

“

La Carta dei Servizi ha lo scopo di presentare la Casa di Cura e i servizi che offre. Confidiamo di comunicare in modo esaustivo, anche se sintetico, le informazioni utili per aiutare i cittadini a conoscerci e utilizzare i nostri servizi. Questo documento nasce in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995 “Schema Generale della Carta dei Servizi pubblici sanitari” e successivi aggiornamenti.

La Direzione

”



VILLA SERENA
DEL DOTT. L. PETRUZZI



INDICE

1 MISSION	4	4.16	Copia della cartella clinica	15
2 STRUTTURA	8	4.17	Cosa portare per il soggiorno in ospedale	15
3 DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	6	4.18	Consigli pratici e obblighi.	15
4 AREA OSPEDALIERA	10	4.19	Accoglienza	16
4.1 U.O di Chirurgia Generale.	6	4.20	Colloqui con il medico referente	16
4.2 U.O Ortopedia e Traumatologia.	7	4.21	Visite di parenti e amici	16
4.3 U.O Medicina e Geriatria	7		Per quanto riguarda le visite ai pazienti di	
4.4 U.O Neurologia	8		Terapia Intensiva.	16
4.4.1 Centro di Medicina del Sonno	8	4.22	Servizio sociale	17
4.4.2 Centro per lo Studio delle Demenze	9	4.23	Assistenza privata integrata	17
4.4.3 Servizio di Neuropsicologia	9	4.24	Servizio religioso	17
4.4.4 Centro Sclerosi Multipla.	9	4.25	I pasti.	17
4.4.5 Centro Cefalee	9	4.26	Dimissioni.	17
4.5 U.O Psichiatria	9	4.27	Silenzio e tranquillità	17
4.6 U.O Riabilitazione Polivalente	10	4.28	Prestazioni di ricovero a pagamento e	
4.6.1 Riabilitazione neurologica	10		convenzioni particolari.	17
4.6.2 Riabilitazione ortopedica	11	4.29	Convenzioni dirette e/o indirette	17
4.6.3 Riabilitazione respiratoria	11	4.30	Parrucchiere.	18
4.6.4 Riabilitazione cardiologica	12	5 AMBULATORI E SERVIZI SPECIALISTICI DI DIAGNOSI E CURA		16
4.7 U.O Lungodegenza	12	5.1	Medicina di laboratorio	18
4.8 Modalità di accesso alle prestazioni ospedaliere.	13	5.2	Diagnostica per immagini	18
4.9 Accessibilità, fruibilità e soddisfazione dell'utente	13	5.3	Servizio di cardiologia	19
4.10 Tempi di attesa	14	5.4	Servizio di gastroenterologia	19
		5.5	Servizio di pneumologia.	19
E' possibile avere informazioni circa i tempi di attesa tramite l'ufficio URP-CUP.	14	5.6	Servizio di fisiatria.	19
4.11 Documenti necessari.	14	5.7	Servizio di neurofisiopatologia	19
4.12 Pre-ricoveri.	14	5.8	Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali.	19
4.13 Modalità di pagamento	14	5.9	Accessibilità, fruibilità e soddisfazione dell'utente	20
4.14 Tariffe.	14	5.10	Tempi di attesa	20
4.15 Pacchetto alberghiero opzionale a pagamento:	15	5.11	Documenti necessari.	21
		5.12	Modalità di pagamento	21
		5.13	Tariffe.	21
		5.14	Ritiro referti	21

INDICE

5.15	Convenzioni dirette e/o indirette	21	7.6	Trasporti	24
6	AREA RESIDENZIALE	34	7.7	Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)	24
6.1	RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale "Azzurra"	22	7.8	Movimentazione disabili	24
6.2	Strutture Residenziali Protette per la Riabilitazione Psichiatrica	22	7.9	Sito Internet	24
6.3	Centro di Riabilitazione "S. Agnese"	23	7.10	Assistenza sanitaria per pazienti stranieri Provenienti dall'Unione Europea, dallo Spazio Economico Europeo e dalla Svizzera	25
7	INFORMAZIONI UTILI	38	8	OBIETTIVI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	26
7.1	Bar e punti di ristoro	24	9	COME RAGGIUNGERE VILLA SERENA	27
7.2	Ristorante	24	8	OBIETTIVI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	44
7.3	Fumo	24	9	COME RAGGIUNGERE VILLA SERENA	48
7.4	Parcheggio	24			
7.5	Telefono	24			



1

MISSION

La Mission di Villa Serena è offrire ai cittadini servizi diagnostici, terapeutici e riabilitativi, sia ambulatoriale, sia di ricovero ospedaliero, sia di ricovero residenziale, tutti orientati alla qualità e alla specializzazione, nel rispetto del miglioramento continuo di:

- efficacia della cura
- umanizzazione dell'assistenza
- efficienza della gestione
- promozione di ricerca scientifica
- sviluppo professionale degli operatori
- formazione e didattica per le professioni sanitarie



2

STRUTTURA

Il La Casa di Cura Villa Serena è una Struttura Sanitaria privata, accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, autorizzata in via definitiva secondo quanto previsto dalla legge regionale n°32 del 2007, e svolge attività di tipo ambulatoriale ospedaliero, riabilitativo e residenziale.

Villa Serena è situata in zona collinare, nelle immediate vicinanze di Pescara, nel Comune di Città Sant'Angelo, a circa 2 chilometri dal casello autostradale; si estende su un'area complessiva di oltre 20 ettari ed è dotata di ampi spazi verdi e parcheggi.

La Casa di Cura pone estrema attenzione al comfort e all'accoglienza orientata alla umanizzazione delle cure e offre spazi per il soggiorno, per il ricevimento dei familiari, e sale d'attesa confortevoli dedicate a specifici servizi e ambulatori.



3

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

Il Ministero della Salute ribadisce la centralità della persona come cardine dell'ordinamento costituzionale italiano e ricorda che il diritto alla salute ne realizza un elemento fondamentale.

Lo stesso Ministero propone una serie di diritti fondamentali che ogni cittadino, utente del servizio sanitario, deve far valere per dare consistenza al concetto di centralità della persona. Tra questi diritti la nostra Casa di Cura ritiene utile ricordare quello della libera scelta del luogo di cura.

Dal sito www.salute.gov.it riportiamo per esteso quanto recita il primo diritto:

“Un primo diritto è quello di scegliere liberamente il medico di medicina generale o il pediatra di libera scelta. La libertà di opzione riconosciuta agli utenti può essere esercitata entro il limite massimo di assistiti per medico, ha validità annuale ed è tacitamente rinnovata. Questa forma di assistenza include numerose prestazioni quali visite in ambulatorio, assistenza domiciliare, prescrizione di

farmaci e/o accertamenti diagnostici, certificazioni. Inoltre è tutelata la libertà di scelta del luogo di cura, alle condizioni previste negli articoli 8-ter e seguenti del d.lgs. n. 502/1992 e successive modifiche: “Al fine di favorire l’esercizio del diritto di libera scelta del medico e del presidio di cura, il Ministero della sanità cura la pubblicazione dell’elenco di tutte le istituzioni pubbliche e private che erogano prestazioni di alta specialità, con l’indicazione delle apparecchiature di alta tecnologia in dotazione nonché delle tariffe praticate per le prestazioni più rilevanti.”

Per quanto riguarda il rispetto del rapporto tra la Casa di Cura Villa Serena e i cittadini utenti ricordiamo che i pazienti che utilizzano i servizi della Casa di Cura Villa Serena hanno diritto:

1. ad essere curati ed assistiti in modo appropriato e continuativo, con l’impiego delle più avanzate conoscenze scientifiche e delle migliori tecnologie disponibili;
2. al rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni politiche;
3. ad essere informati ed educati a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di cura, con modalità e linguaggio comprensibili e ad essere informati con sufficiente anticipo sulla data della dimissione ed ad essere altresì informati nei casi in cui è previsto un ritardo nella cura e/o nel trattamento nel corso della degenza;
4. al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali, alla gestione delle informazioni relative allo stato di salute;
5. ad un’adeguata valutazione e gestione del dolore;
6. ad esprimere il proprio parere attraverso il questionario di gradimento dei servizi, consegnato al momento della dimissione e il modulo reclami disponibile presso l’URP;
7. a segnalare il non gradimento di visite durante la degenza.

Tutto il personale è a conoscenza delle proprie responsabilità in ordine alla tutela dei diritti del paziente e s’impegna attivamente affinché si operi nel rispetto degli stessi.

Ogni paziente che utilizza i servizi della Casa di Cura Villa Serena ha il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale ed attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure ed una serena permanenza in ospedale.

4

AREA OSPEDALIERA

La Casa di Cura è dotata di posti letto ospedalieri suddivisi in:

- Chirurgia Generale
- Ortopedia e Traumatologia
- Terapia Intensiva
- Neurologia
- Psichiatria
- Medicina Generale e Geriatria
- Riabilitazione Polivalente
- Lungodegenza

4.1 CHIRURGIA GENERALE

Si occupa del trattamento chirurgico di numerose patologie, tra cui malattie dell'apparato digerente ed endocrino, la proctologia, i difetti della parete addominale (laparoceli ed ernie) e del sistema urinario.

Vengono effettuati interventi programmati utilizzando sale operatorie di ultima generazione dotate di strumenti e tecnologie avanzate. Il regime di ricovero prevede la possibilità di diversificare il percorso di cura in ambulatoriale, day surgery o one-day surgery ed ordinario, in base alla patologia, all'intervento proposto e allo status clinico del paziente. Gli interventi ambulatoriali vengono eseguiti in un ambulatorio chirurgico dedicato e fornito di tutta l'attrezzatura necessaria a garantire la sicurezza del paziente.

