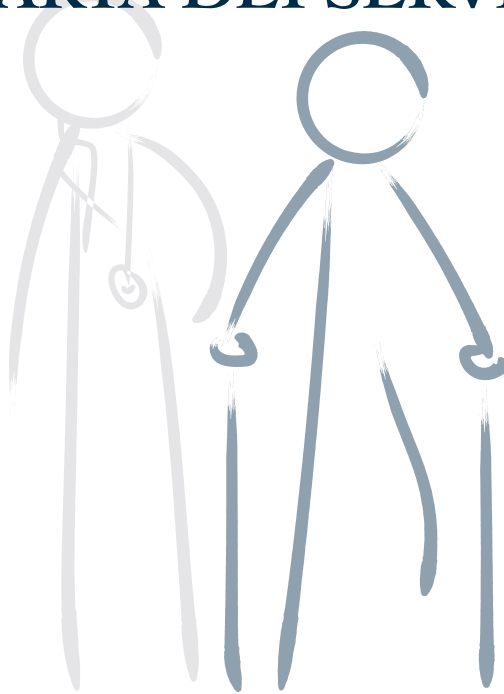




VILLA DEI PINI

la Cura, il Confort e la Professionalità

CARTA DEI SERVIZI



Revisione	Data	Verificato da	Approvato da
6	05.09.23	DS	LR

CASA DI CURA VILLA DEI PINI
Via Casal di Brocco 19 - 00042 Anzio
Tel. 800 076 076
www.villabenedettagroup.it - info@villabenedettagroup.it

ANZIO SERVIZI ASSISTENZIALI S.R.L
Sede legale: Via Yser 8 - 00198 Roma

SOMMARIO

Lettera all'Utente

Presentazione

Dove siamo, come raggiungerci

Orari e numeri utili

I diritti del malato

Comportamento nella Casa di Cura

Servizi sanitari forniti

Servizi accessori forniti

Indicatori e standard di qualità del servizio

Tutela e verifica della qualità dei servizi

Gli obiettivi di miglioramento



LETTERA ALL' UTENTE

Gentile Utente,

siamo lieti di presentare la Carta dei Servizi della Casa di Cura privata "Villa dei Pini"; in essa potrà trovare molte delle informazioni che saranno utili per conoscerci e per meglio utilizzare i nostri servizi.

Ci permettiamo di garantirLe l'impegno umano e professionale di tutti gli operatori della Casa di Cura; tale impegno non sarà soltanto finalizzato al recupero di un buono stato di salute, ma anche a renderLe meno estraneo ed alienante il Suo periodo di degenza.

Le assicuriamo che tutto il personale sanitario è a Sua disposizione per fornirLe indicazioni su metodiche, procedure e prospettive terapeutiche che riguardano il Suo stato di salute.

Siamo infatti convinti che essere informato, per un malato, ed in particolare per chi è ricoverato, sia non soltanto un diritto, ma anche un contributo alla cura ed alla guarigione.

Il nostro auspicio è quello che Lei possa tornare al più presto alla Sua famiglia e alle Sue consuete attività.

Nel ringraziare per la fiducia accordataci nello scegliere la Casa di Cura privata "Villa dei Pini" e per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a disposizione per ogni chiarimento e per ogni informazione ed esigenza non illustrata nella presente Carta dei Servizi.

La Direzione della Casa di Cura "Villa dei Pini"



la Cura, il Confort e la Professionalità



PRESENTAZIONE**Dati generali**

La Casa di Cura privata accreditata “Villa dei Pini”, sita in via Casal di Brocco 19 Anzio (Roma), è una Casa di Cura per il trattamento e la riabilitazione di soggetti portatori di patologie in fase di sub-acuzie nelle aree della medicina, geriatria e della riabilitazione e per la cura dei soggetti affetti da insufficienza renale cronica (Dialisi), autorizzata e accreditata con D.C.A U00572 del 28.12.2017 per una capacità recettiva di 119 posti-letto.

La Casa di Cura è gestita dalla Società Anzio Servizi Assistenziali s.r.l., con sede legale in Piazza Gondar n.14, 00199 ROMA, P. IVA e C.F. n. 14397021008.

In organigramma:

Amministratore Unico:	Dott. Eliseo Pironti
Direttore Generale:	Dott.ssa Rosaria Idone
DPO:	Avv. Armando Persia
Direttore Sanitario:	Dott. Stefano Sabatini
Responsabile Sicurezza:	Ing. Alessandro Sarandrea
Sistema Gestione Qualità:	Dott.ssa Anastasia Caratelli
Responsabile della Riabilitazione Neuromotoria:	Dott.ssa Simona Pascali
Responsabile Day Hospital Riabilitativo	Dott.ssa Simona Pascali
Responsabile del Reparto Lungodegenza:	Dott.ssa Rossella Strufaldi
Responsabili del Reparto RSA:	Dott.ssa Silvana Pagano
Responsabile del servizio Diagnostica per immagini:	Dott. Riccardo Iannaccone
Responsabile dell'ambulatorio di Dialisi:	Dott.ssa Barbara della Grotta

Cenni storici

La Casa di Cura “Villa dei Pini” è stata fondata nel 1959 come Clinica Medico-Chirurgica per la comunità di Anzio e casa soggiorno per cure elio-terapiche per malati di tubercolosi, centro di riferimento per l'intero territorio nazionale.

