

““

La Carta dei Servizi ha lo scopo di presentare il Centro di Riabilitazione Intensiva “S. Agnese” 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.

La Direzione

””



VILLA SERENA  
DEL DOTT. L. PETRUZZI

# CARTA DEI SERVIZI "S. AGNESE"

## INDICE

1 MISSION e VISION	3
2 DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	4
3 STRUTTURA	5
4 PRENOTAZIONI, ACCETTAZIONI	6
5 SERVIZI SPECIALISTICI	8
6 RICOVERI CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE	9
7 INFORMAZIONI UTILI	10
8 OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ	14
9 COME RAGGIUNGERE "S. AGNESE"	17

# 1

## MISSION

Villa Serena vuole essere un riferimento per la sanità del territorio regionale ed extra-regionale. Fornisce prestazioni per la diagnosi, la cura e la riabilitazione all'insegna della qualità. Si impegna a promuovere e sviluppare relazioni con le strutture ospedaliere e universitarie e con le istituzioni di riferimento al fine di creare una rete di collaborazioni tese a migliorare servizi efficaci per soddisfare i bisogni di salute della popolazione.

## VISION

La Vision di Villa Serena è garantire il diritto alla qualità delle prestazioni sanitarie per tutti i cittadini offrendo attività di ricovero residenziale. Tutti i servizi erogati sono orientati alla qualità e alla specializzazione nella ricerca del miglioramento continuo.

I punti qualificanti sono:

- L'umanizzazione dell'assistenza con la quale offrire ai pazienti e ai loro familiari ascolto empatico, informazioni chiare, sostegno emotivo.
- Lo sviluppo della professionalità dei collaboratori garantendo la presenza e il mantenimento di un proprio provider di formazione accreditato per l'ECM.
- Un ambiente di lavoro stimolante e dinamico teso a favorire il senso di appartenenza dei professionisti, la loro soddisfazione e la loro motivazione.
- Il rispetto dell'ambiente teso a ridurre progressivamente l'impatto ambientale della struttura.

# 2

## DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

Ogni paziente che utilizza i servizi del Centro S. Agnese ha diritto:

1. a essere curato ed assistito 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, orientamento sessuale, religione ed opinioni politiche;
3. ad essere informato ed educato a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di cura, con modalità e linguaggio a lui comprensibili;
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 una adeguata valutazione e gestione del dolore;
6. ad esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione (es. questionario di gradimento dei servizi, questionario che può essere compilato sul sito web della Casa di Cura Villa Serena) e a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico qualora ritenga lesi i propri diritti;
7. a segnalare il non gradimento di visite durante la degenza;
8. a segnalare a chi desidera vengano date informazioni sulla sua salute, sulla presenza in struttura.

Inoltre il Centro S. Agnese:

1. ha adottato procedure che tutelano la sicurezza;
2. collabora con i medici di Medicina Generale per favorire l'integrazione e la continuità delle cure;
3. ha stipulato convenzioni con altri ospedali per garantire ai pazienti ricoverati l'esecuzione di prestazioni urgenti non erogate dal Centro S. Agnese.

Ogni paziente che utilizza i servizi del Centro S. Agnese 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 struttura.

Con riferimento all'utilizzo dei dispositivi elettronici (es. smartphone, tablet, notebook), al fine di tutelare la riservatezza di tutti gli utenti, è vietato fotografare o riprendere persone, ambienti o attività sanitarie all'interno della Struttura. L'uso di tali dispositivi è consentito solo per le comunicazioni personali e nel rispetto della privacy dei pazienti.

# 3

## STRUTTURA

- Responsabile Medico: *Dott. Gennaro Mauro*
- Coordinatore Infermieristico: *Remo Piovani, Sandro Franchi*
- Coordinatrice Fisioterapisti: *Antonietta Faieta*
- Referente di Direzione Sanitaria: *Dott.ssa Manuela Nocciolini*

il Centro S. Agnese è una Struttura Sanitaria Residenziale, accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, che svolge molteplici attività nell'ambito della riabilitazione intensiva del paziente grave.

il Centro S. Agnese è stata realizzata nel rispetto delle esigenze del paziente. Situato a pochi passi dal mare, nelle immediate vicinanze di Pineto, in Provincia di Teramo, a circa 4 chilometri dal casello autostradale. Dispone di un bar e di parcheggi ed è ben collegato con i paesi limitrofi mediante sistema ferroviario e di bus.