Il team medico comprende professionisti che effettuano interventi di proctologia, di chirurgia mininvasiva dell'apparato digerente (laparoscopia) con particolare riferimento alla patologia tumorale del colon-retto, l'endocrinochirurgia ed il trattamento chirurgico delle patologie urologiche, incluse quelle neoplastiche. Inoltre, è presente un servizio di endoscopia digestiva che collabora con l'U.O. Ambulatori dedicati permettono di programmare il corretto iter terapeutico del paziente chirurgico.

4.2 ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

L'Unità si occupa di chirurgia ortopedica maggiore protesica e artroscopica. Scopo degli interventi è migliorare la funzionalità degli arti, recuperare mobilità e stabilità, risolvere problemi di dolore o invalidità.

Gli interventi sono effettuati in sale operatorie appositamente dedicate. Per gli interventi maggiori di chirurgia protesica è previsto un periodo idoneo post-operatorio di fisioterapia; qualora necessario la fisioterapia sarà prevista anche per gli interventi minori tramite ciclo riabilitativo ambulatoriale.

Tra i servizi altamente qualificanti offerti dall'unità, chirurgia protesica di anca, ginocchio e spalla, chirurgia artroscopica di ginocchio, spalla e caviglia e chirurgia del piede e della mano. Per i pazienti che necessitano di un ciclo di riabilitazione intensivo ospedaliero è inoltre possibile usufruire di Unità riabilitative specializzate.

4.3 U.O. MEDICINA E GERIATRIA

L'Unità Operativa (UO) di Medicina e Geriatria ricovera pazienti con patologie acute o croniche riacutizzate

Il reparto ha sviluppato una particolare competenza nella gestione medica e assistenziale infermieristica di patologie croniche come lo Scompenso cardiaco, la Broncopneumopatia cronica ostruttiva, la Fibrosi polmonare, l'insufficienza respiratoria, la cirrosi epatica e le sue complicanze, la demenza, le complicanze respiratorie delle malattie oncologiche e neurologiche degenerative (dispnea, disfagia, insufficienza respiratoria).

Il personale medico e infermieristico ha una particolare competenza nel trattamento ventilatorio della sindrome delle apnee ostruttive in sonno (OSAS) e nella ventilazione meccanica non invasiva di malati con insufficienza respiratoria da patologie toraco-polmonari

(BPCO, cifoscoliosi, etc.) o neurologiche come la SLA o altre malattie neuromuscolari a carattere degenerativo (distrofie muscolari). All'interno dell'U.O. vengono seguiti anche pazienti tracheostomizzati e in ventilazione meccanica qualora dovessero presentare problemi internistici acuti, come broncopolmoniti, ingorgo bronchiale e stasi di secrezioni, malfunzionamento del ventilatore meccanico, e altre problematiche cliniche che non possono essere gestite a domicilio.

L'Unità Operativa esegue inoltre ricoveri in day hospital per il controllo strumentale di patologie particolarmente complesse o di pazienti in trattamento con ventilazione meccanica o CPAP.

Negli ultimi decenni il continuo allungamento della vita media, si è accompagnato a un notevole aumento delle patologie croniche con periodiche riacutizzazioni e i malati con più patologie contemporaneamente, definite con il termine di comorbidità, sono diventati l'elemento caratterizzante i ricoveri ospedalieri. La Medicina Interna è l'unica disciplina specialistica che, nell'aver una visione del malato olistica - cioè globale, della persona - cerca di affrontare e gestire i problemi clinici e assistenziali dei pazienti pluripatologici (3 o più malattie contemporaneamente presenti) e pertanto particolarmente complessi.

L'Unità Operativa ha un Servizio di Fisiopatologia Respiratoria dotato di tutta la strumentazione per lo studio funzionale delle patologie toraco-polmonari (come ad esempio spirometria semplice, spirometria globale con pletismografia e wash-out dell'azoto, diffusione alveolo capillare, diffusione di membrana, test di stimolo bronchiale con metacolina) e un Ambulatorio di Medicina dedicato alle prime visite e alle visite di controllo di pazienti già ricoverati e seguiti ambulatorialmente nella cronicità delle loro patologie..

4.4 U.O. NEUROLOGIA

L'U.O. di Neurologia si occupa dell'inquadramento diagnostico e terapeutico delle malattie che coinvolgono il Sistema Nervoso Centrale e Periferico; l'attività clinica viene svolta mediante ricovero e visite ambulatoriali.

Le patologie di prevalente interesse sono: le malattie cerebro-vascolari, le cefalee ed algie cranio-facciali, le patologie infiammatorie, la sclerosi multipla e le malattie demielinizzanti, le neuropatie periferiche, le malattie muscolari, la malattia di parkinson, i parkinsonismi ed altri disordini del movimento, l'epilessia e i disturbi di coscienza, i disordini e le patologie correlate al sonno, le demenze, le malattie degenerative, i traumi cranio-spinali.

La Casa di Cura offre inoltre i seguenti servizi:

4.4.1 Centro di Medicina del Sonno

Riconosciuto dalla Associazione Italiana Medicina del Sonno. Si occupa dell'analisi e del trattamento dei disturbi del ritmo sonno-veglia nell'adulto e nel bambino quali: parasonnie del sonno non REM e del sonno REM, epilessie morfeiche, disturbi del movimento nell'addormentamento e nel sonno (sindrome delle gambe senza riposo, mioclono), ipersonnie (narcolettiche e non), disturbi respiratori in sonno, disturbi del ritmo sonno-veglia, insonnia, disturbi del sonno in malattie neurologiche, mediche e psichiatriche, disturbi del sonno da farmaci e/o tossici.

4.4.2 Centro per lo Studio delle Demenze

Riconosciuto dalla Regione Abruzzo come Centro "Unità di Valutazione Alzheimer" per la diagnosi e trattamento delle demenze. Il Centro è autorizzato alla prescrizione di farmaci anti-colinesterasici, antipsicotici tipici ed atipici.

Indagini per particolari patologie rare sono effettuate in collaborazione con il dipartimento di Scienze Neurologiche dell'Università di Firenze al fine di caratterizzare alcune malattie, come ad esempio le atassie.

4.4.3 Servizio di Neuropsicologia

Consente di eseguire valutazioni neuropsicologiche e cliniche ambulatoriali nei pazienti affetti da deterioramento delle funzioni cognitive, al fine di giungere alla formulazione di una diagnosi differenziale fra le varie forme di demenza.

4.4.4 Centro Sclerosi Multipla

Il centro è stato inserito nell'elenco dei centri autorizzati alla prescrizione e somministrazione dei farmaci per il trattamento della sclerosi multipla (come gli immunomodulatori, inclusi gli interferoni e il copolimero). La struttura è in possesso di tutte le apparecchiature attrezzate per la gestione dei pazienti in fase acuta e durante le riacutizzazioni e consente un approccio multidisciplinare, integrando trattamenti farmacologici, nutrizionali, riabilitativi neuromotori e cognitivi.

4.4.5 Centro Cefalee

Consente di affrontare le problematiche di diagnosi e terapia per tutte le forme di cefalea: primarie, secondarie, nevralgie craniche e dolori facciali di origine centrale, usufruendo dei servizi di neuroradiologia e neurofisiopatologia della Casa di Cura, indispensabili per formulare le diagnosi differenziali.

4.5 U.O. PSICHIATRIA

L'Unità Operativa (U.O.) si occupa della diagnosi e della cura di un ampio numero di patologie psichiatriche, tra cui i disturbi dell'umore e dello spettro dell'ansia, i disturbi psicotici, le nuove dipendenze patologiche nell'ambito della doppia diagnosi ed i disturbi di personalità.

L'U.O. garantisce un approccio integrato e multidisciplinare grazie al lavoro di un team composto da psichiatri, psicologi e infermieri professionali, che opera in sinergia.

L'U.O. offre i seguenti servizi:

- Ricovero psichiatrico ordinario per pazienti portatori di patologia acuta e subacuta. Il ricovero avviene in spazi accoglienti e organizzati in base alle specifiche esigenze del paziente, nel pieno rispetto della privacy e della dignità personale. L'U.O. include alcune camere di degenza accuratamente arredate e confortevoli (dotate di telefono, televisore, bagno interno, servizio ristorante) con posto letto singolo e possibilità di assistenza completa e/o parziale da parte dei familiari che prevedono un'integrazione alberghiera della retta giornaliera da parte del paziente (questo servizio è offerto da tutte le Unità Operative della Casa di Cura).
- Attività di consulenza per pazienti ricoverati in altre U.O. della Casa di Cura.
- Attività ambulatoriale diagnostica e terapeutica per patologie psichiatriche. Le prenotazioni si effettuano attraverso il CUP.

4.6 U.O. RIABILITAZIONE POLIVALENTE

La Casa di Cura offre interventi riabilitativi per il recupero di disabilità di natura neurologica, ortopedica, respiratoria e cardiologica.

Il ricovero in riabilitazione ospedaliera è regolamentato da specifiche normative regionali ed è limitato ai pazienti che necessitano di riabilitazione al termine di un ricovero in Unità Operativa per acuti. Solo in casi particolari, previa autorizzazione da parte delle Unità di Valutazione (UVM) delle ASL di appartenenza, è possibile un ricovero direttamente dal domicilio.

Consigliamo ai cittadini che necessitano di riabilitazione di rivolgersi per chiarimenti al nostro ufficio ricoveri.

In sintesi per le unità operative di riabilitazione ospedaliera il ricovero avviene secondo le modalità di seguito elencate:

- Per trasferimento diretto da U.O. per acuti della Casa di Cura ad U.O. riabilitativa codice 56 della stessa Casa di Cura. In tal caso vengono seguite le direttive regionali esplicitate nella DGR n° 655 09/07/2007
- Per trasferimento diretto da U.O. per acuti di strutture Ospedaliere pubbliche, in tal caso il medico al momento della dimissione richiede nella lettera di dimissione il continuo delle cure in regime di ricovero riabilitativo codice. 56 e redige l'impegnativa del SSN.
- Per trasferimento diretto da U.O. per acuti di altre Case di Cura private accreditate: in tal caso il medico al momento della dimissione richiede nella lettera di dimissione il continuo delle cure in regime di ricovero riabilitativo codice. 56, e redige l'impegnativa del SSN.
- Direttamente dal proprio domicilio nel caso di particolari e motivate condizioni cliniche che devono essere preventivamente valutate dalle UVM delle ASL.