Nel 1978, con l'istituzione dell'Ospedale Regionale di Anzio, la Casa di Cura ha trasformato la propria attività come servizio di Lungodegenza Medica.

Nel 1996 è istituita una Unità di Dialisi che nel 1999 diventa Unità Decentrata del Centro di Riferimento Regionale di Nefrologia di Anzio e nel 2017 viene definitivamente autorizzata e accreditata come centro Dialisi Ambulatoriale della Casa di Cura Privata “Villa dei Pini”, con D.C.A U00572.

Nel 1997 è stata attivato l'Ambulatorio di FisioKinesiterapia, nel 1998 la Residenza Sanitaria assistita di III livello, nel 2001 il Reparto di Medicina Fisica e Riabilitativa. Recentemente, la Regione Lazio, con D.C.A U00572 del 28.12.2017, ha provveduto



la Cura, il Confort e la Professionalità



alla voltura dell'autorizzazione all'esercizio e dell'accreditamento istituzionale rilasciato in favore della casa di cura, dalla società Merinvest s.r.l. alla società Anzio Servizi Assistenziali S.R.L. e la struttura è entrata a far parte del gruppo denominato "Villa Benedetto Group", uno dei più qualificati riferimenti nel panorama sanitario regionale. Oggi la struttura offre prestazioni di altissima professionalità in tutte le branche specialistiche ed in particolare nella Medicina Fisica e Riabilitativa, avvalendosi dell'opera di qualificati professionisti.

DOVE SIAMO, COME RAGGIUNGERCI

La Casa di Cura "Villa dei Pini" si trova ad Anzio (Roma), in Via Casal di Brocco 19 (cap. 00042), ad 1.7 Km da Anzio città, in una zona a conformazione pianeggiante con ridotta intensità planimetrica ed edilizia e piena di verde negli ampi spazi liberi. L'area che circonda la Casa di Cura è adornata da un ampio giardino con piante d'alto fusto notevolmente sviluppate e rigogliose. La posizione del terreno, inoltre, offre condizioni climatiche di temperatura, soleggiamento e tasso di umidità confortevoli ed adeguate. La vicinanza con il mare contribuisce a mitigare le fredde temperature d'inverno e a rinfrescare d'estate.

La Casa di Cura è agevolmente raggiungibile attraverso la SS 148 (uscita Anzio-Nettuno), la SS 207 Nettunense (uscita al 36° Km), la SP Ardeatina e con i mezzi pubblici:

- Cotral (autobus) linea Roma –Anzio e Albano - Anzio
- Ferrovie dello stato – linea Roma Termini-Nettuno fermata Anzio Colonia
- Linee urbane (autobus) di Anzio Nettuno e Pomezia - Anzio.

ORARI E NUMERI UTILI



la Cura, il Confort e la Professionalità



Il centralino risponde al numero 800 076 076 digitando il tasto numero 4, dal Lunedì alla Domenica dalle ore 8.00 alle ore 19.30.

L'orario di visita dei familiari e conoscenti dei degenti è il seguente:

- LUNGODEGENZA post-acuzie

tutti i giorni feriali dalle ore 15.30 alle ore 16.30

tutti i giorni festivi dalle ore 11.30 alle ore 13.00 e dalle ore 15.30 alle ore 16.30

- MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

tutti i giorni feriali e festivi dalle ore 15.30 alle ore 16.30

È consentito un ulteriore ingresso esclusivamente ad un visitatore dalle 13.00 alle 13.30 e dalle 18.30 alle 19.00, negli orari della somministrazione del vitto.

- RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

tutti i giorni feriali dalle ore 15.30 alle ore 16.30

tutti i giorni festivi dalle ore 10.30 alle ore 11.30 e dalle ore 15.30 alle ore 16.30

È consentito l'ingresso esclusivamente ad un visitatore dalle 11.30 alle 12.30 e dalle 17,30 alle 18,30, negli orari della somministrazione del vitto.

Non è consentito l'ingresso ai bambini di età inferiore ai 12 anni.

L'orario di ricevimento per le informazioni ai familiari è il seguente:

- LUNGODEGENZA post-acuzie

Con il Responsabile e con i medici di reparto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 15.30 alle 16.30.

- MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

Con il Responsabile e con i medici di reparto dal Lunedì al Sabato dalle ore 12.30 alle ore 13.30

- RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

Con la dott. Silvana Pagano: Lun-Mart-Giov-Ven-Sab alle ore 12.00; Merc ore 15.30

Con i medici di Base – previo appuntamento

- DH RIABILITATIVO

Con il Responsabile merc. e ven. dalle ore 13.00 alle ore 14.00

ACCESSI (COVID-19): Gli accessi dei familiari sono e regolamentati secondo la normativa vigente da norme per l'attuazione delle misure di sicurezza anti-Covid-19.