### **La tipologia delle prestazioni erogate**

il Centro S. Agnese è un presidio extra-ospedaliero di riabilitazione intensiva. Un'equipe multiprofessionale segue gli ospiti con programmi riabilitativi personalizzati con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita e di potenziarne l'autonomia.

Le attività di riabilitazione sono rivolte ad ospiti che necessitano di valutazione clinica e strumentale per diverse tipologie di menomazione e disabilità. il Centro di Riabilitazione offre numerosi servizi tra i quali si ricordano:

- la gestione delle gravi disabilità;
- la gestione dei pazienti, in coma portatori di cannula tracheostomica e PEG;
- la valutazione delle disabilità;
- il nursing infermieristico complesso;
- la fisioterapia;
- la rieducazione neuromotoria di gravi neuro lesioni;
- la riabilitazione cardio-respiratoria;
- la riabilitazione per gravi disabilità ortopediche;
- la rieducazione funzionale e posturale;
- l'idrokinesiterapia;
- l'allenamento all'uso della carrozzina e ortesi;
- il sostegno psicologico del disabile e del caregiver;
- la terapia occupazionale;
- la logopedia;
- la rieducazione cognitivo-comportamentale
- la gestione del dolore acuto e cronico e la valutazione dello stesso mediante scale di valutazione.

La struttura si avvale della collaborazione di vari consulenti medici e garantisce attività diagnostiche di base. Offre un servizio di laboratorio analisi in collaborazione con la Casa di Cura Villa Serena e di diagnostica per immagini.

# 4

## PRENOTAZIONI, ACCETTAZIONI

Il ricovero necessita, oltre che dell'impegnativa del medico di medicina generale o dell'impegnativa di trasferimento da un ospedale per acuti, anche della valutazione, registrata su apposito modulo, dell'U.V.M. del distretto sanitario di base di Centro del paziente/U.V.M delegata. Per pazienti fuori regione occorre l'autorizzazione al ricovero rilasciata dall'ufficio di riabilitazione della ASL di appartenenza per ricovero in riabilitazione ex articolo 26 oppure in Centro di riabilitazione intensiva. È possibile accedere in struttura anche in regime di solvenza.

Per informazioni sulle modalità di ricovero si consiglia di telefonare ai numeri:  
085/946501; 085/9590855; 085/9590856; 085/9590854

È possibile prenotarsi anche in sede: Centro di Riabilitazione Intensiva S Agnese, Via Nazionale Adriatica SS16 KM 421 scerne di Pineto dalle ore 8 alle ore 20 dal lunedì al sabato. È necessaria la valutazione UVM per i ricoveri in convenzione.

### **Soddisfazione dell'utente**

Alla dimissione vengono distribuiti i questionari di soddisfazione del paziente. Tali questionari sono periodicamente analizzati al fine di garantire un miglioramento continuo della qualità.

### **Ritiro cartelle cliniche**

Può essere richiesta, anche al momento della dimissione, copia della cartella clinica. I soggetti autorizzati sono:

- intestatario della documentazione (maggiorenne o minore emancipato)
- genitore di minore, munito di certificato di nascita (con paternità e/o maternità) o atto notorio, che può essere rilasciato anche dalla Direzione Medico Sanitaria
- soggetto esercente la tutela, la curatela o l'affido dell'intestatario, munito di provvedimento costitutivo in originale
- nel caso di paziente deceduto, la copia può essere richiesta da ogni erede legittimo
- allegando alla richiesta e al documento di riconoscimento, l'autocertificazione attestante la condizione di erede legittimo.
- ogni altro soggetto (compreso il coniuge), purché presenti delega scritta autenticata, nonché i documenti di identità (anche in fotocopia) di entrambi (delegante e delegato).

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.

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.

### **Ritiro copia della cartella clinica**

Copia delle cartelle possono essere ritirate dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 20:00 con un documento d'identità valido.

