

“

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

<b>1 MISSION</b> .....	4	4.20 Colloqui con il medico referente .....	20
<b>2 STRUTTURA</b> .....	5	4.21 Visite di parenti e amici .....	20
<b>3 DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE</b> .....	6	4.22 Servizio sociale .....	20
<b>4 AREA OSPEDALIERA</b> .....	8	4.23 Assistenza privata integrata .....	21
4.1 U.O Chirurgia Generale .....	8	4.24 Servizio religioso .....	21
4.2 U.O Ortopedia e Traumatologia .....	9	4.25 I pasti .....	21
4.3 U.O Medicina e Geriatria .....	9	4.26 Dimissioni .....	21
4.4 U.O Neurologia .....	10	4.27 Silenzio e tranquillità .....	22
Centro Medicina del sonno .....	10	4.28 Prestazioni di ricovero a pagamento e convenzioni particolari .....	22
Centro per lo studio delle demenze.....	10	4.29 Convenzioni dirette e/o indirette .....	22
Centro Sclerosi Multipla .....	10	4.30 Parrucchiere .....	22
Centro Cefalee .....	10	<b>5 AMBULATORI E SERVIZI SPECIALISTICI DI DIAGNOSI E CURA</b> .....	23
4.5 U.O Psichiatria .....	11	5.1 Medicina di laboratorio .....	24
4.6 U.O Riabilitazione Intensiva Ospedaliera (cod.561) Riabilitazione Neurologica .....	11	5.2 Diagnostica per immagini .....	24
Riabilitazione Ortopedica .....	12	5.3 Servizio di cardiologia .....	24
Riabilitazione Respiratoria .....	13	5.4 Servizio di gastroenterologia .....	24
Riabilitazione Cardiologica .....	14	5.5 Servizio di pneumologia.....	25
4.7 U.O Lungodegenza .....	15	5.6 Servizio di fisiatria .....	25
4.8 Modalità di accesso alle prestazioni ospedaliere .....	15	5.7 Servizio di neurofisiopatologia .....	25
4.9 Accessibilità, fruibilità e soddisfazione dell'utente .....	16	5.8 Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali .....	25
4.10 Tempi di attesa .....	16	5.9 Accessibilità, fruibilità e soddisfazione dell'utente .....	26
4.11 Documenti necessari .....	17	5.10 Tempi di attesa .....	26
4.12 Pre-ricoveri .....	17	5.11 Documenti necessari .....	27
4.13 Modalità di pagamento .....	17	5.12 Modalità di pagamento .....	27
4.14 Tariffe .....	17	5.13 Tariffe .....	27
4.15 Pacchetto alberghiero opzionale a pagamento .....	18	5.14 Ritiro referti .....	27
4.16 Copia della cartella clinica .....	18	5.15 Convenzioni dirette e/o indirette .....	27
4.17 Cosa portare per il soggiorno in ospedale .....	19		
4.18 Consigli pratici e obblighi .....	19		
4.19 Accoglienza .....	19		

## 6 AREA RESIDENZIALE

6.1	RSA - Residenza Sanitaria	28
	Assistenziale "Azzurra"	
	Come si accede alla RSA	28
6.2	RSP - Strutture Residenziali per la	28
	riabilitazione psichiatrica	29
	Come si accede alle SRP	29
6.3	Centro di riabilitazione "S.Agnese"	31
	Come si accede al centro	
	di riabilitazione	31

## 7 INFORMAZIONI UTILI ..... 32

7.1	Bar e punti ristoro	32
7.2	Ristorante	32
7.3	Fumo	32
7.4	Parcheggio	32
7.5	Telefono	33
7.6	Trasporti	33
7.7	Ufficio Relazioni col pubblico (URP)	33
7.8	Movimentazione disabili	33
7.9	Sito internet	33
7.10	Assistenza sanitaria per pazienti stranieri provenienti dall'Unione Europea, dallo spazio economico europeo e dalla Svizzera.....	34

## 8 OBIETTIVI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ..... 36

## 9 COME RAGGIUNGERE VILLA SERENA ..... 41

# 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

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](http://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 all'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
- Medicina Generale e Geriatria
- Neurologia
- Psichiatria
- Riabilitazione Intensiva Ospedaliera (Cod.56)
- Lungodegenza
- Terapia Intensiva

### 4.1 U.O. CHIRURGIA GENERALE

Le competenze sono incentrate sulla diagnosi, sul trattamento e sulla gestione post-operatoria delle patologie di interesse chirurgico dell'apparato gastrointestinale, del sistema endocrino, urinario e dei difetti della parete addominale.

Vengono effettuati interventi programmati utilizzando quattro sale operatorie di ultima generazione dotate di strumenti e tecnologie avanzate. L'itinerario diagnostico-terapeutico prevede la possibilità di diversificare il percorso di cura in ambulatoriale, 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 percorso di cura viene completato dal servizio di anatomia patologica, necessario per la definizione della patologia chirurgica.