Prima di effettuare l'accesso è possibile scaricare on-line (casadicuravdp.it) il "Patto di condivisione del rischio" o richiederlo all'ingresso della struttura.



- DIALISI

Dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 11.00

L'orario dei pasti è il seguente:

- colazione ore 7.30
- pranzo ore 12.00 per tutti tranne per Riabilitazione Motoria per il quale l'orario del pranzo è alle ore 13.00
- cena ore 18.00

Servizio Ristoro

- gli ospiti possono sempre usufruire di snack e bevande erogate dai distributori automatici.



la Cura, il Confort e la Professionalità



I DIRITTI DEL MALATO

La Casa di Cura privata “Villa dei Pini” si impegna, in conformità alla Carta europea dei diritti del malato, redatta da Active Citizenship Network (Acn), (programma europeo di cittadinanza attiva), alle normative vigenti in sede nazionale e locale e secondo i dettami dell’Organizzazione Mondiale della sanità, a riconoscere e rispettare i diritti del malato, quali:

1. Diritto a misure preventive. Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.
2. Diritto all’accesso. Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
3. Diritto all’informazione. Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.
4. Diritto al consenso. Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni utili per partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.
5. Diritto alla libera scelta. Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità. Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l’attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti. Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
8. Diritto al rispetto degli standard di qualità. Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
9. Diritto alla sicurezza. Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla mal practice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
10. Diritto all’innovazione. Ogni individuo ha il diritto all’accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipen-



dentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari. Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
12. Diritto a un trattamento personalizzato. Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
13. Diritto al reclamo. Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta.
14. Diritto al risarcimento. Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

COMPORAMENTO NELLA CASA DI CURA

La Casa di Cura privata “Villa dei Pini” è una struttura dove si accede per motivi di salute e, come tale, richiede il rispetto di regole anche da parte dei pazienti e dei visitatori.

Regola essenziale è quella di mantenere un comportamento adeguato e corretto nei riguardi del personale al fine di instaurare un rapporto di cortesia e di reciproca stima, onde rendere l’assistenza non soltanto più efficiente, ma anche più umana e rispondente alle esigenze del singolo.

I pazienti, che possono rivolgersi al personale per tutte le esigenze assistenziali alle quali non siano in grado di provvedere autonomamente, vorranno comprendere che, a volte, una risposta può tardare di qualche minuto non per mancanza di sollecitudine, ma per il sovrapporsi di esigenze di più degenti contemporaneamente.

È indispensabile, e necessario per la salute di ognuno, che il divieto di fumare venga rispettato in tutti i locali della Casa di Cura.

Allo stesso modo, per esigenze connesse alla salute dei pazienti non è consentito portare dall’esterno bevande o cibi al di fuori del regime dietetico prescritto.

Pazienti e visitatori sono pregati di rispettare la quiete all’interno della Casa di Cura, per non disturbare il riposo degli altri degenti, in particolare durante le ore serali e durante la fascia di silenzio (13.00 - 15.00) dopo il vitto diurno.

I signori visitatori sono inoltre pregati di rispettare gli orari di ingresso e di uscita al fine di permettere lo svolgimento ottimale delle attività assistenziali.

Pazienti e visitatori sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all’interno della struttura sanitaria.

La Casa di Cura ha predisposto il “Piano di Emergenza”, definito da specifiche procedure operative, che può entrare in funzione tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso.

Chiunque rilevi una situazione di potenziale emergenza dovrà informare immediatamente un operatore della struttura che provvederà a dare avvio alla procedura ope-



la Cura, il Confort e la Professionalità



rativa d'intervento.

In tutti i casi d'emergenza è necessario mantenere la calma, rivolgersi al personale e seguirne attentamente le indicazioni; il personale è stato appositamente formato per operare nei casi di emergenza.

La direzione della Casa di Cura confida in una reciproca collaborazione con pazienti e visitatori per erogare in maniera ottimale i propri servizi ed evitare cause di disguidi e incomprensioni.

Per tale auspicata collaborazione, la direzione stessa esprime a tutti gli ospiti i sensi del proprio ringraziamento.

I SERVIZI SANITARI FORNITI

La Casa di Cura "Villa dei Pini" è una struttura sanitaria privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale che si avvale di medici specialisti di altissimo livello, in grado di garantire prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione in regime di ricovero ordinario, DH ed ambulatoriale della più alta qualità.

In particolare, la Casa di Cura, attraverso l'utilizzo della tecnologia più moderna nonché di servizi altamente efficienti e costantemente disponibili, è in grado di garantire la massima sicurezza nell'esercizio della medicina, l'esecuzione dei trattamenti e la vigilanza sui malati.

Particolare cura è inoltre rivolta verso le migliori condizioni materiali ambientali ed umane richieste dallo stato del malato, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al ricovero ed al trattamento.

Infine, la Casa di Cura assicura il pieno rispetto della volontà del paziente, qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica, economica o l'età, nell'espletamento del diritto alla libera scelta del medico, del luogo e dei tempi di cura.

RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA E DH RIABILITATIVO

Il paziente accede alla prestazione in regime di ricovero ordinario e a ciclo diurno (DH) previa prenotazione presso il reparto ubicato al secondo piano o tramite i numeri telefonici 800 076 076 premendo il tasto 4, sarà data esauriente e dettagliata informazione circa le condizioni di ricovero ed i servizi erogati dal Lunedì alla Domenica dalle ore 8.00 alle ore 19.30.

Il giorno stabilito per il ricovero, il paziente dovrà presentarsi munito dei seguenti documenti validi:

- 2 fotocopie del documento di identità
- 2 fotocopie della tessera sanitaria
- richiesta di ricovero del medico di base (solo per il Day Hospital)



la Cura, il Confort e la Professionalità



È molto utile, inoltre, portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti. Tutto il materiale preso in consegna verrà restituito al momento delle dimissioni.

Contestualmente al ricovero, il paziente è informato sulle condizioni di degenza, e gli viene consegnato un questionario per la valutazione delle prestazioni e per la segnalazione di eventuali suggerimenti o reclami.

È importante comunicare ai medici notizie relative ai farmaci che si prendono abitualmente ed eventuali allergie.

Nei giorni successivi al ricovero è sempre possibile farsi portare da casa quanto necessario.

Il paziente può richiedere il seguente servizio extra a pagamento:

- camera singola
- lavanderia

La dimissione dai piani di degenza avviene dal lunedì al sabato dalle ore 10 alle 12. Presso l'ufficio Accettazione ricoveri, viene effettuato il saldo per le eventuali competenze dovute e l'eventuale richiesta di copia cartella clinica.

LUNGODEGENZA MEDICA post acuzie

Il paziente per essere accettato nella nostra clinica deve essere in possesso della valutazione della U.V.M. (Unità di Valutazione Multidisciplinare) rilasciata dalla struttura ospedaliera in cui è ricoverato.

Si possono ottenere notizie presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri ubicato al pianterreno o tramite il numero telefonico 800 076 076 premendo il tasto 4, ove verrà data esauriente e dettagliata informazione circa le condizioni necessarie per usufruire dei servizi erogati, nonché le modalità di pagamento dei servizi extra, con l'emissione di preventivo di spesa ove richiesto, e quanto altro necessario all'espletamento contrattuale della libera scelta.

Il giorno stabilito per il ricovero, il paziente si deve presentare munito dei seguenti documenti validi:

- documento di identità
- tessera sanitaria
- lettera di dimissione e copia della cartella clinica della struttura ospedaliera da cui proviene

È molto utile, inoltre, portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti



la Cura, il Confort e la Professionalità



ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti.

Tutto il materiale preso in consegna verrà restituito al momento delle dimissioni.

È importante comunicare ai medici notizie relative ai farmaci che si prendono abitualmente. Contestualmente al ricovero, il paziente è informato sulle condizioni di degenza, e gli viene consegnato un questionario per la valutazione delle prestazioni e per la segnalazione di eventuali suggerimenti o reclami.

Il paziente può richiedere i seguenti servizi extra a pagamento:

- camera singola o doppia
- lavanderia
- barbiere/parrucchiere/podologo

La dimissione dai piani di degenza avviene dal lunedì al sabato dalle ore 10.00 alle 12.00.

Presso l'ufficio Accettazione ricoveri, viene effettuato il saldo per le eventuali competenze dovute e l'eventuale richiesta di copia cartella clinica.

DIALISI

L'ambulatorio di Dialisi di "Villa dei Pini" è un centro di alta tecnologia formato da professionisti specializzati il cui obiettivo primario è di fornire un servizio di elevata qualità in termini di accuratezza e tempestività delle diagnosi e di massima efficacia delle cure.

Il Centro garantisce la presenza continuativa del personale medico specialista in Nefrologia, del personale infermieristico ed ausiliario durante tutto il turno di dialisi.

Lo svolgimento degli esami ematochimici periodici è affidato al Laboratorio interno Autorizzato e Accreditato.

Non è previsto il servizio di dialisi peritoneale ma su richiesta il paziente viene indirizzato presso altra struttura.

Il Centro è collegato con i centri trapianto di riferimento.

I trattamenti eseguibili sono:

- HD (dialisi bicarbonato standard)
- Tutte le prestazioni emodialitiche ad alta efficienza previste

Per accedere al servizio il paziente può rivolgersi direttamente all'800 076 076, premendo il tasto 4, ed ottenere tutte le informazioni necessarie.

Il giorno stabilito per il primo trattamento dialitico, il paziente si deve presentare munito dei seguenti documenti validi:

- documento di identità
- tessera sanitaria



- richiesta di trattamento dialitico del Medico di Base (Impegnativa)

Contestualmente viene consegnato al paziente un questionario per la valutazione delle prestazioni e per la segnalazione di eventuali suggerimenti o reclami e messa a disposizione, per consultazione, la specifica Carta dei Servizi del Centro Emodialisi della Casa di Cura "Villa dei Pini".