Si precisa che i referti di RMN, TAC e radiologia tradizionale (ad eccezione dell'ortopantomica) sono rilasciati in forma digitale con un CD. Le pellicole tradizionali possono essere richieste a pagamento; ulteriori informazioni si possono ottenere rivolgendosi allo sportello del servizio di Diagnostica per Immagini.

# 5

## SERVIZI SPECIALISTICI

In sintesi si riportano in elenco i Servizi offerti

- Medicina di laboratorio
- Laboratorio Analisi (che include i seguenti settori: Biochimica clinica e tossicologica; Ematologia e Coagulazione; Microbiologia, Virologia e Sieroimmunologia)
- Diagnostica per immagini e indagini strumentali
  - Radiologia tradizionale
  - TAC
  - Artroscan
  - RMN
  - Ecografia
  - Ecocolor doppler
  - Ecocardiografia
  - EEG
  - EMG
  - Esame Urodinamico
  - Spirometria
- Consulenze specialistiche (urologiche, cardiologiche, neurologiche, psichiatriche, fisiatriche)

# 6

## RICOVERI CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

I ricoveri sono programmati su proposta del Medico di Medicina Generale e/o dai medici dei reparti per acuti, d'intesa con l'Unità Operativa interessata, a condizione che l'UVM competente per territorio di Centro del paziente abbia espresso, su apposito modulo, parere favorevole.

### **Criteri per la formazione delle liste di attesa**

In relazione alle normative regionali i criteri per la formazione della lista di attesa sono così definiti:

- Data rilascio autorizzazione UVM
- Disponibilità del posto entro 10 giorni dall'autorizzazione UVM

Eventuali richieste di proroga/prosecuzione in altro setting riabilitativo sono a giudizio del medico responsabile, da inoltrarsi ai servizi ASL di competenza secondo la normativa vigente (decreto del commissario ad acta n 10/2013 del 20/12/2013)

È possibile avere informazioni circa i tempi di attesa e costi tramite l'Ufficio Relazione con il Pubblico e Centro Unico Prenotazioni (URP-CUP).

### **Documentazione necessaria per il ricovero**

Per il ricovero il paziente dovrà presentare i seguenti documenti:

- richiesta del proprio Medico di Medicina Generale/ medico UO inviante su ricettario regionale
- tessera sanitaria regionale
- approvazione del ricovero da parte dell'UVM competente per territorio/UVM delegata
- documento di identità valido

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 Cosa portare per il soggiorno in ospedale

È opportuno portare con sé (da far visionare il giorno dell'ingresso) tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti, le indicazioni e le notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente.

L'abbigliamento deve essere il più essenziale possibile, in particolare: camicia da notte o pigiama, calze bianche, pantofole, vestaglia, tuta da ginnastica, scarpe da ginnastica e nei casi richiesti costume da bagno, accappatoio, cuffia, ciabatte antiscivolo; necessario per la toeletta personale (almeno due cambi), necessario per la pulizia della persona, tovagliolo e fazzoletti possibilmente di carta, posate.

### 7.2 Custodia valori:

Il Centro S. Agnese non è responsabile di eventuali furti o smarrimenti di bene. In casi di particolare disagio sociale, per i quali non è possibile individuare un referente verrà valutata l'opportunità che la gestione dei valori sia affidata al Coordinatore infermieristico /assistente sociale

### 7.3 Consigli pratici e obblighi

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

Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro. Il Centro di Riabilitazione S. Agnese 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. Non è consentito allacciare le apparecchiature elettriche personali (per es. telefono cellulare, TV, PC, ect.) alla rete elettrica ospedaliera senza esplicita autorizzazione del personale, né utilizzare prese multiple. Vi segnaliamo che è disponibile un servizio a pagamento per l'utilizzo del televisore. È vietata qualsiasi automedicazione e/o autosomministrazione di farmaci salvo espressa autorizzazione del medico, solo in casi selezionati. È necessario non allontanarsi dall'unità operativa per facilitare le attività riabilitative. 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.