4.6.1 Riabilitazione neurologica

L'Unità Operativa di Riabilitazione Neurologica si occupa del trattamento di soggetti con menomazioni del sistema nervoso centrale o periferico, specificatamente:

1. Accidenti vascolari (Ictus cerebrale)
2. Malattie degenerative del SNC (ad esempio il m. di Parkinson)
3. Neoplasie del SNC (benigne, p.e. meningiomi o anche maligne nella fase immediatamente post-operatoria)
4. Infiammazioni (p.e. encefaliti)
5. Malattie auto-immuni (p.e. sclerosi multiple o la poliradicolonevrite)
6. Patologie rachidee chirurgicamente trattate
7. Traumi encefalo-rachidei

L'Unità Operativa di Riabilitazione Neurologica segue tecniche rieducative secondo i principi dell'apprendimento motorio, affronta i disturbi cognitivi con tecniche che ricorrono all'uso del computer, i disturbi del linguaggio con tecniche logopediche, in casi selezionati si utilizzano tecniche di idrokinesiterapia, essendo a disposizione una piscina attrezzata.

Nei paziente con esiti motori stabilizzati da progresso ictus cerebrale è possibile utilizzare l'attrezzatura per mettere in atto strategie rieducative che ricorrono agli accorciamenti cinematici ed alle sollecitazioni di trazione (tecnica di Grimaldi).

Per ogni paziente viene individuato un programma di riabilitazione personalizzato ed adeguato alla sua menomazione e disabilità.

L'Unità Operativa di Riabilitazione Neurologica dispone di un'ampia palestra, uno spazio per la terapia occupazionale, per la logopedia, per la riabilitazione cognitiva ed uno spazio attrezzato per la fisioterapia.

L'unità si avvale di moderni servizi diagnostici di testistica neuropsicologica, di Neuroradiologia (TAC ed RMN), di Neurofisiologia (EEG, EMG, Potenziali evocati), di diagnostica ecografica internistica e vascolare e sono presenti, nella struttura, specialisti per eventuali consulenze internistiche e chirurgiche.

4.6.2 Riabilitazione ortopedica

La Riabilitazione Ortopedica è garantita da un'equipe multiprofessionale altamente specializzata. Le attività della riabilitazione ortopedica sono rivolte principalmente al paziente post chirurgico che abbia subito interventi di osteosintesi, di artroprotesi e di altri interventi che ne abbiano compromesso l'autonomia.

Il programma riabilitativo è personalizzato per ogni singolo paziente e comprende di norma tre principali attività: kinesiterapia, idrokinesiterapia e fisioterapia. La riabilitazione ortopedica è dotata anche di un'apparecchiatura isocinetica, indicata nella valutazione funzionale e nella riabilitazione dell'atleta.

4.6.3 Riabilitazione respiratoria

L'Unità Operativa di Riabilitazione Respiratoria ospedaliera ad alta intensità ricovera pazienti con patologie respiratorie croniche dopo un episodio acuto di riacutizzazione. Per la norme attualmente in vigore nella Regione Abruzzo, il ricovero può avvenire pressoché esclusivamente per trasferimento da un reparto ospedaliero per pazienti acuti, come la Pneumologia, la Medicina Interna e la Geriatria, la Neurologia, ed anche i reparti di Terapia Intensiva/ Rianimazione. L'Unità Operativa accetta anche pazienti dai reparti di Chirurgia Toracica dopo interventi maggiori sul torace per patologie neoplastiche o infiammatorie. E' possibile di norma il ricovero di pazienti assistiti a domicilio con impegnativa del Medico di famiglia o di specialista ambulatoriale in presenza di peggioramento delle condizioni cliniche nei pazienti affetti da sclerosi laterale amiotrofica o altra patologia neurodegenerativa con complicanze respiratorie, o da altre patologie croniche riacutizzate. In questi ultimi casi è però necessaria una valutazione da parte della Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) del proprio Distretto Sanitario di base. L'Unità operativa si occupa del trattamento riabilitativo delle patologie croniche dell'apparato respiratorio e della gabbia toracica, quali bronchite cronica ostruttiva, enfisema polmonare,

fibrosi polmonare, insufficienza respiratoria, cifoscoliosi, complicanze respiratorie delle malattie neuromuscolari e degenerative neurologiche come la sclerosi laterale amiotrofica (SLA), le distrofie muscolari dell'adulto, l'Atrofia multisistemica, ed altre forme.

In generale, la riabilitazione respiratoria è un trattamento basato sulla esecuzione di regolare esercizio fisico. Ha lo scopo di modificare l'impatto che la malattia respiratoria produce sulla qualità di vita del paziente, riducendone la intensità dei sintomi, migliorare la tolleranza agli sforzi e migliorare la capacità di aderire alle attività della vita quotidiana quando risultano compromesse dalla malattia. A seguito di una valutazione iniziale, vengono prescritte differenti forme e modi di esercizio fisico per migliorare la performance individuale e le conseguenze dei sintomi, determinati dalle condizioni patologiche, sulla sfera emotiva. Inoltre, oggi la riabilitazione si avvale anche di apparecchi per favorire il drenaggio delle secrezioni, la disostruzione bronchiale, e il reclutamento alveolare nei casi e nelle patologie caratterizzate da ipersecretività e stasi delle secrezioni ovvero si propone di adattare il malato con grave insufficienza respiratoria al trattamento con apparecchi per la ventilazione artificiale non invasiva con maschera, cosiddetta ventilazione meccanica non invasiva.

La maggior parte dei dati disponibili confermano che più è precoce l'intervento nel decorso di malattia, maggiori sono i benefici raggiungibili. In ogni caso, ogni paziente, in qualunque fase di malattia si trovi, può avere benefici da questo intervento terapeutico. La riabilitazione respiratoria può essere anche praticata in seguito a riacutizzazioni di malattia.

I programmi riabilitativi, personalizzati per ogni singolo paziente, sono condotti da un'équipe multi professionale – medica, fisioterapica e infermieristica – a cui di volta in volta si associano altre figure specialistiche come il fisiatra in presenza di concomitanti problemi motori, la logopedista per i pazienti con deficit deglutitori e problemi nel fonare, lo psicologo in casi particolari.

L'Unità Operativa ha acquisito particolare esperienza nel trattamento di pazienti affetti da sclerosi laterale amiotrofica con complicazioni respiratorie e deglutitorie, nel trattamento della insufficienza respiratoria con ventilazione meccanica non invasiva ovvero nello svezzamento della ventilazione quando le condizioni del paziente a seguito del trattamento riabilitativo lo consentono. Il reparto accetta pazienti provenienti dai reparti di Terapia Intensiva-Rianimazione sottoposti a tracheostomia e ventilazione meccanica per attuare un programma di recupero mirato allo svezzamento dalla dipendenza dal ventilatore e alla eventuale chiusura della tracheotomia, quando le condizioni cliniche specifiche cardio-polmonari e generali lo consentano.

4.6.4 Riabilitazione cardiologica

L'Unità Operativa offre il trattamento riabilitativo cardiologico a Pazienti che sono stati sottoposti ad intervento cardio-chirurgico, vascolare o che hanno presentato un evento cardiaco acuto (infarto miocardico, scompenso cardiaco, inserzione di dispositivi come pace-maker, defibrillatore).

L'obiettivo generale dell'intervento riabilitativo, come definito dal Ministero della Salute, (Piano di Indirizzo della Riabilitazione 2001), è "guadagnare salute" in un'ottica che vede la Persona al centro delle cure.

L'accesso nella unità operativa di riabilitazione cardiologica avviene per trasferimento diretto dall' U.O. che ha curato la fase acuta o dal domicilio previa autorizzazione della Unità di Valutazione Multidimensionale

L'attività viene svolta da un'equipe multiprofessionale specializzata (Cardiologo, Coordinatore infermieristico, Infermieri, Fisioterapisti, Psicologo) con programmi personalizzati sulla base delle esigenze della singola persona. La finalità è la stabilizzazione clinica, l'ottimizzazione della terapia medica, il recupero delle capacità funzionali e l'avvio di una efficace prevenzione secondaria per ridurre il rischio cardiovascolare nel futuro. Per questo viene svolta attività educativa con incontri di gruppo, durante l'attività quotidiana e alla dimissione, con lo scopo di aumentare la conoscenza della propria malattia, motivare al cambiamento di stili di vita non salutari e imparare a vivere nella nuova condizione.

L'attività fisica è svolta secondo programmi validati che variano a seconda della capacità di esercizio. Consiste in esercizi respiratori, esercizi di rinforzo muscolare, deambulazione assistita se necessario, sedute di cyclette, pedivella. Ogni attività è svolta con la supervisione o l'aiuto del fisioterapista e controllata dal medico.

4.7 U.O. LUNGODEGENZA

L'Unità Operativa di Lungodegenza, per le norme attualmente in vigore nella Regione Abruzzo, ricovera pazienti che, dopo una fase acuta di malattia, presentano ancora problemi clinici attivi con necessità di una costante assistenza medica internistica e necessità di un'assistenza infermieristica intensiva non erogabile in regime extra-ospedaliero. L'Unità di Lungodegenza, che ha anche una valenza riabilitativa, è quindi un reparto polivalente, con assistenza medica internistica, nella quale sono assistiti pazienti provenienti dalle Unità Operative per acuti sia mediche sia chirurgiche per una ulteriore stabilizzazione clinica, e per un eventuale recupero



anatomo-funzionale delle disabilità insorte a seguito dell'evento acuto. Il ricovero è possibile solo per trasferimento da un reparto ospedaliero per acuti.