Il team medico comprende professionisti specializzati in chirurgia generale,



plastico-ricostruttiva, pediatrica ed urologia. In particolare, nell'ambito della chirurgia generale, si trova alta qualificazione per la laparoscopia dei tumori del colon-retto, dello stomaco, dei calcoli alla colecisti e per la chirurgia tradizionale del collo (tiroide e paratiroide). Affiliato all'U.O. è presente il servizio di endoscopia digestiva, in cui si eseguono esami di diagnostica e procedure operative endoscopiche del colon e dello stomaco.

In ambito urologico, insieme alla laparoscopia, l'endourologia rappresenta una realtà ben consolidata e applicata ad un elevato numero di patologie sia per fini diagnostici che terapeutici.

## 4.2 U.O. ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

Si occupa di chirurgia ortopedica maggiore protesica e artroscopica. Scopo degli interventi è migliorare la funzionalità degli arti, recuperare mobilità e stabilità, trattare problemi di dolore o invalidità.

Gli interventi sono effettuati in sale operatorie di ultima generazione dotate di strumenti e tecnologie all'avanguardia. In base alla patologia diagnosticata, il paziente viene indirizzato nell'appropriato regime di ricovero (ambulatoriale, day surgery e ordinario). Per gli interventi maggiori di chirurgia protesica è previsto, se necessario, un periodo idoneo di riabilitazione intensiva ospedaliera presso unità riabilitative specializzate.

Tra i servizi altamente qualificanti, la chirurgia protesica di anca, ginocchio e spalla, chirurgia artroscopica di ginocchio, anca, spalla e caviglia e chirurgia del piede e della mano. Per tutti i pazienti sottoposti ad interventi chirurgici minori, qualora necessitassero di un percorso fisioterapico, è possibile effettuare un trattamento riabilitativo ambulatoriale.

## 4.3 U.O. MEDICINA E GERIATRIA

Ricovera pazienti con patologie acute o croniche riacutizzate. 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 che caratterizza i ricoveri ospedalieri. La Medicina Interna è l'unica disciplina specialistica che, nell'aver una visione del malato olistica, cerca di affrontare e gestire i problemi clinici e assistenziali dei pazienti pluripatologici e pertanto particolarmente complessi.

Il reparto ha sviluppato una particolare competenza nella gestione medica e assistenziale Infermieristica di patologie acute e/o croniche come lo scompenso cardiaco, la roncopneumopatia cronica ostruttiva, la fibrosi polmonare, l'insufficienza respiratoria, la cirrosi epatica e le sue complicanze, le complicanze respiratorie delle malattie oncologiche e neurologiche degenerative (dispnea, disfagia, insufficienza respiratoria).

L'U. O. ha un servizio di fisiopatologia respiratoria dotato di tutta la strumentazione per lo studio funzionale delle patologie toraco-polmonari (come ad esempio spirometri 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

Vengono diagnosticate e curate le malattie che coinvolgono il sistema nervoso centrale e periferico: dalle cefalee ai disturbi del sonno, dall'epilessia alla sclerosi multipla fino alle malattie degenerative come le demenze e la malattia di Parkinson.

L'attività clinica comprende i seguenti servizi specialistici:

### 4.4.1 Centro di Medicina del Sonno

Riconosciuto dall'Associazione Italiana Medicina del Sonno, si occupa dell'analisi e del trattamento dei disturbi del ritmo sonno-veglia in adulti e bambini. Tra le patologie trattate, parasonnie, epilessie morfeiche, ipersonnie, disturbi respiratori nel sonno.

### 4.4.2 Centro per lo Studio delle Demenze

Riconosciuto dalla Regione Abruzzo come Centro "Unità di Valutazione Alzheimer" si occupa del trattamento delle demenze. È autorizzato alla prescrizione di farmaci anticolinesterasici e antipsicotici. Collabora, in caso di malattie rare, con il dipartimento di Scienze Neurologiche dell'Università di Firenze.

### 4.4.3 Centro Sclerosi Multipla

Inserito nell'elenco dei centri autorizzati alla prescrizione e alla somministrazione dei farmaci per il trattamento della sclerosi multipla, adotta un approccio multidisciplinare, integrando trattamenti farmacologici, nutrizionali, riabilitativi neuromotori e cognitivi.

### 4.4.4 Centro Cefalee

Si occupa di tutte le forme di cefalea: primarie, secondarie, nevralgie craniche e dolori facciali di origine centrale; nella diagnosi differenziale opera in sinergia con i servizi di neuroradiologia e neurofisiopatologia interni alla Casa di Cura.