### **Accoglienza**

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

### **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 di malattia, relazionandosi col Medico del Centro S. Agnese.

### **Visite di parenti e amici**

Il degente può ricevere visite negli orari consentiti, secondo quanto riportato nella scheda informativa consegnata all'ingresso. Si consiglia di non superare il numero di due persone alla volta per non sovraffollare le stanze e disturbare i vicini. È vietato far entrare in struttura bambini di età inferiore ai 12 anni. Per i visitatori sono a disposizione appositi servizi igienici. Durante le attività sanitarie i parenti sono invitati ad uscire dalle stanze.

I familiari possono accedere alla struttura durante il giorno e la notte in caso di necessità, compatibilmente con le esigenze di assistenza e cura degli ospiti previo autorizzazione del medico Responsabile e del Coordinatore infermieristico

Per i minori di anni 14 è prevista la presenza di un genitore/persona da essi delegata che verrà ospitata nel letto di fianco a quello del paziente.

Per i pazienti di età superiore a 65 o con disabilità cognitive importanti anni è consentita la presenza/assistenza di un caregiver previa autorizzazione.

### **Servizio sociale**

È disponibile un servizio di assistenza sociale da attivarsi su richiesta.

### **Assistenza privata integrata**

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

La struttura permette ai familiari di essere supportati per attività di sostegno al paziente degente purché siano rispettate le regole di comportamento previste per i visitatori esterni.

### **Servizio religioso**

È a disposizione del pubblico un luogo di culto, con la celebrazione della S. Messa una volta la settimana. Per le altre religioni si concordano permessi secondo le necessità, le condizioni cliniche del paziente e sempre nel rispetto delle regole del Centro di Riabilitazione.

### **Pasti**

La colazione viene servita dalle ore 8.00 alle 9.00, il pranzo dalle ore 12.00 alle 13.00 e la cena dalle ore 18.00 alle 19.00.

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

I parenti e accompagnatori possono prenotare il pasto presso il Coordinatore Infermieristico.

I pasti sono serviti in vassoi personalizzati con carrelli termoisolanti che garantiscono il mantenimento della temperatura e l'igiene. Per esigenze cliniche vengono servite, su prescrizione medica, diete particolari.

### **Dimissioni**

All'atto della dimissione, sono consegnati:

- relazione clinica destinata al proprio Medico curante, scheda infermieristica ove indicato
- documentazione clinica personale portata in visione dal paziente.

Il medico di reparto redige la comunicazione di fine ricovero che viene inviata tramite FAX al distretto di base di appartenenza secondo la normativa vigente.

### **Silenzio e tranquillità**

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

### **Servizi aggiuntivi**

Gli ospiti che lo desiderano possono usufruire di servizi alberghieri aggiuntivi a pagamento. Per informazioni è possibile rivolgersi direttamente all'Ufficio Accettazione.

### **Bar**

Al piano terra dell'edificio è situato un Bar-Caffetteria che offre un servizio quotidiano. Sono presenti inoltre distributori automatici in appositi spazi dedicati.

### **Fumo**

Nel Centro S. Agnese è assolutamente vietato fumare in tutti gli ambienti: questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della salute dei pazienti.

### **Parcheggio**

All'interno del Centro S. Agnese è possibile parcheggiare gratuitamente la propria vettura per il tempo necessario ad effettuare prestazioni o visite ai pazienti.

### **Parrucchiere - Estetista - Podologo**

È possibile prenotare i servizi facendone richiesta al Coordinatore Infermieristico- Servizio accettazione.

### **Telefono**

È possibile per i degenti effettuare comunicazioni telefoniche dal letto di degenza mediante cordless. Non si possono utilizzare, nelle zone segnalate, telefoni cellulari poiché possono causare interferenze con apparecchiature elettromedicali.

### **Trasporti**

Sono disponibili informazioni: per pullman, taxi e autoambulanze presso il Coordinatore Infermieristico.

### **Ufficio Relazioni col Pubblico (URP-CUP)**

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 Villa Serena.

**Movimentazione disabili**

Sono disponibili carrozzine e altri ausili per movimentare i disabili all'interno della struttura facendone richiesta al personale.

**Sito Internet**

Notizie sul Centro S. Agnese sono riportate nel sito [www.villaserena.it](http://www.villaserena.it) che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

**Pagamenti**

Per i ricoveri in solvenza è possibile effettuare i pagamenti nell'arco delle dodici ore giornaliere.