Il Paziente può richiedere il seguente servizio extra:

- Trasporto con pulmino

RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA (RSA)

La RSA, è parte integrante della Casa di Cura ed è costituita da 20 posti letto di mantenimento basso. Sono in attesa di Autorizzazioni ulteriori 20 posti letto Livello Assistenziale Mantenimento A e 20 posti letto livello Assistenziale Estensivo. Gli Ospiti possono usufruire di tutti i servizi della struttura. Gli Ospiti possono usufruire di tutti i servizi della struttura. Il paziente potrà accedere alla lista di attesa della RSA presentando parere favorevole dell'Unità Valutativa Territoriale e domanda di ricovero. Si possono ottenere notizie presso l'ufficio Accettazione ricoveri ubicato al pianterre-no o tramite il numero telefonico 800 076 076 premendo il tasto 4, dal Lunedì alla Do-menica dalle ore 8.00 alle ore 19.30, dove è data esauriente e dettagliata informazione circa le condizioni necessarie per usufruire dei servizi erogati, nonché le modalità di pagamento dei servizi extra, con l'emissione di preventivo di spesa ove richiesto, e quanto altro necessario all'espletamento contrattuale della libera scelta.

Il giorno stabilito per il soggiorno, il paziente si deve presentare munito dei seguenti documenti validi:

- documento di identità
- tessera sanitaria
- libretto sanitario
- eventuale documentazione di esenzione
- certificato ISEE

È molto utile, inoltre, portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti.

Tutto il materiale preso in consegna verrà restituito al momento delle dimissioni.

Contestualmente all'accoglienza, l'ospite è informato sulle condizioni di soggiorno, e gli viene consegnato un questionario per la valutazione delle prestazioni e per la segnalazione di eventuali suggerimenti o reclami e dovrà fare un colloquio con l'assistente sociale per la compilazione della scheda sociale. Il paziente può richiedere i seguenti servizi extra a pagamento:



la Cura, il Confort e la Professionalità



- camera singola o doppia
- lavanderia
- barbiere/parrucchiere/podologo

La dimissione dai piani di soggiorno avviene dalle ore 10.00 alle 12.00.

Presso l'ufficio Accettazione ricoveri, viene effettuato il saldo per le eventuali competenze dovute e l'eventuale richiesta di copia cartella clinica.

PRESTAZIONI ACCREDITATE SSN

FISIOKINESITERAPIA

L'ambulatorio fornisce le seguenti prestazioni convenzionate:

- Rieducazione Motoria Individuale (grave strumentale complessa)
- Rieducazione Motoria Individuale (grave, semplice)
- Rieducazione Motoria Individuale (strumentale, complessa)
- Rieducazione Motoria Individuale (strumentale, semplice)
- Rieducazione Motoria in Gruppo (dolce, correttiva di tipo posturale)
- Mobilizzazione della colonna vertebrale
- R.I. Irradiazione Infrarossi
- Elettroterapia muscolare

La prenotazione si effettua tramite il Servizio di Accettazione sito al piano terra dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 19.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.30; è possibile ricevere informazioni chiamando il numero 800 076 076 premendo il tasto 4, dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

Il giorno stabilito per la prestazione fisioterapica, il paziente si deve presentare munito dei seguenti documenti validi:

- documento di identità
- tessera sanitaria
- richiesta di prestazione fisioterapica del Medico di Base o altro specialista

L'Ufficio Accettazione provvederà alla riscossione dell'importo del Ticket relativo se dovuto.

Le prestazioni suddette possono essere erogate anche con pagamento a carico dell'U-



tente e all'Ufficio Accettazione verranno date esaurienti e dettagliate informazioni circa i costi da sostenere.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Esami radiologici standard
- Esami contrastografici
- Ortopanoramica
- RMN Risonanza Magnetica Nucleare (anche con mezzo di contrasto)

La prenotazione si effettua presso l'Ufficio Accettazione sito al piano terra o telefonicamente il numero 800 076 076 premendo il tasto 4, dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

Il giorno stabilito per la prestazione radiologica, il paziente si deve presentare munito dei seguenti documenti validi:

- documento di identità
- tessera sanitaria
- richiesta di prestazione radiologica del Medico di Base/Specialista

L'Ufficio Accettazione provvederà alla riscossione dell'importo del Ticket relativo se dovuto.

Le prestazioni suddette possono essere erogate anche con pagamento a carico dell'Utente e all'Ufficio Accettazione verranno date esaurienti informazioni circa i costi da sostenere.

Il ritiro dei referti si effettua dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 19.00, da parte del Paziente o di persona da lui delegata con modello apposito da ritirare presso l'Ufficio Accettazione e copia del documento del paziente.

LABORATORIO ANALISI

- Esami ematochimici
- Esami microbiologici

Per effettuare il prelievo non occorre prenotazione, il servizio è attivo tutti i giorni, dal lunedì al sabato, dalle ore 07.00 alle 11.00.

Alcuni esami, statisticamente non significativi, vengono effettuati presso laboratori esterni convenzionati con la Casa di Cura, questi esami vengono segnalati all'utente. Presso l'Ufficio Accettazione è data ampia ed esauriente informazione circa gli esami che possono essere effettuati in convenzione o a carico dell'Utente.