## 4.5 U.O. PSICHIATRIA

Si occupa della diagnosi e della cura di un ampio numero di patologie psichiatriche. Tra queste: disturbi dell'umore e dello spettro dell'ansia (depressione, disturbo bipolare, disturbo di panico), psicosi (schizofreniche ed organiche come in alcune forme di demenza), disturbi del comportamento, disturbo ossessivo-compulsivo e disturbi di personalità.

L'Unità Operativa garantisce un approccio integrato e multidisciplinare grazie al lavoro di un team composto da psichiatri, psicologi e infermieri professionali, che opera in sinergia per un corretto inquadramento diagnostico e terapeutico dei pazienti.

La diagnosi si avvale di colloqui clinici, di una valutazione psicologica mediante la somministrazione di test standardizzati e di consulenze specialistiche per le malattie in comorbilità. La terapia farmacologica si basa sulle linee guida "evidence based". È possibile eseguire un trattamento elettroconvulsivante (TEC) in pazienti resistenti alla terapia farmacologica, secondo le indicazioni diagnostiche ministeriali.

## 4.6 U.O. RIABILITAZIONE INTENSIVA OSPEDALIERA (COD. 56)

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 U.O. per acuti.

Previa autorizzazione da parte delle Unità di Valutazione (UVM) delle ASL di appartenenza, è possibile un ricovero direttamente dal domicilio.

### 4.6.1 Riabilitazione neurologica

Si occupa del trattamento di soggetti con menomazioni del sistema nervoso centrale o periferico. Nello specifico: incidenti vascolari (ictus cerebrale); malattie degenerative del SNC (ad esempio il morbo di Parkinson); neoplasie del SNC (benigne, p.e. meningiomi o anche maligne nella fase immediatamente post-operatoria); infiammazioni (p.e. encefaliti); malattie auto-immuni (p.e. sclerosi multiple o la poliradicolonevrite); patologie rachidee chirurgicamente trattate; traumi encefalo-rachidei.

L'accesso avviene per trasferimento diretto dall'U. O. che ha seguito la fase acuta. Il trasferimento può avvenire internamente alla Casa di Cura o da altri nosocomi pubblici o privati, sia regionali che extraregionali. Previa autorizzazione da parte delle Unità di Valutazione (UVM) delle ASL di appartenenza, è possibile un ricovero direttamente dal domicilio.

Oltre che in regime di ricovero ordinario è possibile (con le medesime modalità di accesso descritte in precedenza) il ricovero in regime di day hospital. Tale evenienza è riservata ai pazienti la cui complessità clinico-riabilitativa, pur necessitando di assistenza multiprofessionale ospedaliera, consenta il rientro a domicilio al termine del trattamento diurno.

L'attività viene svolta da un'équipe multiprofessionale specializzata (medici, coordinatore infermieristico, infermieri, fisioterapisti, psicologo, logopedista). La finalità è la stabilizzazione clinica, l'ottimizzazione della terapia medica e il recupero delle capacità funzionali. I programmi riabilitativi sono personalizzati per ogni singolo paziente e si avvalgono di attrezzature di alto livello e di spazi confortevoli e adeguati. Sono infatti disponibili ampie palestre attrezzate, piscina riscaldata, uno spazio per la terapia occupazionale e moderne apparecchiature per la fisioterapia (laser, ipertermia, tecarterapia).

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 pazienti con esiti motori stabilizzati da pregresso 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).

L'Unità Operativa si avvale, in caso di necessità, di tutte le consulenze specialistiche ed opportunità diagnostiche (RX, TC, RMN, ecografia internistica/muscolo-scheletrica/vascolare, EMG) e terapeutiche disponibili presso la Casa di Cura.

#### 4.6.2 Riabilitazione ortopedica

È dedicata alla riabilitazione delle patologie muscolo-scheletriche di origine prevalentemente post-chirurgica, sia traumatologica (interventi di osteosintesi conseguenti a fratture) che in elezione (artroprotesi in relazione ad artrosi invalidante). L'accesso avviene per trasferimento diretto dall'Unità Operativa che ha seguito la fase acuta.

Il trasferimento può avvenire internamente alla Casa di Cura (U. O. di ortopedia) o da altri nosocomi pubblici o privati, sia regionali che extraregionali. Previa autorizzazione da parte delle Unità di Valutazione (UVM) delle ASL di appartenenza, è possibile un ricovero direttamente dal domicilio.

Oltre che in regime di ricovero ordinario è possibile (con le medesime modalità di accesso descritte in precedenza) il ricovero in regime di day hospital. Tale evenienza è riservata ai pazienti la cui complessità clinico-riabilitativa, pur necessitando di assistenza multiprofessionale ospedaliera, consenta il rientro a domicilio al termine del trattamento diurno.