# 8

## OBIETTIVI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Struttura 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.

La Casa di Cura ha ottenuto la Certificazione di Qualità ISO 9001:2015, evidenza dell'impegno costante verso l'eccellenza, il controllo dei processi e la soddisfazione degli utenti.

Impegno		Indicatore	Standard
<b>Semplicità</b>			
Chiarezza e trasparenza	Le prestazioni sono disponibili agli utenti presso l'URP	Aggiornamento periodico del catalogo prestazioni	Data di aggiornamento almeno annuale
	All'ingresso della struttura è presente un "punto informazioni"	Ore di apertura/24 ore	6 ore giorno
	Aggiornamento continuo del personale front office sulle prestazioni erogate	Soddisfazione rilevata tramite Customer Satisfaction	90% di soddisfazione
Carta dei Servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riporta informazioni di carattere generale sui servizi forniti, modalità di accesso e fruizione delle prestazioni</li> <li>Definisce gli impegni assunti verso i cittadini</li> <li>Spiega le modalità di tutela dell'utente rispetto ai disservizi</li> <li>È condiviso con le associazioni di tutela dei cittadini</li> </ul>	Carta servizi aggiornata sul portale Aziendale	Data di aggiornamento almeno annuale
Accesso alle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Informazioni sono presenti presso l'Accettazione e il Cup</li> <li>Preparazioni per esami clinici sono disponibili su richiesta, in fase di accettazione e sul portale aziendale</li> </ul>	Ore di apertura settimanali garantite/ ore settimana	36 ore settimanali (incluso il sabato mattina)
		N° reclami ricevuti	Nessun reclamo
Accesso alla documentazione sanitaria	È possibile ricevere a domicilio la documentazione sanitaria (Referti degli esami, cartella clinica)	Non conformità registrate	98% di conformità
Reclami	È possibile inoltrare un reclamo dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 18.00 e in qualsiasi momento tramite portale aziendale	Tempi di chiusura dei reclami espresso in giorni	30 giorni
Strumenti di e-participation: contenuti e accessibilità del sito web	L'utente può: <ul style="list-style-type: none"> <li>Esporre un reclamo</li> <li>Richiedere cartelle cliniche e Referti</li> <li>Esprimere la propria soddisfazione rispetto al servizio</li> </ul>	Moduli disponibili e scaricabili dal portale intranet	100% dei moduli disponibili
	Contatti (telefono e mail) dei diversi servizi	Numeri attivi sul portale	100% dei contatti sono aggiornati e attivi
<b>Accoglienza e comfort</b>			
Cura e pulizia	Monitoraggio periodico della qualità della pulizia	UU.OO/strutture monitorate almeno cadenza mensile	100 % delle UU.OO/strutture
Logistica e segnaletica	Presenza di segnaletica, regolarmente aggiornata, che garantisce l'orientamento dell'utente	UU.OO/strutture riportano all'ingresso nome del responsabile medico e infermieristico	
Socialità e continuità con il mondo esterno	Orario di visita della struttura sanitaria di almeno 4 ore giornaliere	UU.OO/strutture con orario di visita uguale o maggiore di 4 ore	
Eliminazione di barriere architettoniche	Accesso alla struttura attraverso percorsi privi di ostacoli fisici	UU.OO/strutture a cui è possibile accedere a persone diversamente abili	
Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto	Presenza di parcheggio fruibile per il pubblico che accede alla struttura	N° reclami ricevuti	Nessun reclamo
	Presenza di posti auto riservati alle persone con situazioni di fragilità		
	Possibilità di far scendere dall'auto gli utenti con difficoltà di deambulazione all'ingresso principale		
	Presenza di una o più linee di mezzi pubblici che raggiungono la struttura	Sedi operative coperte da servizi pubblici	100% delle aree coperte
Confort alberghiero	Possibilità di scelta nel menu tra due o più opzioni	N° reclami ricevuti	Nessun reclamo
	Presenza di barbiere/ parrucchiere disponibile nella struttura		
	Presenza di un bar o distributori di bevande/alimenti nelle aree distanti		
	Presenza di un'area verde/giardino con panchine accessibile a degenti e familiari		
Riconoscibilità del personale	Il personale è riconoscibile attraverso il badge identificativo	N° dei professionisti con cartellino identificativo	100% del personale
	Uniformi differenziate per qualifica e ruolo	N° dei professionisti con divisa aziendale	
Comunicazione dell'iter assistenziale	Partecipazione informata dell'utente alle cure	N° di cartelle cliniche campionate contengono il consenso alle cure	100% di conformità
	Formazione ECM relativa al tema della riservatezza e sicurezza nel trattamento dei dati del personale	N° professionisti formati entro 30 giorni dall'assunzione	90% di professionisti formati