Il ricovero e l'assistenza in lungodegenza avvengono in stretta integrazione con le Unità Operative ospedaliere di provenienza.

L'Unità garantisce assistenza ospedaliera continuativa 24 ore su 24, con un servizio di nursing infermieristico specializzato.

4.8 MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI OSPEDALIERE

L'Utente ha la possibilità di accedere alle specialità anche in regime di convenzione SSN. Per informazioni è possibile rivolgersi all'ufficio ricoveri (tel. 085/95901 e in seguito selezionare il tasto corrispondente) dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

La prenotazione di un ricovero può essere effettuata telefonicamente (tel.085/95901) oppure presso l'ufficio ricoveri negli orari sopra indicati.

Su richiesta vengono fornite informazioni relative ai costi eventualmente a carico del paziente o dei familiari. Per alcune Unità operative è necessario effettuare una pre-visita gratuita per l'attestazione da parte di sanitari competenti di situazioni cliniche per le quali si rende necessario il ricovero.

4.9 ACCESSIBILITÀ, FRUIBILITÀ E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al termine del ricovero il paziente, in forma anonima, può compilare il questionario di gradimento imbucandolo nelle cassette dedicate. Con cadenza mensile l'Ufficio Qualità produce un report dove vengono evidenziati eventuali scostamenti dagli standard attesi. Eventuali criticità vengono segnalati alla Direzione che interviene al fine di migliorarle.

Periodicamente la Casa di Cura individua una o più U.U.O.O. da sottoporre ad indagini ad hoc sulla qualità percepita. Le metodologie utilizzate sono quelle di tipo qualitativo con particolare riferimento alle interviste semistrutturate o ai focus group. Gli interventi effettuati possono coinvolgere anche clienti esterni della Casa di Cura (familiari, medici invianti); i risultati delle indagini sono utilizzate dalla Direzione per progettare interventi di miglioramento e per sensibilizzare il personale coinvolto nei vari processi verso una sempre maggiore attenzione

alla qualità del servizio erogato. Inoltre l'utente può presentare un reclamo attraverso la compilazione di un modulo dedicato disponibile presso l'URP che può essere inviato via fax (085/9590323), lettera, posta elettronica (segreteria@villaserena.it) o consegnato di persona al responsabile dell'URP. Tutti i reclami pervenuti per iscritto e in forma non anonima ricevono risposta scritta entro 60 giorni.

4.10 TEMPI DI ATTESA

La Casa di Cura ha predisposto specifiche procedure per la formazione e gestione delle liste d'attesa nel rispetto delle vigenti normative. E' possibile avere informazioni circa i tempi di attesa tramite l'ufficio Ricoveri.

Le classi di priorità utilizzate dalla Regione Abruzzo, come indicato nell'ambito dell'Accordo dell'11 luglio 2002 e del PNCTA 2006-2008 e nel PNGLA 2010-2012, sono le seguenti:

A= Ricovero entro 30gg che potenzialmente possono aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti, o comunque da recare grave pregiudizio alla prognosi

B= Ricovero entro 60 gg per i casi clinici che presentano intenso dolore, gravi disfunzioni, o grave disabilità ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente al punto di diventare emergenti né possono per l'attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi

C= Ricovero entro 180 gg per i casi clinici che presentano minimo dolore, disfunzioni o disabilità, e non manifestano tendenza ad aggravarsi né possono per l'attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi

D= Ricovero senza attesa massima definita per i casi clinici che non causano alcun dolore, disfunzione o disabilità. Questi casi devono comunque essere effettuati almeno entro 12 mesi
E' possibile avere informazioni circa i tempi di attesa tramite l'ufficio URP-CUP.

4.11 DOCUMENTI NECESSARI

Per effettuare un ricovero con il Servizio Sanitario Nazionale occorre presentare la richiesta del Medico di Medicina Generale, la tessera sanitaria regionale, un documento di identità valido, il codice fiscale.

I ricoveri in regime di riabilitazione ospedaliera (codice.56) e lungodegenza (codice.60) sono regolamentati da disposizioni regionali. La Casa di Cura suggerisce di rivolgersi all'ufficio ricoveri (085/9590855-6) per i chiarimenti del caso.

4.12 PRE-RICOVERI

Per i ricoveri di tipo chirurgico il paziente effettua gli esami per l'intervento durante il pre-ricovero.

In questi casi la documentazione di cui al punto precedente dovrà essere presentata al momento del pre-ricovero; al momento dell'accettazione viene aperta una cartella e sottoscritto dal paziente un modulo d'impegno al pagamento, sulla base del tariffario solviti della Casa di Cura, delle prestazioni effettuate qualora decidesse di non procedere al ricovero programmato.

4.13 MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il giorno dell'effettuazione del ricovero il paziente deve effettuare in via preliminare l'accettazione presso gli sportelli dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 20.00 e sabato dalle 7.30 alle 20.00. Contestualmente all'accettazione si può effettuare il pagamento della prestazione o dei servizi aggiuntivi tramite bancomat, carte di credito, contanti, assegni, vaglia postali.

4.14 TARIFFE

Per i ricoveri erogati in regime di Servizio Sanitario Nazionale, il paziente pagherà il solo ticket, quando previsto. Per i ricoveri effettuati in regime di solvenza ed eventuali prestazioni aggiuntive sono in vigore le tariffe di Villa Serena che sono comunicate su richiesta.

4.15 PACCHETTO ALBERGHIERO OPZIONALE A PAGAMENTO:

Include:

- televisore
- apparecchio telefonico
- menù ampliato rispetto alle variazioni base (salvo diversa indicazione medica)

Servizio aggiuntivo a pagamento

- possibilità di ospitare una persona di fiducia del degente

Per informazioni sulle tariffe applicate si consiglia di rivolgersi all'ufficio accettazione.

4.16 COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

Può essere richiesta, anche al momento della dimissione, copia della cartella clinica.

La richiesta ordinaria di copia di Cartella Clinica viene di norma soddisfatta entro 30 giorni dalla richiesta.

La copia della cartella clinica viene rilasciata, previo pagamento, mediante:

1. invio all'interessato presso il suo domicilio a mezzo di poste italiane con raccomandata.
2. rilascio diretto all'interessato se richiesto esplicitamente
3. rilascio ad un suo delegato previa delega scritta.

4.17 COSA PORTARE PER IL SOGGIORNO IN OSPEDALE

Il giorno del ricovero il paziente dovrà portare con sé e consegnare al Medico dell'U.O.:

1. la documentazione sanitaria pregressa;
2. le indicazioni relative ai farmaci assunti abitualmente.

Per il ricovero è necessario prestare attenzione all'abbigliamento, che dovrà essere il più essenziale possibile: si consigliano camicia da notte o pigiama, calze bianche, pantofole, vestaglia.

Per i pazienti che effettuano attività riabilitativa è necessario portare la tuta da ginnastica e scarpe chiuse antiscivolo.

È importante che il paziente non dimentichi almeno due cambi, che porti tutto il necessario per l'igiene personale, tovaglioli e fazzoletti possibilmente di carta.

4.18 CONSIGLI PRATICI E OBBLIGHI

Si consiglia, quando possibile, di utilizzare se necessario borse e bagagli non rigidi.

Si sconsiglia di portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro. Villa Serena non è responsabile di eventuali furti o smarrimenti di beni. In ogni caso è bene non lasciare incustoditi denaro ed eventuali oggetti di valore, cellulari ecc. ma di riporli negli appositi armadietti presenti in tutte le stanze di degenza, dotati di serratura con chiave; quest'ultima potrà essere utilizzata per tutta la durata delle degenza e dovrà essere restituita al momento della dimissione.

L'azienda declina comunque ogni responsabilità per eventuali furti.

Di norma non è possibile introdurre cibi e bevande nelle unità di degenza; pertanto si raccomanda durante la degenza di rivolgersi sempre al Medico e/o al Coordinatore Infermieristico per l'eventuale autorizzazione all'introduzione e/o alla somministrazione di cibi e/o bevande.

Anche per l'eventuale introduzione di apparecchi elettrici e/o elettronici e per le modalità di smaltimento di rifiuti di ogni genere, incluse le pile esaurite è necessario rivolgersi al coordinatore infermieristico per chiarimenti e autorizzazioni.

E' vietata qualsiasi automedicazione e/o autosomministrazione di farmaci salvo espressa autorizzazione del medico, solo in casi selezionati.

Utilizzare i telefoni cellulari con moderazione nei luoghi consentiti.

I pazienti sono invitati a portare un abbigliamento idoneo a svolgere attività fisica in palestra o in piscina. Il paziente, o chi lo accompagna può usufruire di un ampio parcheggio e di confortevoli aree per l'attesa.

4.19 ACCOGLIENZA

All'atto del ricovero, il paziente deve presentarsi presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri dove vengono svolte le operazioni di accettazione.

All'arrivo presso l'Unità Operativa al paziente viene comunicato il nome del Responsabile della U.O. e gli viene consegnato:

- questionario di gradimento della qualità dei servizi, che potrà essere compilato e quindi inserito nell'apposita casella presente in ogni Unità di Operativa;
- carta dei servizi (su richiesta);

opuscoli informativi sui servizi e sulle attività medico-sanitarie.

4.20 COLLOQUI CON IL MEDICO REFERENTE

Nel corso del ricovero il paziente o un suo familiare delegato o il suo Medico di Medicina Generale (nel rispetto del consenso al trattamento dei dati) verranno messi al corrente dell'iter diagnostico-terapeutico e dell'evoluzione della malattia, relazionandosi col Medico di Villa Serena.