L'attività viene svolta da un'équipe multiprofessionale specializzata (medici, coordinatore infermieristico, infermieri, fisioterapisti, psicologo, logopedista). La finalità è la stabilizzazione clinica, l'ottimizzazione della terapia medica e il recupero delle capacità funzionali. I programmi riabilitativi sono personalizzati per ogni singolo paziente e si avvalgono di attrezzature di alto livello e di spazi confortevoli e adeguati. Sono infatti disponibili ampie palestre attrezzate, piscina riscaldata, uno spazio per la terapia occupazionale e moderne apparecchiature per la fisioterapia (laser, ipertermia, tecarterapia).

Il protocollo comprende di norma tre principali attività:

- kinesiterapia: trattamento con fisioterapista dedicato, volto al recupero articolare e tonicotrofico, e alla rieducazione per la deambulazione;
- idrokinesiterapia: esercizi eseguiti in acqua (in scarico gravitazionale) con stretta supervisione del fisioterapista;
- fisioterapia strumentale: utilizzo di moderni macchinari per il controllo dello stato algico infiammatorio e per il recupero del tono-trofismo muscolare.

L'Unità Operativa si avvale naturalmente, in caso di necessità, di tutte le consulenze specialistiche ed opportunità diagnostiche (RX, TC, RMN, ecografia internistica/muscoloscheletrica/ vascolare, EMG) e terapeutiche disponibili presso la Casa di Cura.

Si avvale, in caso di necessità, di tutte le consulenze specialistiche ed opportunità diagnostiche (RX, TC, RMN, ecografia internistica/muscolo-scheletrica/vascolare, EMG) e terapeutiche disponibili presso la Casa di Cura.

#### 4.6.3 Riabilitazione respiratoria

È dedicata alla riabilitazione 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. L'accesso avviene per trasferimento diretto dall' U. O. che ha seguito la fase acuta. Il trasferimento può avvenire internamente alla Casa di Cura o da altri nosocomi pubblici o privati, sia regionali che extraregionali. Previa autorizzazione da parte delle Unità di Valutazione (UVM) delle ASL di appartenenza, è possibile un ricovero direttamente dal domicilio.

Oltre che in regime di ricovero ordinario è possibile (con le medesime modalità di accesso descritte in precedenza) il ricovero in regime di day hospital . Tale evenienza è riservata ai pazienti la cui complessità clinico-riabilitativa, pur necessitando di assistenza multiprofessionale ospedaliera, consenta il rientro a domicilio al termine del trattamento diurno.

L'attività viene svolta da un'équipe multiprofessionale specializzata (medici, coordinatore infermieristico, infermieri, fisioterapisti, psicologo, logopedista). La finalità è la stabilizzazione clinica, l'ottimizzazione della terapia medica e il recupero delle capacità funzionali.

I programmi riabilitativi sono personalizzati per ogni singolo paziente e si avvalgono di attrezzature di alto livello (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) e di spazi confortevoli e adeguati.

L'Unità Operativa si avvale, in caso di necessità, di tutte le consulenze specialistiche ed opportunità diagnostiche (RX, TC, RMN, ecografia internistica/muscolo-scheletrica/vascolare, EMG) e terapeutiche disponibili presso la Casa di Cura.

#### 4.6.4 Riabilitazione cardiologica

È dedicata alla riabilitazione cardiologica di pazienti sottoposti ad intervento cardiologico, vascolare o che hanno presentato un evento cardiaco acuto (infarto miocardico, scompenso cardiaco, inserzione di dispositivi come pace-maker, defibrillatore).

L'accesso avviene per trasferimento diretto dall' Unità Operativa che ha seguito la fase acuta.

Il trasferimento può avvenire internamente alla Casa di Cura o da altri nosocomi pubblici o privati, sia regionali che extraregionali. Previa autorizzazione da parte delle Unità di Valutazione (UVM) delle ASL di appartenenza, è possibile un ricovero direttamente dal domicilio.

L'attività viene svolta da un'équipe multiprofessionale specializzata (cardiologo, coordinatore infermieristico, infermieri, fisioterapisti, psicologo, logopedista) 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 con l'aiuto del fisioterapista ed è controllata dal medico.

L'Unità Operativa si avvale, in caso di necessità, di tutte le consulenze specialistiche ed opportunità diagnostiche (RX, TC, RMN, ecografia internistica/muscolo-scheletrica/vascolare, EMG) e terapeutiche disponibili presso la Casa di Cura

## 4.7 U.O. LUNGODEGENZA

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 continuativa non erogabile in regime extra-ospedaliero. L'Unità Operativa 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 un'ulteriore stabilizzazione clinica e per un eventuale recupero anatomico-funzionale delle disabilità insorte a seguito dell'evento acuto. Il ricovero è possibile solo per trasferimento da un reparto ospedaliero per acuti.

## 4.8 U.O. MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI OSPEDALIERE

L'Utente ha la possibilità di accedere alle specialità anche in regime di convenzione SSN. Per informazioni e prenotazione di un ricovero 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.

