

Attenzione alla qualità

Le certificazioni, una garanzia per l'utente

di Sabrina Samorani

Villa Serena e Villa Igea hanno dato sempre molta importanza alla qualità, intesa come maggiore garanzia per l'utente: sia che si parli di servizio, di sicurezza delle procedure o di competenze degli operatori, le **certificazioni di qualità** sicuramente aumentano la fiducia del paziente nei confronti dei medici e del personale impiegato nelle due strutture, che in questo modo attestano la loro adesione ad un efficace sistema di qualità. Nel corso del 2016 il sistema qualità di Ospedali Privati Forlì ha superato con esito positivo alcune sfide importanti, che hanno interessato l'intera struttura e alcuni suoi specifici reparti.

In particolare, nel mese di giugno, il **Centro PMA** Procreazione Medico Assistita di Villa Serena, in collaborazione con il team di 9.baby, circuito di eccellenza a livello nazionale che accompagna le coppie a diventare famiglia, ha sostenuto la visita di verifica per l'**autorizzazione regionale**. La finalità è stata quella di valutare il livello di conformità ai criteri specifici previsti dalla normativa in materia di autorizzazione regionale per i Centri di procreazione medicalmente assistita. Un gruppo di professionisti esperti, tra cui anche medici del Centro nazionale trapianti, ha verificato tali requisiti e concesso l'autorizzazione all'unità specialistica di Villa Serena, che dal 2012 si occupa di fecondazione omologa ed eterologa di primo e di secondo livello con un team di professionisti multidisciplinari (ginecologi, andrologi, psicologi e biologi), e oggi risulta iscritta nel Registro Nazionale di Procreazione Medicalmente Assistita dell'Istituto Superiore di Sanità.

Il Centro PMA si affianca così all'**Unità di Fisiopatologia Corneale** di Villa Igea, che ha superato nel mese di maggio la verifica di mantenimento della **certificazione CER-SOI**, Ente di certificazione di qualità della Società Oftalmologica Italiana (SOI) relativo all'attività oculistica, sia diagnostica che chirurgica. Si tratta di un attestato che si riferisce non solo alla qualità della struttura, ma anche a quella dell'intero percorso

del paziente: selezione, esami preoperatori e controlli postoperatori, dotazione delle attrezzature e dei farmaci con gestione e controllo degli stessi, conformità del locale chirurgico, documentazione che accompagna il paziente, utilizzo del consenso informato SOI, informazioni ed indicazioni fornite dalla fase pre-preoperatoria a quella postoperatoria, monitoraggio per la valutazione della qualità e dell'efficienza dei servizi resi.

La certificazione rappresenta, quindi, un elemento importante per l'utente, che in questo modo sa di ricevere servizi e prestazioni di elevata qualità in un ambiente sicuro.

Non va infine dimenticato che il sistema qualità di Ospedali Privati è certificato secondo la norma ISO da oltre 10 anni. Lo scorso mese di luglio, la **certificazione ISO 9001** è stata rinnovata, a fronte della fusione societaria che a inizio 2016 ha riunito sotto la gestione di un unico soggetto Villa Serena e Villa Igea. In questo caso l'obiet-

tivo della certificazione è quello di fornire ulteriori garanzie all'utente sulla qualità, clinica e relazionale, del servizio ricevuto, in un'ottica di miglioramento continuo. È un sistema che aggiunge valore, che è in grado di individuare le proprie criticità, che si sviluppa e matura attraverso il monitoraggio del perseguimento degli obiettivi aziendali, dell'ottimizzazione delle risorse e della soddisfazione dell'utente. Su quest'ultimo aspetto, d'altra parte, l'attenzione di Ospedali Privati Forlì è massima, grazie a strumenti come l'indagine di soddisfazione che viene sottoposta nel corso dell'intero anno a chi usufruisce dei servizi delle due strutture, e nella quale gli utenti sono chiamati ad esprimersi in merito a fattori strutturali, assistenziali, di servizio e di comunicazione, valutando ogni voce mediante una scala di gradimento su quattro livelli. Una modalità efficace, unita al monitoraggio costante ed alla pubblicazione dei risultati, per una valutazione, anche critica, dei servizi e delle prestazioni offerte.