Il giorno stabilito per il prelievo, il paziente si deve presentare munito dei seguenti



la Cura, il Confort e la Professionalità



documenti validi:

- documento di identità
- tessera sanitaria
- richiesta di esami ematochimici del Medico di Base (Impegnativa per un massimo di 8 esami ematochimici con diagnosi presunta)

Le prestazioni suddette possono essere erogate anche con pagamento a carico dell'Utente e all'Ufficio Accettazione verranno date esaurienti informazioni circa i costi da sostenere.

Il pagamento del Ticket, se dovuto, e degli esami non in convenzione si effettua anticipatamente presso l'Ufficio Accettazione.

Il ritiro dei referti si effettua presso l'Ufficio Accettazione dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 19.30, da parte del Paziente o di persona da lui delegata con modello apposito da ritirare presso il suddetto ufficio e copia del documento del paziente.

VISITE SPECIALISTICHE

- Cardiologica con Elettrocardiogramma

La prenotazione si effettua tramite l'Ufficio Accettazione sito al piano terra o telefonicamente al numero 800 076 076 premendo il tasto 4, dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

Il giorno stabilito per la visita specialistica, il paziente si deve presentare munito dei seguenti documenti validi:

- documento di identità
- tessera sanitaria
- richiesta di ECG e visita cardiologia del Medico di Base

L'Ufficio Accettazione provvederà alla riscossione dell'importo del Ticket relativo dei pazienti non esenti.

Le prestazioni suddette possono essere erogate anche con pagamento a carico dell'Utente e all'Ufficio Accettazione verranno date esaurienti informazioni circa i costi da sostenere.

Il ritiro dei referti avviene al termine della prestazione specialistica.



PRESTAZIONI IN REGIME PRIVATO

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Ecocardiografia
- Ecodoppler
- ECG secondo Holter e pressorio
- Ecografia
- Elettromiografia
- Mammografia
- M.O.C.
- RMN Risonanza Magnetica Nucleare (a magnete aperto)
- Test da sforzo
- Tomografia Assiale Computerizzata

La prenotazione si effettua tramite l'Ufficio Accettazione sito al piano terra o telefonicamente al numero 800 076 076 premendo il tasto 4, dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

L'Ufficio Accettazione darà esauriente e dettagliata informazione sui costi da sostenere e sull'eventuale dieta di preparazione all'esame. L'ufficio Accettazione provvederà inoltre alla riscossione dell'importo dovuto ed al rilascio della fattura.

Il ritiro dei referti si effettua dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 19.00, da parte del Paziente o di persona da lui delegata con modello apposito rilasciato al momento dell'accettazione e copia del documento del paziente.

FISIOTERAPIA

- Diatermia a Microonde (Radarterapia)
- Elettroterapia antalgica diadinamica
- Elettroterapia antalgica T.E.N.S.
- Ginnastica posturale
- Ionoforesi
- Laser
- Agopuntura
- Magnetoterapia
- Massaggio linfodrenante
- Massaggio Manuale
- Mesoterapia
- Tecar terapia



la Cura, il Confort e la Professionalità



- Terapia infiltrativa
- Ultrasuonoterapia
- Visita specialistica fisiatrica

La prenotazione si effettua tramite il Servizio di Accettazione sito al piano terra o telefonicamente al numero 800 076 076 premendo il tasto 4, dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.30, dove sarà data esauriente e dettagliata informazione sui costi da sostenere.

L'Ufficio Accettazione provvederà alla riscossione dell'importo dovuto ed al rilascio della fattura.

VISITE SPECIALISTICHE

- Angiologia
- Fisioterapia
- Gastroenterologia
- Ostetricia e Ginecologia
- Neurologia
- Oculistica
- Ortopedia e traumatologia

La prenotazione si effettua tramite l'Ufficio Accettazione sito al piano terra o telefonicamente al numero 800 076 076 premendo il tasto 4, dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00, dove sarà data esauriente e dettagliata informazione sui costi da sostenere.

L'Ufficio Accettazione provvederà alla riscossione dell'importo dovuto ed al rilascio della fattura.

SERVIZI AMBULATORIALI IN ATTESA DI AUTORIZZAZIONE Allergologia, Anestesia, Cardiocirurgia pediatrica, Cardiocirurgia, Chirurgia generale, Chirurgia maxillo facciale, Chirurgia pediatrica, Chirurgia plastica, Chirurgia toracica, Chirurgia vascolare, Medicina sportiva, Ematologia, Malattie endocrine, del ricambio e della nutrizione, Immunologia, Geriatria, Malattie infettive e tropicali, Medicina del lavoro, Medicina generale, Medicina legale, Nefrologia, Neurochirurgia, Neuropsichiatria infantile, Odontoiatria e stomatologia, Otorinolaringoiatria, Pediatria, Psichiatria, Urologia, Dermatologia, Neonatologia, Oncologia, Oncoematologia, Pneumologia, Reumatologia.