Per informazioni sulle modalità di ricovero è possibile anche compilare il form dedicato che trova sul portale web della Casa di Cura ([www.villaserena.it](http://www.villaserena.it))

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

Il paziente, al termine del ricovero e 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 segnalate alla Direzione che interviene al fine di migliorarle.

Periodicamente la Casa di Cura individua una o più UU.OO. 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 (famigliari, medici invianti); i risultati delle indagini sono utilizzati 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 lettera, posta elettronica ([urp@villaserena.it](mailto:urp@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 30 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. È possibile avere informazioni relative ai 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 2019-2021, sono le seguenti:

- A. **Ricovero entro 30 gg** per i casi clinici 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.



## 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, documentazione clinica precedente, indicazione in forma scritta dei farmaci abitualmente assunti.

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 (tel. 0859590854/5/6) 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 prericovero.

In questi casi la documentazione di cui al punto precedente dovrà essere presentata al momento del pre-ricovero, tranne la richiesta del Medico di Medicina Generale, che dovrà essere consegnata al momento dell'apertura della cartella di ricovero. Al momento dell'accettazione viene aperta una cartella e sottoscritto dal paziente un modulo d'impegno al pagamento, sulla base del tariffario solvendi 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 sabato dalle 7.00 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 dall'Ufficio Ricoveri.

## 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

La copia della cartella clinica può essere richiesta al momento della dimissione o successivamente. Nel primo caso occorre recarsi presso gli sportelli dell'accettazione muniti di un valido documento di riconoscimento e la lettera di dimissione consegnata dalla UO dimettente. Nel caso la copia venga richiesta in un momento successivo alla dimissione può essere richiesta nelle seguenti modalità:

- tramite mail all'indirizzo [accettazione@villaserena.it](mailto:accettazione@villaserena.it) (inviando scansione della richiesta firmata dal paziente e di un valido documento di riconoscimento dal quale si evinca la firma dell'interessato);
- presso gli sportelli dell'accettazione dal diretto interessato munito di un valido documento di riconoscimento o da persona delegata munita di delega scritta e valido documento di riconoscimento del delegato e del delegante.

Nel caso di paziente deceduto, la copia può essere richiesta da ogni erede legittimo allegando alla richiesta e al documento di riconoscimento, copia del certificato di morte (qualora il decesso non sia avvenuto in Casa di Cura) e autocertificazione attestante la condizione di erede legittimo.

La richiesta ordinaria di copia di Cartella Clinica viene di norma effettuata soddisfacendo le particolari esigenze dei pazienti. 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, munito di valido documento di riconoscimento;
3. rilascio ad un suo delegato munito di delega scritta e valido documento di identità del delegato e del delegante.

Il pagamento può essere effettuato allo sportello contestualmente all'apertura della pratica o, in caso di richiesta via mail, tramite bonifico bancario all'IBAN IT37N0542477340000000131274. In tal caso sarà necessario allegare copia del bonifico alla mail di richiesta.

## 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 in forma scritta.

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 chiuse con suola in gomma morbida o antiscivolo ed allacciatura a strappo (velcro), 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 borse e bagagli non rigidi.

Si consiglia di non 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 e cellulari, riponendoli negli appositi armadietti presenti in tutte le stanze di degenza, dotati di serratura con chiave: potrà essere utilizzata per tutta la durata della 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 operative di degenza, pertanto si raccomanda 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.

È vietata qualsiasi automedicazione e/o autosomministrazione di farmaci.

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 vengono consegnati:

- questionario di gradimento della qualità dei servizi, che potrà essere compilato e quindi inserito nell'apposita casella presente in ogni Unità 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, al di fuori degli orari consentiti, deve essere preventivamente autorizzata 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. È 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 Operative 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 ore 8.00, il pranzo dalle ore 11.30 alle ore 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 inconvenzione 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
- TAC
- MOC
- 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 (solo in regime di ricovero)
- Prova ergospirometrica
- Holter ECG
- Monitoraggio Ambulatorio della Pressione Arteriosa
- RMN cuore con e senza mezzo di contrasto
- Cine RMN cuore

## 5.4 SERVIZIO DI GASTROENTEROLOGIA

- Ecografia
- Endoscopia digestiva



## 5.5 SERVIZIO DI PNEUMOLOGIA

- Spirometria
- Emogasanalisi

## 5.6 SERVIZIO DI FISIATRIA

L'attività del servizio consente di effettuare visite di valutazione fisiatrica e anche visite fisiatriche 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 équipe 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 elettroencefalografia
- Potenziali evocati visivi, acustici, 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 per le prestazioni di specialistica ambulatoriale si possono effettuare:

- telefonicamente, dopo aver chiamato il numero 085/95901, seguire le indicazioni della voce guida;
- lasciando un messaggio in segreteria (in questo caso l'operatore provvede a ricontattare il paziente entro 48 ore);
- compilando il form presente sul portale web della Casa di Cura ([www.villaserena.it](http://www.villaserena.it)), lasciando il proprio recapito (il paziente sarà richiamato entro 48 ore).