4.21 VISITE DI PARENTI E AMICI

Le visite hanno un orario regolamentato dalle singole unità operative, in relazione a specifiche esigenze. Tali orari sono riportati nei fogli informativi delle singole Unità Operative. La presenza di una figura di riferimento per il paziente oltre gli orari consentiti, deve essere preventivamente autorizzata dal medico Responsabile e dal Coordinatore infermieristico. Si consiglia di non superare il numero di due persone alla volta per non sovraffollare le stanze disturbando i vicini. Non è consentito far accedere nelle Unità Operative di ricovero bambini di età inferiore ai 12 anni. E' assolutamente vietato sedersi sui letti dei pazienti e utilizzare i servizi igienici delle stanze di degenza. Per i visitatori sono a disposizione appositi servizi igienici.

Durante le attività sanitarie i parenti sono invitati ad uscire dalle stanze. Si raccomanda di non portare cibi o bevande ai degenti per non modificare il regime dietetico previsto, qualora si intenda non seguire la raccomandazione è fatto obbligo chiedere preventivamente l'autorizzazione al medico responsabile. È fatto altresì divieto di somministrare cibi e bevande a pazienti che non sono in grado di assumerli autonomamente, anche in questo caso è necessario rivolgersi al medico responsabile dell'unità operativa.

Per quanto riguarda le visite ai pazienti di Terapia Intensiva Gli orari previsti sono riportati nel foglio informativo disponibile presso l'Unità Operativa. L'accesso è consentito di norma ad una persona per degente. Prima di accedere in Terapia Intensiva i visitatori devono indossare gli indumenti protettivi previsti. I visitatori possono rivolgersi al personale per qualsiasi richiesta o problema.

4.22 SERVIZIO SOCIALE

È disponibile un servizio di assistenza sociale per il supporto ai pazienti nello svolgimento di pratiche di esenzione e invalidità e nella gestione del periodo successivo alla dimissione (per informazioni tel. Ufficio URP-CUP).

4.23 ASSISTENZA PRIVATA INTEGRATA

L'assistenza infermieristica al paziente ricoverato è garantita esclusivamente dalla struttura. L'ospedale non consente, nei propri ambiti, l'attività di persone e/o associazioni che offrono a qualunque titolo un servizio di assistenza infermieristica privata al paziente ricoverato.

4.24 SERVIZIO RELIGIOSO

È a disposizione del pubblico una chiesa di rito cattolico. Per avere contatti è possibile rivolgersi al personale dell'Unità Operativa.

Presso i Coordinatori delle Unità Operativa è disponibile un elenco dei luoghi di culto delle principali religioni presenti nel territorio, con indirizzi e recapiti telefonici attraverso i quali contattare i ministri del culto.

4.25 I PASTI

La colazione viene servita dalle ore 7.30 alle 8.00, il pranzo dalle ore 11.30 alle 13.00 e la cena dalle ore 17.30 alle 19.00.

Il paziente può optare tra diverse scelte di menù, salvo prescrizioni mediche specifiche.

I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze al personale infermieristico.

I pasti vengono serviti in vassoi personalizzati con carrelli termoisolanti che garantiscono il mantenimento della temperatura e l'igiene (l'area residenziale per rispondere meglio alle particolari esigenze degli ospiti utilizza lo sporzionamento in loco con idonei carrelli). Per esigenze cliniche vengono servite, su prescrizione medica, diete particolari.

4.26 DIMISSIONI

All'atto della dimissione, sono consegnati:

- relazione clinica destinata al proprio Medico curante;
- documentazione clinica personale portata dal paziente.

4.27 SILENZIO E TRANQUILLITÀ

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di evitare il più possibile i rumori molesti e di moderare il tono della voce.

4.28 PRESTAZIONI DI RICOVERO A PAGAMENTO E CONVENZIONI PARTICOLARI

Villa Serena dispone di degenze dedicate ai Pazienti solventi per ricoveri a pagamento e/o in convenzione con Assicurazioni e/o Fondi malattia, che danno diritto a:

- camera singola, con la possibilità di ospitare un'altra persona
- particolari comfort alberghieri

4.29 CONVENZIONI DIRETTE E/O INDIRETTE

L'Ufficio Prenotazione Ricoveri può fornire informazioni sui ricoveri, su Fondi, Assicurazioni ed Aziende con cui sono state stipulate convenzioni dirette e/o indirette e preparare su richiesta preventivi di spesa.

4.30 PARRUCCHIERE

È possibile prenotare il servizio a pagamento facendone richiesta al Coordinatore infermieristico.

5

AMBULATORI E SERVIZI SPECIALISTICI DI DIAGNOSI E CURA

ANGIOLOGIA

ANESTESIOLOGIA

CARDIOLOGIA

CHIRURGIA GENERALE

DERMATOLOGIA

ENDOCRINOLOGIA

FISIATRIA

GASTROENTEROLOGIA

MEDICINA DELLA RIPRODUZIONE

MEDICINA GENERALE

NEUROFISIOPATOLOGIA

NEUROLOGIA

OCULISTICA

ODONTOIATRIA (Specifica per la medicina del sonno)

ORTOPEDIA

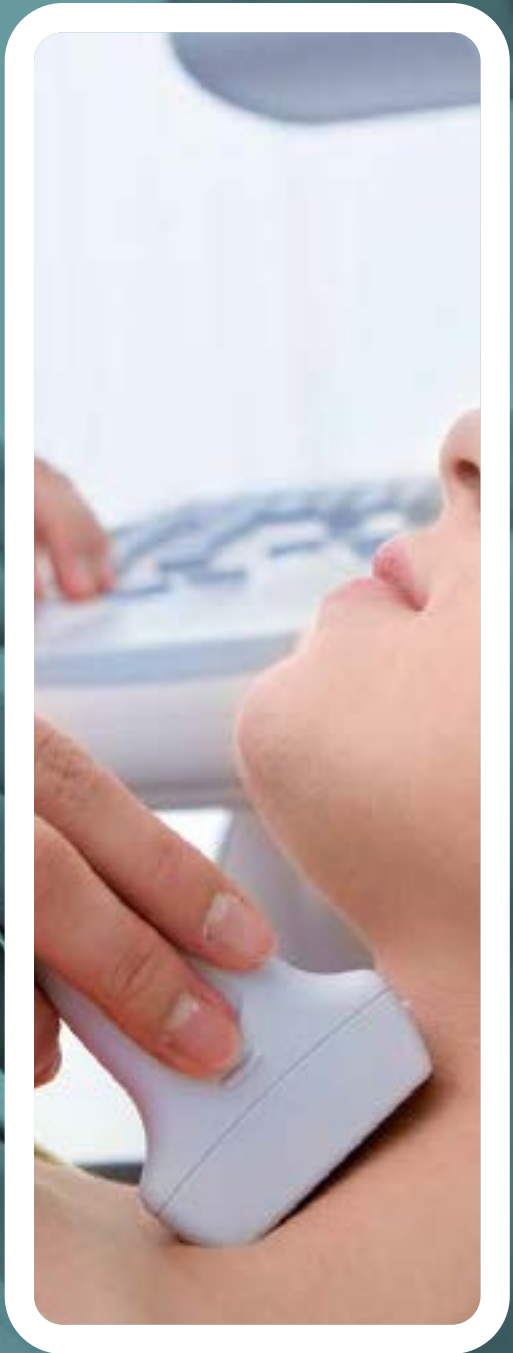
ORTOTTICA

OTORINOLARINGOIATRIA

PSICHIATRIA

Le principali specialità mediche sono rappresentate da servizi dotati di tecnologie e professionalità di alto livello.

In sintesi si riportano in elenco i servizi offerti.



5.1 MEDICINA DI LABORATORIO

- Anatomia patologica
- Laboratorio Analisi (che include i seguenti settori: Biochimica clinica e tossicologica; Ematologia e Coagulazione; Microbiologia, Virologia e Sieroimmunologia)

Inoltre la casa di cura è dotata di un punto prelievi presso il centro di Specialistica Ambulatoriale S. Agnese sito in Via Nazionale Adriatica Nord n. 42, Pineto (TE)

5.2 DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Radiologia tradizionale
- Mammografia
- Ortopantomografia
- TC
- MOC
- Artoscan
- RMN
- Ecografia
- Ecocolordoppler
- Ecocardiografia

Le prestazioni di Diagnostica per immagini vengono erogate anche presso il centro di Specialistica Ambulatoriale S. Agnese sito in Via Nazionale Adriatica Nord n. 42, Pineto (TE)

5.3 SERVIZIO DI CARDIOLOGIA

- elettrocardiografia
- elettrocardiografia da sforzo
- ecocardiografia
- ecocardiografia da stress
- prova ergospirometrica
- Holter ECG
- Monitoraggio Ambulatorio della Pressione Arteriosa
- Tilt-Up Test basale e con potenziamento farmacologico
- Cine RMN cuore con e senza mezzo di contrasto

5.4 SERVIZIO DI GASTROENTEROLOGIA

- ecografia
- endoscopia digestiva

5.5 SERVIZIO DI PNEUMOLOGIA

- spirometria
- emogasanalisi
- broncoscopia
- asmologia

5.6 SERVIZIO DI FISIATRIA

L'attività del servizio consente di effettuare visite di valutazione fisiatrica anche in convenzione, e attività riabilitativa ambulatoriale con “pacchetti” di prestazioni dedicate alle specifiche esigenze riabilitative dei pazienti secondo un modello basato sulla presa in carico globale da parte di una equipe multiprofessionale (i pacchetti sono a pagamento e per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi all'ufficio URP).

5.7 SERVIZIO DI NEUROFISIOPATOLOGIA

- elettroencefalografia standard
- poligrafia con registrazione di potenziali muscolari
- elettromiografia ed elettroneurografia
- potenziali evocati visivi, tronco-encefalici, somato sensoriali

5.8 MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

L'Utente ha la possibilità di accedere alle specialità in regime di accreditamento. Per informazioni è possibile rivolgersi al C.U.P. (tel. 085/95901 e in seguito selezionare il tasto

corrispondente) dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

Le prenotazioni di prestazioni di specialistica ambulatoriale si possono effettuare:

- di persona presso lo sportello dedicato situato nei locali dell'accettazione, aperto negli orari sopra indicati;
- oppure telefonicamente selezionando il tasto 1 dopo aver chiamato il numero 085/95901.