AMBULATORIO CHIRURGICO PCI



la Cura, il Confort e la Professionalità



I SERVIZI ACCESSORI FORNITI

Informazioni Il servizio informazioni è svolto presso il centralino, sito nell'atrio della clinica, dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00; il servizio è fruibile anche per telefono al numero al numero 800 076 076 premendo il tasto 4.

La struttura inoltre facilita l'informazione anche agli utenti stranieri per quanto riguarda la lingua inglese. La segnaletica All'ingresso della Casa di Cura è possibile consultare un cartellone con le indicazioni riguardanti l'ubicazione delle Unità di Degenza, degli ambulatori e servizi diagnosti-ci, degli uffici per le Accettazioni e dell'Area per il Pubblico; la segnaletica è fruibile anche dagli utenti stranieri.

Assistenza religiosa La Santa Messa, secondo il rito cattolico, viene celebrata le prime 3 domeniche del mese e l'ultimo sabato del mese alle ore 15.30; inoltre il martedì, alle ore 15.30, viene recitato il santo rosario. Per quanto riguarda le altre confessioni religiose, la Casa di Cura si adopererà al fine di assicurare la relativa assistenza ai pazienti che la richiedessero.

Associazioni di volontariato Nella Casa di Cura è ammessa la partecipazione di associazioni di volontariato la cui richiesta ed opera va concordata con la Direzione Sanitaria.

Servizio Onoranze Funebri Nella Casa di Cura è a disposizione una agenzia di Onoranze Funebri che provvede alla prima assistenza del defunto, nel pieno rispetto dei congiunti di scegliere l'agenzia di fiducia.

Assistente sociale Nella Casa di Cura sono a disposizione due assistenti sociali: in Lungodegenza Me-dica e Riabilitazione Motoria dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.30 – 14.30; in RSA il Lunedì, Mercoledì, Venerdì e Sabato dalle ore 9.00 alle 15.00.

Psicologo Nella Casa di Cura sono a disposizione due psicologi: In Lungodegenza Medica e Riabilitazione Motoria; in RSA il Martedì e Giovedì dalle ore 9.30 alle 15.30.

Organizzazioni Sindacali Nella Casa di Cura sono presenti più organizzazioni sindacali; i riferimenti specifici sono reperibili presso il centralino.



la Cura, il Confort e la Professionalità



Bar

Il bar, sito al pianterreno, effettua anche la vendita di giornali e quotidiani e rispetta il seguente orario:

- da lunedì al sabato dalle ore 6.30 alle ore 16.40

Sono sempre in funzione, ai piani, distributori automatici di bevande e snack.

Il vitto

La somministrazione del vitto è articolata in tre pasti, qualitativamente e quantitativamente idonei a fornire l'apporto calorico ed i principi nutritivi necessari ai degenti. Tutte le pietanze vengono preparate a partire da cibi freschi (con l'eccezione del pesce, che è surgelato), in occasione di ogni pasto.

La distribuzione ai piani di degenza è organizzata in modo da garantire che i cibi arrivino ai pazienti ricoverati tramite l'utilizzo di carrelli termici ai piani di degenza che assicurano l'arrivo di cibi caldi.

Particolari esigenze dietetiche individuali saranno vagliate dai medici di reparto che provvederanno a disporre la dieta opportuna per il singolo ricoverato con le consulenze della dietista presente in struttura.

È possibile la scelta dei pasti nel rispetto del proprio credo religioso.

L'orario dei pasti è il seguente:

- Colazione ore 7.30
- Pranzo ore 12.00, per tutti tranne per Riabilitazione Motoria per il quale l'orario del pranzo è alle ore 13.00
- Cena ore 18.00

Parrucchiere/barbiere/podologo

È possibile la prenotazione presso i Caposala.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Casa di cura "Villa dei Pini" si impegna a fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione del paziente, nel pieno rispetto della libera scelta del medico e del luogo di cura, per i quali la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure sono un preciso dovere deontologico e contrattuale.

In quest'ottica la Casa di Cura, analizzando l'esperienza del paziente in tutti i momenti del suo percorso nella struttura o del suo contatto con gli erogatori del servizio offerto, ha individuato i seguenti indicatori della qualità con relativi parametri stan-



dard da rispettare, nell'ottica di offrire un servizio non soltanto di elevata qualità, ma anche verificabile sulla base dei parametri stessi:

RICOVERO

- modalità informazioni sul ricovero: minimo 2 giorni (per telefono e con la consegna di un modulo di informazioni utili per il ricovero);
- tempo prima visita: entro il giorno di ricovero (colloquio con il medico curante in servizio e raccolta dell'anamnesi).

DEGENZA (aspetti sanitari)

- tempo impostazione del trattamento: entro il giorno di ricovero (visita del medico curante in servizio con formulazione della terapia);
- regolarità delle visite: quotidiana (tutte le mattine tra le 12.00 e le 15.00 da parte dell'equipe medica), è prevista la presenza medica 24 h su 24;
- informazioni ai degenti: al momento della visita;
- informazioni ai familiari: quotidiana, festivi esclusi.
- accessibilità ai familiari: quotidiana.
- identificabilità del personale: tramite cartellino di riconoscimento.