In tutti 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.

È premura della Casa di Cura fornire tutte le informazioni necessarie riguardo le modalità di preparazione, ove necessario, all'esame da eseguire. Le preparazioni agli esami possono essere consultate e anche tramite il sito [www.villaserena.it](http://www.villaserena.it).

Anche per gli esami di laboratorio è necessaria la prenotazione.

## 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 utilizzati 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 lettera, posta elettronica ([urp@villaserena.it](mailto:urp@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 30 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 69 prestazioni traccianti della DGR 265/2019 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 120 giorni.

È 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 valido documento di identità .

## 5.12 MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il giorno della prestazione il paziente deve effettuare in via preliminare l'accettazione.

Il pagamento della prestazione potrà essere effettuato tramite bancomat, carte di credito, contanti, assegni, vaglia postali.

Gli sportelli sono aperti dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 20.00.

## 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 dedicato dal lunedì al sabato dalle 09.00 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 20.00 con un documento di identità valido. Nessun referto verrà consegnato a persona diversa dall'interessato se non con delega scritta (munito di documento del delegante e del delegato) utilizzando l'apposito modulo che viene consegnato al momento dell'accettazione. Si precisa che i referti di risonanza magnetica nucleare, tac e radiologia tradizionale (ad eccezione di ortopantomica, dentalscan e teleradiografia del cranio) 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 Ritiro Referti.

Vi è la possibilità di ricevere i referti richiedendo la spedizione, previo pagamento, presso l'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.

# 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. Sono inoltre 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 un'équipe multiprofessionale che conta di 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. Garantisce livelli di sicurezza e comfort 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. Entro 30 giorni dall'ingresso un familiare deve presentare un'istanza di compartecipazione al proprio comune di residenza per poter definire la compartecipazione della quota sociale a carico del Comune. In mancanza la quota sociale sarà a totale carico del paziente. Il ricovero accreditato prevede che la spesa sanitaria è a carico dell'ASL.

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 data all'integrazione tra i servizi riabilitativi e tutte le risorse della comunità locale per consentire agli 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 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'équipe 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”

In Via Nazionale Adriatica Nord, 42 a Pineto (TE); tel. 085/946501.

È un presidio extraospedaliero di riabilitazione intensiva. Una équipe multiprofessionale segue gli ospiti con programmi riabilitativi personalizzati con l'obiettivo di migliorarne la qualità della vita e di potenziarne 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: nursing infermieristico complesso; fisioterapia; rieducazione neuromotoria, funzionale e posturale; idromassaggio in vasca e idrokinesiterapia, allenamento all'uso della carrozzina; sostegno psicologico del disabile; valutazione funzionale della disfunzione vescico-sfinterica; terapia occupazionale; logopedia; rieducazione cognitivo-comportamentale; gestione dei pazienti in stato vegetativo; rieducazione ortopedica.

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 sia dell'impegnativa del medico di medicina generale o dell'impegnativa di trasferimento da un ospedale per acuti, e sia della valutazione dell'U.V.M. del distretto 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 14.00 del sabato; 085/95901 dalle ore 8.00 alle ore 18 .00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

# 7

## INFORMAZIONI UTILI

### 7.1 BAR E PUNTI DI RISTORO

Il bar-caffetteria al piano terra dell'edificio centrale è aperto tutti i giorni dalle ore 7.00 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

Il ristorante al piano terra dell'edificio centrale è aperto dalle ore 12.30 alle ore 14.30 (riposo il sabato).

### 7.3 FUMO

Villa Serena è un istituto libero dal fumo. È assolutamente vietato fumare nella 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. Il parcheggio è incustodito.



## 7.5 TELEFONO

È garantita per l'utenza la possibilità di effettuare comunicazioni telefoniche dal letto di degenza attraverso telefoni cordless (su richiesta al personale di reparto).

I telefoni cellulari non si possono utilizzare nelle zone segnalate, poiché possono causare interferenze con apparecchiature elettromedicali.

## 7.6 TRASPORTI

Sono disponibili informazioni per pullman, taxi e autoambulanze nell'ufficio URP e dai coordinatori infermieristici.

## 7.7 UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO (URP)

Eventuali osservazioni e segnalazioni di disservizi o reclami possono essere inoltrati verbalmente o per iscritto all'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 è Uno strumento di comunicazione che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte; è un sito sempre in evoluzione e 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 ad 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 attestate 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 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.