In entrambi i casi per prenotare esami in regime di accreditamento occorre essere in possesso dell'impegnativa del medico curante al momento dell'effettuazione della prenotazione. In sede di prenotazione, su richiesta, possono essere fornite informazioni circa i costi, i tempi e le modalità per il pagamento.

E' premura della Casa di Cura fornire tutte le informazioni necessarie riguardo le modalità di preparazione, ove necessario, all'esame da eseguire.

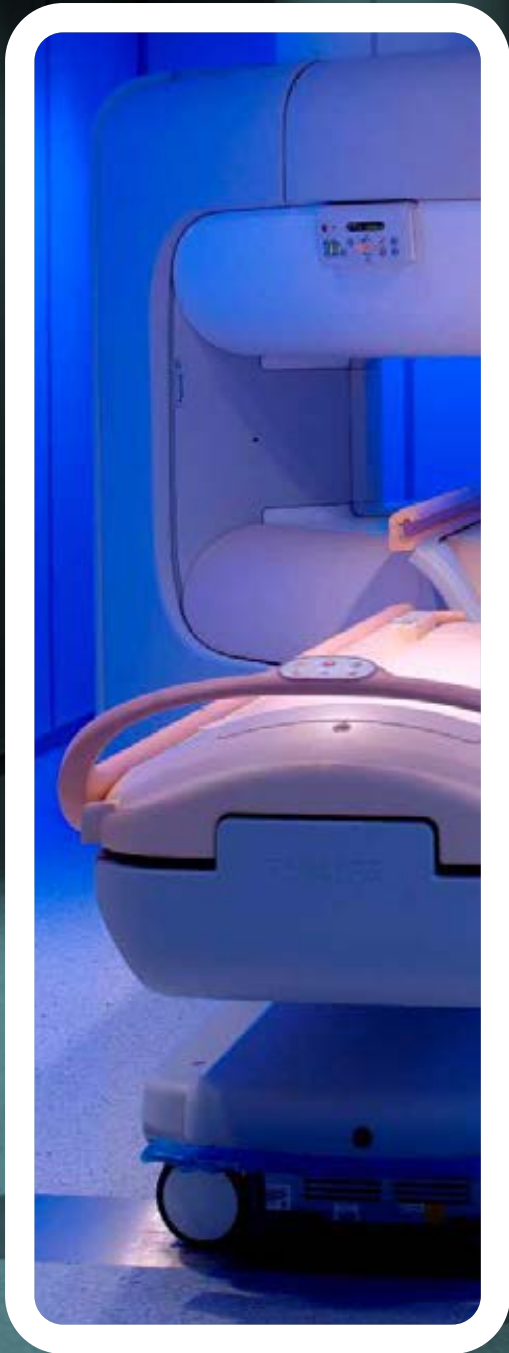
Per gli esami di Laboratorio non è necessaria alcuna prenotazione. E' possibile presentarsi direttamente in accettazione dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle 9.30.

Inoltre la Casa di Cura è autorizzata ad erogare prestazioni ambulatoriali di specialistica medica presso il poliambulatorio del Centro di Specialistica Ambulatoriale S. Agnese sito in Via Nazionale Adriatica Nord n. 42, Pineto (TE)

5.9 ACCESSIBILITÀ, FRUIBILITÀ E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al termine della prestazione ambulatoriale, in forma anonima, può compilare il questionario di gradimento imbucandolo nelle cassette dedicate. Con cadenza mensile l'Ufficio Qualità produce un report dove vengono evidenziati eventuali scostamenti dagli standard attesi. I risultati delle indagini sono utilizzate dalla Direzione per progettare interventi di miglioramento e per sensibilizzare il personale coinvolto nei vari processi verso una sempre maggiore attenzione alla qualità del servizio erogato.

Inoltre l'utente può presentare un reclamo attraverso la compilazione di un modulo dedicato disponibile presso l'URP che può essere inviato via fax (085/9590323), lettera, posta elettronica (segreteria@villaserena.it) o consegnato di persona al responsabile dell'URP. Tutti i reclami pervenuti per iscritto e in forma non anonima ricevono risposta scritta entro 60 giorni.



5.10 TEMPI DI ATTESA

La Casa di Cura ha predisposto specifiche procedure per la formazione e gestione delle liste d'attesa per il rispetto delle vigenti normative. In merito a quest'ultime il medico prescrittore ha l'obbligo di assegnare ad ogni prescrizione la classe di priorità per le 43 prestazioni traccianti della DGR 575/2011 e s.m.i. Le classi di priorità utilizzate dalla Regione Abruzzo sono le seguenti:

U = urgente; prestazione da eseguire nel più breve tempo possibile o se differibile entro 72 ore;

B = breve; prestazione da eseguire entro 10 giorni;

D = differita; prestazione da eseguire entro 30 giorni per le visite, entro 60 giorni per gli accertamenti specialistici;

P = programmata; prestazione da eseguire entro 180 giorni.

E' possibile avere informazioni circa i tempi di attesa tramite l'ufficio URP-CUP.

5.11 DOCUMENTI NECESSARI

Per le prestazioni accreditate al Servizio Sanitario Nazionale occorre presentare la richiesta del Medico di Medicina Generale, la tessera sanitaria regionale, un documento di identità valido.

5.12 MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il giorno dell'effettuazione della prestazione il paziente deve effettuare in via preliminare l'accettazione presso gli sportelli dal lunedì al sabato, dalle ore 7.30 alle ore 20.00.

Contestualmente all'accettazione si può effettuare il pagamento della prestazione tramite bancomat, carte di credito, contanti, assegni, vaglia postali.

5.13 TARIFFE

Per le visite e gli esami erogati in regime di Servizio Sanitario Nazionale, il paziente pagherà il solo ticket, quando previsto. Per le prestazioni non accreditate le tariffe sono comunicate su richiesta.

5.14 RITIRO REFERTI

I referti delle visite vengono consegnati dal medico al termine della visita. Per altre prestazioni ed esami i referti si ritirano presso lo sportello ritiro referti dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 20.00 con un documento d'identità valido. Nessun referto verrà consegnato a persona diversa dall'interessato se non con delega scritta utilizzando l'apposito modulo che viene consegnato al momento dell'accettazione. Si precisa che i referti di RMN, TC e radiologia tradizionale (ad eccezione dell'ortopantomica) sono restituiti in forma digitale con un CD utilizzabile in computer. Le pellicole tradizionali possono essere richieste a pagamento; ulteriori informazioni si possono ottenere rivolgendosi allo sportello del servizio di Diagnostica per Immagini. Vi è la possibilità di ricevere i referti per posta raccomandata o corriere richiedendo la spedizione in accettazione al momento dell'esecuzione dell'esame.

5.15 CONVENZIONI DIRETTE E/O INDIRETTE

L'Ufficio CUP può fornire informazioni su Fondi, Assicurazioni ed Aziende con cui sono state stipulate convenzioni dirette e/o indirette e preparare su richiesta preventivi di spesa. i spesa.

6

AREA RESIDENZIALE

La Casa di Cura Villa Serena dispone di strutture di tipo residenziale per l'assistenza, la riabilitazione, il reinserimento sociale di persone sofferenti di varie forme di disagio psicologico, psichiatrico e neuropsichiatrico. Inoltre sono presenti strutture dedicate alla riabilitazione residenziale di pazienti affetti da gravi disabilità fisiche.

L'area residenziale garantisce progetti personalizzati in funzione delle esigenze e dei bisogni di ogni singolo paziente. In tutta l'area residenziale viene offerta un'assistenza specializzata nell'arco delle 24 ore, da parte di équipe multiprofessionale formate da medici, psicologi, assistenti sociali, infermieri professionali, terapisti e tecnici della riabilitazione.

Tre sono i settori di intervento dell'Area Residenziale: gli anziani, i disabili, la salute mentale.

Le strutture dedicate sono:

1. Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "Azzurra"
2. Residenze per la riabilitazione nel campo della salute mentale
3. Centro di Riabilitazione Intensiva "S. Agnese".

6.1 RSA - RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “AZZURRA”

La Casa di Cura dispone di posti letto dedicati a Residenza Sanitaria Assistenziale. Questa struttura, denominata “Azzurra”, garantisce livelli di sicurezza e confort di assoluto rilievo. La RSA è un presidio extraospedaliero socio-sanitario integrato a prevalente attività sanitaria. Essa consente di rendere operative le iniziative nel campo dell’assistenza alla persona affetta da demenza non trattabile a domicilio.

Un’équipe medica e di operatori, specializzata e multiprofessionale, si occupa di seguire gli ospiti con programmi personalizzati e valutati costantemente rispetto ai bisogni, allo scopo di ottimizzare sia le prestazioni di natura prettamente medico-sanitaria, sia quelle di natura assistenziale e riabilitativa.

La RSA svolge attività sanitaria per ospiti che necessitano di puntualizzazione diagnostico-terapeutica; attività di riabilitazione motoria psicogeriatrica; attività di socializzazione, di terapia occupazionale e di animazione di gruppo; attività di sorveglianza sanitaria eventualmente anche come ricovero temporaneo di “sollievo” (respite-care) per le famiglie.

Come si accede alla RSA

La possibilità di ingresso è stabilita dalla “Unità Valutativa Multidimensionale” (U.V.M.) dell’ASL competente per territorio di residenza, che valuta e accorda l’inserimento dell’ospite in RSA, su segnalazione e richiesta del medico di medicina generale o di un medico ospedaliero.

Il ricovero accreditato prevede che la spesa sanitaria è a carico dell’ASL, mentre la quota della spesa alberghiera è a carico dell’ospite o di chi lo tutela.