DEGENZA (aspetti alberghieri)

- campanelli in ogni posti letto e in ogni bagno;
- dotazione di sedia o poltrona, comodino, armadietto e tavolino per tutti i degenti;
- disponibilità luce individuale per tutti i degenti;
- stanze anche con servizi autonomi;
- frequenza pulizia stanze 2 volte al giorno;
- cambio biancheria anche più volte al giorno in caso di bisogno;
- frequenza pulizia servizi igienici: 2 volte al giorno;
- dotazione di piatti, bicchieri e posate monouso per tutti gli ospiti;
- servizi pubblici e negozi raggiungibili a meno di 200 metri;
- vicinanza al centro;
- vicinanza hotel a meno di 500 metri.

DEGENZA (aspetti di umanizzazione)

- fascia di silenzio pomeridiana: dalle ore 13.00 -ritiro del vitto- alle ore 15.00
- diritto del paziente ad avere accanto un parente su richiesta ed autorizzazione dei Medici di reparto;
- servizio barbiere/parrucchiere, a richiesta;
- servizi religiosi;
- stato di conservazione degli arredi ottimo;
- servizio di assistenza pre e post-dimissione con presenza di uno sportello di assistenza per la famiglia.



la Cura, il Confort e la Professionalità



DIMISSIONE

- informazioni sulla situazione sanitaria: al paziente viene consegnato il foglio di dimissioni con le indicazioni sulle terapie svolte e da svolgere a domicilio;
- tempi di consegna copia della cartella clinica: 30 giorni (salvo urgenze documentate);
- adempimenti amministrativi: la fattura o ricevuta fiscale viene consegnata contestualmente al pagamento dei servizi accessori extra convenzione dagli uffici amministrativi. La fattura o ricevuta fiscale conterrà la specifica delle prestazioni eseguite e l'importo corrisposto.

TUTELA E VERIFICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Casa di Cura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino utente anche mediante la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

In particolare le osservazioni, le opposizioni o i reclami, in qualunque forma presentati dal cittadino utente e/o associazioni od organismi riconosciuti che li rappresentano, possono essere inviate alla Direzione della Casa di Cura.

La Casa di Cura provvede a dare tempestiva risposta verbale o scritta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione e predispone l'attività istruttoria per i reclami che implicano una soluzione differita.

Al cittadino utente inoltre, è data la possibilità di esprimere in maniera semplice ma rigorosa la propria soddisfazione riguardo al Servizio di Ricovero o Ambulatoriale, ricevuto presso la Casa di Cura, tramite la compilazione di un apposito questionario. L'offerta dei questionari agli utenti, e le relative valutazioni, sono operative nell'intero corso dell'anno, tuttavia per raggiungere elevati livelli di condivisione con gli utenti, nonché di appropriata significatività statistica, nei mesi di maggio e novembre l'azienda pone particolare attenzione sulla partecipazione massiva degli utenti al sistema di rilevazione mediante questionario.

Dalla rielaborazione dei dati dei questionari, unitamente a valutazioni della qualità di tipo tecnico-sanitario scaturiti dai risultati degli indicatori di qualità, la Direzione della Casa di Cura è in grado di realizzare un confronto fra quanto atteso e i risultati realmente ottenuti.

La Casa di Cura garantisce la verifica dell'attuazione di quanto sopra esposto, attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti, mettendo a disposizione la relativa documentazione presso la Direzione Sanitaria.



la Cura, il Confort e la Professionalità



Richiesta Cartella clinica

richiedere presso l'ufficio Accettazione dalle 9:00 alle 19:00 (tempi di consegna copia della cartella clinica: 7 giorni, salvo urgenze documentate).

GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il miglioramento della qualità si riferisce all'insieme delle azioni intraprese dalla struttura per accrescere l'efficacia e l'efficienza delle attività e dei processi e apportare benefici ulteriori alla struttura stessa e ai suoi utenti.

Nel creare le condizioni per il miglioramento della qualità del servizio, occorre:

- incoraggiare e sostenere uno stile direzionale che sia d'aiuto;
- promuovere i valori, gli atteggiamenti ed i comportamenti che incoraggiano il miglioramento;
- definire chiari traguardi per il miglioramento della qualità;
- incoraggiare una comunicazione efficace e il lavoro di gruppo;
- riconoscere i successi ed i risultati ottenuti;
- formare ed addestrare per il miglioramento.

Il miglioramento nasce dalla attività di pianificazione e coinvolgimento del personale operativo affinché l'identificazione e la segnalazione di servizi o di situazioni diverse dal pianificato (non conformi) diventino dovere e responsabilità di ciascun membro della struttura. Essa deve comunque fare ogni sforzo possibile per individuare potenziali non conformità del servizio prima che il cliente ne sia interessato.

A fronte della rilevazione di un problema relativo alla qualità, la struttura ha definito e mantiene attive procedure per attuare azioni preventive che comportano la messa in atto di misure per eliminare o minimizzare la ricorrenza del problema.



la Cura, il Confort e la Professionalità