## SEMPLICITÀ

<p>Chiarezza e trasparenza</p>	<p>Le informazioni inerenti alle prestazioni erogate sono disponibili presso l'URP e possono essere richieste dall'utente in qualsiasi momento</p> <p>Presso l'URP sono disponibili tutte le tariffe prima dell'effettuazione delle prestazioni È presente un "Punto informazioni" all'ingresso della struttura</p> <p>È garantito il continuo aggiornamento delle informazioni inerenti le prestazioni erogate</p>
<p>Carta dei servizi</p>	<p>Aggiornata almeno con cadenza annuale</p> <p>Contiene informazioni di carattere generale sui servizi forniti e sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni</p> <p>Contiene una sezione dedicata agli impegni, con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica</p> <p>Contiene una sezione dedicata alle modalità di tutela del cittadino-utente rispetto ai disservizi e agli atti o comportamenti che limitano la fruibilità delle prestazioni</p>
<p>Modalità di pagamento semplificate</p>	<p>È possibile pagare con Bancomat e carta di credito</p>
<p>Accesso alle informazioni (URP)</p>	<p>Apertura superiore a 36 ore settimanali</p> <p>Apertura con orario continuato</p> <p>Apertura di sabato</p>
<p>Agevolazione dell'accesso alla documentazione sanitaria</p>	<p>Possibilità di ricevere a domicilio, previo pagamento, i referti degli esami</p> <p>Possibilità di ricevere a domicilio la copia di cartella clinica</p>
<p>Possibilità di effettuare facilmente segnalazioni (URP).</p>	<p>È possibile inoltrare un reclamo presso l'URP dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 18.00</p>
<p>Contenuti e accessibilità del sito web</p>	<p>Elenco delle prestazioni</p> <p>Strumenti di e-participation</p> <p>Elenco della documentazione necessaria per la richiesta della cartella clinica</p> <p>Contatti telefonici ed e-mail cui l'utente possa rivolgersi per qualsiasi richiesta</p>

# ACCOGLIENZA E COMFORT

Cura e pulizia delle strutture alberghiere, delle degenze e delle sale d'attesa	Questionario di soddisfazione/Customer Satisfaction I risultati sono analizzati con cadenza mensile
Logistica e segnaletica	Presenza di segnaletica, regolarmente aggiornata, che garantisce l'orientamento dell'utente
Attività/ interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno	Orario di visita della struttura sanitaria di almeno 4 ore giornaliere Presenza di un regolamento che disciplina l'assistenza integrativa non sanitaria
Eliminazione di barriere architettoniche; facilità di accesso	Accesso alla struttura attraverso percorsi privi di ostacoli fisici
Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto	<p>Presenza di parcheggio fruibile per il pubblico che accede alla struttura</p> <p>Presenza di posti auto riservati ai disabili che accedono alla struttura</p> <p>Presenza di posti auto riservati alle donne in stato di gravidanza ("parcheggi rosa") in prossimità della struttura.</p> <p>Presenza di una o più linee di mezzi pubblici che raggiungono la struttura</p> <p>Possibilità di far scendere dall'auto gli utenti con difficoltà di deambulazione davanti all'ingresso principale della struttura</p> <p>Presenza di un percorso pedonale interno</p>
Comfort alberghiero	<p>Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni</p> <p>Stanze di degenza con sistema di climatizzazione</p> <p>Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare giornali e riviste</p> <p>Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare accessori essenziali per la cura della persona</p> <p>Presenza di uno sportello bancomat nelle immediate vicinanze della struttura</p> <p>Presenza di barbiere/ parrucchiere disponibile nella struttura</p> <p>Presenza di un bar</p> <p>Presenza di un'area verde/giardino con panchine accessibile a degenti e familiari</p> <p>Presenza di distributori di bevande/alimenti nelle aree distanti dal bar</p> <p>Servizio a pagamento per uso TV</p> <p>Possibilità di scelta nel menu tra due o più opzioni</p>
Le camere di degenza (posti letto/bagno)	È garantito il rapporto bagno – posto letto minimo 1 a 4.
Riconoscibilità del personale	<p>Tutto il personale è riconoscibile attraverso il badge identificativo</p> <p>Uniformi differenziate per qualifica e ruolo.</p>
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.
Consenso informato	Partecipazione informata del degente alle cure con sottoscrizione di consenso informato (verifica attraverso audit interni).
Diritto alla privacy	<p>Formazione ECM relativa al tema della riservatezza e sicurezza nel trattamento dei dati. Consenso scritto.</p> <p>Ogni dipendente riceve un incarico formalizzato ed è formato sul corretto trattamento dei dati.</p> <p>Presenza di accorgimenti (anche provvisori come paraventi) per delimitare la visibilità dei pazienti e rispettarne la dignità</p> <p>Possibilità di decidere quali soggetti possono venire a conoscenza del ricovero attraverso un apposito modulo</p>