Per informazioni è possibile rivolgersi direttamente alla Struttura telefonando al numero 085/9590459.

6.2 STRUTTURE RESIDENZIALI PROTETTE PER LA RIABILITAZIONE PSICHIATRICA

L’obiettivo che tutte le nostre strutture si propongono di perseguire è quello di favorire il reinserimento sociale per chi soffre di un disturbo mentale. Grande importanza è posta all’integrazione tra i nostri servizi riabilitativi e tutte le risorse della comunità locale per consentire ai nostri ospiti di vedere riconosciuto il loro legittimo diritto di cittadinanza. I familiari degli utenti sono costantemente informati del lavoro riabilitativo e sono coinvolti, quando necessario, in specifici programmi di supporto e di aiuto secondo modelli codificati

di intervento. Tutti i progetti riabilitativi sono personalizzati sulle esigenze del singolo ospite, condivisi con il Centro di Salute Mentale inviante e sono periodicamente rivalutati. L'attività riabilitativa è orientata a sviluppare le abilità della persona e al miglioramento della qualità della vita. Gli interventi specialistici sono sviluppati su tre direttrici: le abilità sociali; le competenze relazionali; le capacità lavorative. La nostra Casa di Cura dispone di strutture differenziate che offrono contesti di cura e programmi riabilitativi orientati a soddisfare i bisogni di differenti tipologie di utenti. Ogni struttura accoglie piccoli gruppi di pazienti e dispone di un'equipe multiprofessionale dedicata, formata da: medico psichiatra, tecnico della riabilitazione psichiatrica, educatore professionale, psicologo, assistente sociale, musicoterapista, infermiere professionale e personale di supporto.

Come si accede alle Strutture per la Riabilitazione Psichiatrica

Per usufruire di un ricovero in una delle nostre Strutture è necessaria la richiesta da parte del Servizio di Salute Mentale della ASL di residenza, validata dall'U.V.M.

Per ulteriori informazioni è possibile telefonare al numero 085/9590459 .

Le strutture per la riabilitazione psichiatrica della Casa di Cura sono:

“Arcobaleno”	Indirizzo: Contrada Moscarola (65013, Città S. Angelo); tel. 085.9590.425 (ambulatorio medico 085.9590.349)
“Gardenia”	Indirizzo: Contrada Moscarola (65013, Città S. Angelo); tel. 085.9590.426 (ambulatorio medico 085.9590.348)
“Incontro”	Indirizzo: Contrada Moscarola (65013, Città S. Angelo); tel. 085.9590.394 (ambulatorio medico 085.9590.315)
“Armonia”	Indirizzo: Contrada Moscarola (65013, Città S. Angelo); tel. 085.9590313
“Il Ciliegio”	Indirizzo: Contrada Moscarola n° 3 (65013, Città S. Angelo); tel. 085.9590438
“Villa Teresa”	Indirizzo: via Acquacorrente n° 84 (65123 Pescara); tel. 085.4715008
“In Campagna”	Indirizzo: Contrada Moscarola n° 7 (65013, Città S. Angelo); tel. 085.9590403
“Madonna della Pace”	Indirizzo: Contrada Madonna della Pace (65013, Città S. Angelo); tel. 085.950245
“La Tartaruga”	Indirizzo: via Leopardi n° 8 (65016, Montesilvano); tel. 085.835124

Per ulteriori informazioni è possibile richiedere la carta dei servizi di ogni singola struttura

6.3 CENTRO DI RIABILITAZIONE “S. AGNESE”

Indirizzo: Via Nazionale Adriatica Nord n. 42, Pineto (TE) 085/946501.

Il Centro “S. Agnese” è un presidio extraospedaliero di riabilitazione intensiva. Un’equipe multiprofessionale segue gli ospiti con programmi riabilitativi personalizzati con l’obiettivo di migliorarne la qualità della vita e di potenziare l’autonomia.

Le attività di riabilitazione sono rivolte ad ospiti che necessitano di trattamento, e di valutazione clinica e strumentale per diverse tipologie di menomazione e disabilità. Il Centro di Riabilitazione offre numerosi servizi tra i quali si ricordano: il nursing infermieristico complesso; la fisioterapia; la rieducazione neuromotoria, funzionale e posturale; la gestione dei pazienti in stato vegetativo; la rieducazione ortopedica; l’idromassaggio in vasca e l’idrochinesiterapia, l’allenamento all’uso della carrozzina; il sostegno psicologico del disabile; la terapia occupazionale; la logopedia; la rieducazione cognitivo-comportamentale, la valutazione funzionale della disfunzione vescico-sfinterica.

La struttura si avvale della collaborazione di vari consulenti medici e garantisce attività diagnostiche di base, offre un servizio di laboratorio analisi e di diagnostica per immagini.

Come si accede al Centro di Riabilitazione

Il ricovero necessita della ricetta del Sistema Sanitario Nazionale e dell’Esito di Valutazione U.V.M. del Distretto di Base di residenza del paziente. Per informazioni sulle modalità di ricovero si consiglia di telefonare ai numeri:

085/94650 dalle ore 08:00 alle ore 20:00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 08:00 alle ore 14:00 del sabato. 085/95901 dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal Lunedì al Venerdì ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

7

INFORMAZIONI UTILI

7.1 BAR E PUNTI DI RISTORO

Al piano terra dell'edificio centrale è situato un Bar-Caffetteria, aperto tutti i giorni dalle ore 7.30 alle 20.00; presso il bar è presente una rivendita di giornali e riviste dove è anche possibile acquistare generi di uso comune.

7.2 RISTORANTE

Al piano terra dell'edificio centrale è situato un Ristorante, aperto dalle ore 12.30 alle 14.30 (riposo il sabato)

7.3 FUMO

Villa Serena è un istituto libero dal fumo. È assolutamente vietato fumare in questa struttura, in tutti gli ambienti interni e pertinenze esterne: questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale dell'ospedale.



7.4 PARCHEGGIO

All'interno di Villa Serena è possibile parcheggiare la propria vettura per il tempo necessario ad effettuare prestazioni o visite ai pazienti, esclusivamente per persone con comprovata disabilità. Si precisa che il parcheggio è incustodito

7.5 TELEFONO

Negli spazi comuni sono accessibili telefoni pubblici. Non si possono utilizzare, nelle zone segnalate, telefoni cellulari poiché possono causare interferenze con apparecchiature elettromedicali.

7.6 TRASPORTI

Sono disponibili informazioni per pullman, taxi e autoambulanze presso l'ufficio URP e presso i coordinatori infermieristici.

7.7 UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO (URP)

Eventuali osservazioni e segnalazioni di disservizi o reclami possono essere inoltrati verbalmente o per iscritto, presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico, all'indirizzo della Casa di Cura. L'URP inoltre può fornire informazioni rispetto agli organi di tutela degli utenti e alle associazioni di volontariato attive nella struttura.

7.8 MOVIMENTAZIONE DISABILI

Al piano terra dell'edificio centrale sono disponibili carrozzine liberamente utilizzabili all'interno della Casa di Cura.

7.9 SITO INTERNET

Il Sito Internet di Villa Serena www.villaserena.it è uno strumento di comunicazione che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte. E' un sito in evoluzione ed è pensato per mettere in contatto la Casa di Cura con i propri pazienti. Fornisce:

- un profilo della Casa di Cura;
- i contenuti della Carta dei Servizi;
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie.

7.10 ASSISTENZA SANITARIA PER PAZIENTI STRANIERI PROVENIENTI DALL'UNIONE EUROPEA, DALLO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO E DALLA SVIZZERA

Gli Stati membri dell'Unione europea (UE) sono 28: Austria; Belgio; Bulgaria; Cipro; Croazia, Danimarca; Estonia; Finlandia; Francia; Germania; Grecia; Irlanda; ITALIA; Lettonia; Lituania; Lussemburgo; Malta; Paesi Bassi; Polonia; Portogallo; Regno Unito; Repubblica ceca; Romania; Slovacchia; Slovenia; Spagna; Svezia; Ungheria.

I Paesi aderenti allo Spazio economico europeo (SEE) sono 3: Islanda, Liechtenstein e Norvegia. I cittadini, assistiti da uno Stato dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo e dalla Svizzera che abbiano necessità di far ricorso a cure sanitarie medicalmente necessarie, hanno diritto, esibendo la Tessera Europea di Assicurazione Malattia TEAM (o del suo certificato sostitutivo), ad ottenere le prestazioni in forma diretta.

Per prestazioni in forma diretta si intendono le cure sanitarie fornite a titolo gratuito, salvo il pagamento di un ticket di partecipazione alle spese che resta a carico dell'assistito.

La tessera TEAM ha sostituito i moduli precedentemente in vigore (E111, per soggiorni di breve durata, e in particolare turistici, E128, per il distacco dei dipendenti in un altro Paese e per il soggiorno per studi, E110, per il trasporto stradale internazionale ed E119, per la ricerca di un posto di lavoro) ampliando inoltre l'assistenza garantita, che comprende non più solo le cure urgenti ma in generale le cure necessarie, in assenza delle quali sarebbe necessario interrompere il proprio soggiorno. La TEAM non serve per richiedere cure mediche programmate in uno Stato diverso dal proprio, per le quali resta necessario utilizzare modulo E112 o S2.