## ASCOLTO

Chiarezza e trasparenza nella comunicazione con gli utenti	Indagini di Customer Satisfaction formalizzati a cui seguono relativi piani di miglioramento Programmi formativi sulle competenze comunicative del personale sanitario
Modalità di relazione basata sull'empatia	Programmi formativi sulle competenze relazionali del personale che entra in contatto con l'utente
Soddisfazione utenti e indagini di Customer Satisfaction	Valutazioni sulla soddisfazione delle prestazioni ricevute e del comfort mediante indagini di Customer Satisfaction  I risultati delle indagini di customer satisfaction vengono regolarmente condivise con la Direzione Aziendale e annualmente con le associazioni per la difesa dei diritti del malato.
Adesione al modello di "Ospedale Senza Dolore"	Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione del dolore  Adozione di linee guida e/o protocolli per il trattamento del dolore

## SICUREZZA

Sicurezza dei pazienti, del personale e dei visitatori.	Gestione della sicurezza sul lavoro secondo la normativa cogente  Realizzazione con cadenza almeno biennale di una analisi del clima aziendale e del benessere organizzativo  Programmi formativi per la gestione dello stress lavoro correlato  Presenza di una funzione aziendale dedicata alla gestione del rischio clinico (UO Rischio Clinico)  Presenza di una funzione aziendale dedicata alle Infezioni Ospedaliere (CIO)  Procedure formalizzate finalizzate alla prevenzione delle infezioni correlate alle pratiche assistenziali  Presenza della soluzione a base alcolica per il lavaggio delle mani dei punti critici delle UO Presenza di un sistema di segnalazione degli eventi avversi e dei "quasi errori" (near misses)  Possibilità per gli utenti di segnalare incidenti e situazioni di rischio alle quali hanno assistito  Presenza di misure per la gestione del rischio di caduta dei pazienti (formazione, segnalazione di eventi e prevenzione)
---	--

## IGIENE

Sanificazione degli ambienti e monitoraggio ambientale	Rispetto delle norme di igiene cogenti con impiego costante, salvo diverse necessità, di materiali monouso  Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati  Monitoraggio microbiologico ambientale secondo quanto previsto dalle normative vigenti  Sanificazione della biancheria con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene
Servizio di ristorazione	Controlli previsti dal Manuale HACCP
Smaltimento dei rifiuti	Smaltimento dei rifiuti secondo le norme cogenti

## SORVEGLIANZA

Portierato	Presenza di portierato diurno
Impianto di allarmi antintrusione.	Centraline di controllo dislocate nelle zone critiche della Casa di Cura

## ANTINCENDIO

Dotazione di mezzi antincendio	Presenza di adeguati presidi antincendio monitorati periodicamente
Rilevazione fumo nelle aree a rischio	Strumenti per rilevazione fumo automatici
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	Tutti i percorsi di evacuazione dispongono di impianti automatici di illuminazioni funzionanti.
Emergenza antincendio	Presenza di squadra di emergenza addestrata in possesso della prevista idoneità per l'emergenza antincendio rilasciata dai VVFF  Personale di unità operativa addestrato

## IMPEGNI DI QUALITÀ E UMANIZZAZIONE

La formazione e aggiornamento ECM degli operatori	La casa di Cura è accreditata come provider ECM (Educazione Continua in Medicina) di formazione regionale. Il piano di formazione aziendale presente e diffuso tramite Internet e intranet Sono implementati e aggiornati i dossier individuali e di gruppo
Accreditamento istituzionale	La Casa di Cura mantiene i requisiti cogenti richiesti dal Manuale di Accreditamento Regionale. La Casa di Cura mantiene i requisiti cogenti del Manuale di Autorizzazione Regionale Sono realizzati eventi formativi tesi a promuovere la cultura della qualità del personale Impegno continuo verso l'applicazione dei principi e dei metodi del Miglioramento della Qualità (Ciclo di Deming)
Customer Satisfaction	I dati emersi dai questionari di soddisfazione sono discussi criticamente con l'Associazione per la difesa dei diritti del malato Le criticità emerse sono affrontate attraverso piani di miglioramento
Promozione del ruolo del personale di assistenza come protagonista dei processi di miglioramento e di comunicazione con l'utenza	Il piano di formazione annuale tiene sempre in considerazione il tema dell'umanizzazione del rapporto con il cittadino - utente. Il piano di formazione annuale considera il bisogno formativo di tutti i professionisti
Non-discriminazione culturale, etnica e religiosa	Possibilità di usufruire dell'assistenza di un interprete (disponibile a chiamata) Possibilità di assistenza religiosa Possibilità per i pazienti di personalizzare il menù sulla base delle proprie convinzioni etiche o religiose



# 9

## COME RAGGIUNGERE VILLA SERENA

Sono frequenti i collegamenti giornalieri da Pescara con Autolinee pubbliche TUA e ARPA. 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. La struttura si trova 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 anche su [www.villaserena.it](http://www.villaserena.it) Casa di Cura Villa Serena Città S. Angelo (Pescara) - Viale L.Petruzzi n. 42.