È possibile effettuare prestazioni ambulatoriali per pazienti stranieri (UE) se questi sono provvisti di impegnativa italiana rilasciata dalla ASL di riferimento del domicilio del paziente e la tessera TEAM. L'esenzione per patologia può essere certificata dal medico che compila ricetta (ad esempio per i pazienti oncologici)

È possibile effettuare ricoveri programmati se il paziente prenota il ricovero presentando l'impegnativa italiana rilasciata dalla ASL di riferimento del domicilio del paziente e la tessera TEAM e in aggiunta il modello E112 o S2 che equivale alla autorizzazione del paese di origine. Per i cittadini comunitari, rumeni e bulgari, presenti sul territorio ma privi di copertura sanitaria, in quanto non risultano assistiti dagli Stati di provenienza e non hanno i requisiti per l'iscrizione al SSN (tipicamente, cittadini che si presentano senza TEAM o certificato sostitutivo) e per gli stranieri temporaneamente presenti (STP) ovvero cittadini stranieri (extracomunitari) presenti sul territorio non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno sono garantite secondo la normativa vigente (comma 3 dell'art.35 del T.U. D.lgs 286/98) le seguenti prestazioni:

- cure ambulatoriali e ospedaliere solo se urgenti o comunque essenziali, continuative, per malattia ed infortunio;
- interventi di medicina preventiva e prestazioni di cura ed essi correlate, a salvaguardia della salute individuale e collettiva.

I documenti necessari per l'accettazione di una prestazione ambulatoriale nei casi sopra riportati sono i seguenti:

- impegnativa;
- documento personale del paziente (passaporto);
- modulo STP;
- modulo autocertificazione indigenza compilato e firmato, solo se necessario.

Il cittadino comunitario senza assistenza sanitaria è comunque tenuto a corrispondere le quote di partecipazione alla spesa (ticket); le esenzioni per patologia non essendo possibile rilasciare la tessera di esenzione (rosa) saranno attestare sull'impegnativa, tramite codice di esenzione o diagnosi, di volta in volta dal medico.



8

OBIETTIVI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Villa Serena intende fornire le cure di alta qualità in un clima di umanizzazione e rispetto della dignità del paziente. Il primo orientamento è la soddisfazione dei bisogni del malato, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico e istituzionale.

Si segnalano:

Semplicità	
Chiarezza e trasparenza delle tariffe, comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni	Le informazioni inerenti alle prestazioni erogate sono disponibili presso l'URP-CUP ed è garantito il continuo aggiornamento. Possono essere richieste dall'utente in qualsiasi momento.
Modalità di pagamento semplificate	Presso la Casa di Cura è possibile pagare sia con Bancomat sia carta di credito e sono regolarmente attive.
Possibilità di recapito dei referti a domicilio e di ristampa di esami a richiesta..	L'utente ha la possibilità di richiedere e ricevere a domicilio i referti e le ristampe degli stessi a pagamento.
Possibilità di effettuare facilmente segnalazioni (Ufficio Relazioni col Pubblico).	In qualsiasi momento è possibile inoltrare un reclamo presso l'URP.
Accoglienza e comfort	
Massima cura e pulizia delle strutture alberghiere, dei servizi ambulatoriali, delle degenze e delle sale d'attesa	La casa di Cura è dotata di elevati standard rispetto alla qualità della pulizia ed è soggetta a verifiche periodiche.
Eliminazione di barriere architettoniche; facilità di accesso	È garantito un percorso di accesso al servizio dall'esterno dell'edificio privo di ostacoli fisici
Segnaletica per l'orientamento degli utenti	La segnaletica è aggiornata e tradotta in lingua inglese. Le informative specifiche per U.O. sono disponibili anche in lingua inglese.
Climatizzazione in estate e inverno e illuminazione appositamente studiata per i diversi ambienti e funzioni	Tutta l'area sanitaria ospedaliera è climatizzata ed è adeguatamente illuminata
Informazione e privacy	
Le camere di degenza sono a uno/due letti, dotate di bagno	È garantito il rapporto bagno – posto letto minimo 1 a 4.
Riconoscibilità del personale attraverso apposito badge identificativo e uniformi differenziate per ruolo e qualifica	Tutto il personale è riconoscibile attraverso il badge e indossa uniformi differenziate per qualifica e ruolo..
Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente	Ogni UO è dotata di percorso assistenziale il quale prevede la comunicazione da parte del medico dell'iter diagnostico al paziente. Con cadenza mensile l'Ufficio Qualità verifica il mantenimento dello standard con questionari ad hoc
Partecipazione informata del degente alle cure con sottoscrizione di consenso informato	La corretta compilazione del consenso informato è verificato attraverso audit interni..
Diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i pazienti rilasciano il proprio consenso scritto.	Ogni anno al Casa di Cura eroga formazione ECM relativa al tema della riservatezza e sicurezza nel trattamento dei dati. Ogni dipendente è formato sul corretto trattamento dei dati..

Ascolto	
Chiarezza e trasparenza nella comunicazione con gli utenti	La casa di Cura verifica il mantenimento di un elevato livello di soddisfazione degli utenti attraverso indagini di customer satisfaction. Inoltre prevede annualmente formazione ECM sulle competenze relazionali e comunicative del personale sanitario.
Modalità di relazione basata sull'empatia	La Casa di Cura forma il proprio personale attraverso corsi ECM orientati alle competenze relazionali e comunicative.
Possibilità di effettuare valutazioni sulla soddisfazione delle prestazioni ricevute e del comfort mediante i questionari di soddisfazione e mediante indagini di customer satisfaction (con questionari ad hoc e/o interviste semistrutturate)	I risultati di tali indagini vengono regolarmente condivise con la Direzione Aziendale e annualmente con le associazioni per la difesa dei diritti del malato.
Sicurezza	
Villa Serena presta particolare attenzione alla sicurezza degli ospiti e dei visitatori, attraverso l'utilizzo di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive..	La Casa di Cura garantisce la sicurezza dei propri utenti attraverso una corretta gestione dell'organizzazione del lavoro, della qualità dei servizi, della sicurezza degli impianti e della tutela dell'igiene ambientale..
Igiene	
Rispetto scrupoloso delle norme di igiene più attuali con impiego costante, salvo diverse necessità, di materiali monouso	
Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati	La Direzione Sanitaria garantisce l'adesione e il rispetto degli standard previste dalle normative vigenti
Monitoraggio microbiologico ambientale secondo quanto previsto dalle normative vigenti	
Sanificazione della biancheria con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene	Tale indicatore è sottoposto a controlli periodici che ne garantiscono l'adesione allo standard atteso
Servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti basati sui principi metodologici internazionali del sistema HACCP	Vengono effettuati tutti i controlli secondo il Manuale HACCP.
Smaltimento dei rifiuti.	Tale processo è sottoposto a rigorosa procedura che ne garantisce lo smaltimento secondo le norme vigente

Sorveglianza	
Portierato diurno e servizio di guardia notturna	È garantita la presenza di portierato diurno e notturno
Impianti di sorveglianza con telecamere ubicate all'interno e all'esterno della struttura	I punti critici della Casa di Cura sono sorvegliati anche con l'ausilio di telecamere. Le immagini vengono trattate nel rispetto della normativa della Privacy.
Impianto di allarmi antintrusione.	La casa di Cura è dotata di centraline di controllo dislocate nelle zone critiche della Casa di Cura..
Antincendio	
Adeguate dotazione di mezzi antincendio	La casa di Cura è dotata di adeguati presidi antincendio monitorati periodicamente.
Impianto automatico di rilevazione fumo nelle aree a rischio	Tutte le Aree della Casa di Cura sono dotate di rilevazione fumo
Pannelli di istruzione in tutte le U.O	La struttura dispone di planimetrie con le istruzioni e percorsi da seguire in caso di incendio
Percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione di emergenza	Tutti i percorsi di evacuazione dispongono di impianti automatici di illuminazioni funzionati.
Addestramento del personale di unità operativa Presenza di squadra di emergenza addestrata.	La casa Di Cura è dotata di personale in possesso della prevista idoneità per l'emergenza antincendio rilasciata dai VVFF, tale personale costituisce la squadra antincendio formata secondo quanto previsto dal piano delle emergenze per UO/servizi.
Impegni	
La formazione degli operatori mediante l'organizzazione di corsi ECM come previsto dalla normativa	Ogni anno la Casa di Cura elabora un piano di formazione con particolare attenzione alle linee guida EBM.
Accreditamento Istituzionale non solo come adempimento ai requisiti richiesti dalle norme ma come impegno continuo verso l'applicazione dei principi e dei metodi del Miglioramento della Qualità nel rispetto delle evidenze scientifiche mediche	La casa di Cura mantiene i requisiti richiesti dall'accreditamento regionale. Inoltre ha avviato una serie di eventi formativi tesi a promuovere la cultura della qualità nel personale operante nella Casa di Cura.
Valorizzazione delle indicazioni emerse dall'analisi della soddisfazione utenti	I dati emersi dai questionari di soddisfazione vengono discussi criticamente con il tribunale del malato.
Promozione del ruolo del personale di assistenza come protagonista dei processi di miglioramento e di comunicazione con l'utenza	La casa di Cura è accreditata come provider di formazione regionale e come tale promuove la formazione continua come processo di miglioramento continuo della qualità. Il piano annuale tiene sempre in considerazione il tema dell'umanizzazione del rapporto con il cittadino - utente.
Attenzione costante ai problemi collegati al rischio clinico e la sicurezza del paziente	La Casa di Cura è dotata di un sistema informatizzato di raccolta degli incident reporting e garantisce annualmente eventi formativi sul rischio Clinico.

9

COME RAGGIUNGERE VILLA SERENA

La Casa di Cura Villa Serena è raggiungibile facilmente. Sono frequenti i collegamenti giornalieri da Pescara con le Autolinee Arpa (per informazioni telefonare ARPA 085/4215099).

In automobile, oltre alla viabilità ordinaria, Villa Serena è raggiungibile percorrendo l'Autostrada A14 uscendo al casello "Pescara Nord - Città Sant'Angelo", proseguendo in direzione Città Sant'Angelo. Villa Serena è situata a circa 2 chilometri dal casello.

La Casa di Cura dispone all'ingresso di un ampio parcheggio.

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono consultabili anche su www.villaserena.it

Casa di Cura Villa Serena

Città S. Angelo (Pescara) – Viale L. Petrucci n. 42.