Impegno		Indicatore	Standard
Diritto alla privacy	Informativa e consenso al trattamento sottoscritto dell'utente	N° di cartelle cliniche campionate contengono il consenso al trattamento dei dati	100% di conformità
	Presenza di accorgimenti per delimitare la visibilità dei pazienti e rispettarne la dignità	N°reclami ricevuti	Nessun reclamo
<b>Ascolto</b>			
Modalità di relazione basata sull'empatia	Programmi formativi sulle competenze comunicative del personale sanitario	1evento formativo anno	Corso erogato nell'anno
Indagini di Customer Satisfaction	Valutazioni sulla soddisfazione delle prestazioni ricevute e del comfort	Soddisfazione rilevata alla Customer Satisfaction	90% di soddisfazione
	Le risultanze sono condivise con le Associazione a tutela dei diritti del paziente	1 incontro annuale	Verbale condiviso
Ospedale Senza Dolore	Valutazione e gestione del dolore	Valutazione e trattamento del dolore	100% delle cartelle campionate sono conformi
<b>Sicurezza</b>			
Sicurezza degli ospiti, del personale e dei visitatori.	Garanzia della sicurezza sul lavoro secondo la normativa cogente	Personale formato come previsto dalla Dlgs 81/2008	100 % del personale formato
	Monitoraggio del clima aziendale e benessere organizzativo	Survey svolta	Almeno annuale
	Formazione in tema di gestione dello stress lavoro correlato	1 evento formativo anno	Corso erogato nell'anno
	Funzione aziendale del Risk Manager	Atto di nomina	Nomina in corso di validità
	Applicazione di procedure validate per la prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza	Procedure inserite nel sistema Qualità Aziendale	L'aggiornamento non va oltre i tre anni
<b>Igiene</b>			
Sanificazione degli ambienti e monitoraggio ambientale	Rispetto delle norme di igiene cogenti	Procedura aggiornata e inserita nel sistema qualità	L'aggiornamento non va oltre i tre anni
	Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati	N° reclami ricevuti	Nessun reclamo
	Monitoraggio microbiologico ambientale come da normative vigenti	Requisiti cogenti rispettati su totale requisiti	100% dei requisiti
Sicurezza alimentare	Manuale HACCP	Non conformità registrate	Aggiornamento almeno annuale
Smaltimento dei rifiuti	Smaltimento dei rifiuti <i>in conformità alla cogente normativa ambientale</i>	Non conformità registrate	100% di conformità
<b>Antincendio</b>			
Dotazione di mezzi antincendio	Presenza di adeguati presidi antincendio monitorati come da normativa	Percentuale d presidi monitorati	100% dei presidi sono monitorati
Pannelli di istruzione in tutte le aree	Sono disponibili planimetrie con le istruzioni e percorsi da seguire in caso di incendio	UU.OO/Strutture con pannelli presenti	Il 100% delle UU.OO/Strutture conformi
Squadra di emergenza	Presenza di squadra di emergenza addestrata in possesso della prevista idoneità per l'emergenza antincendio rilasciata dai VVFF	N° operatori formati e aggiornati su totale operatori della squadra	100% del personale è formato
<b>Impegni di qualità e umanizzazione</b>			
Formazione e aggiornamento	L'azienda è accreditata come provider ECM Regionale	N° requisiti conformi su totale requisiti	100% dei requisiti
	Il piano di formazione aziendale è presente e diffuso al personale	Personale che accede al piano di formazione	100% del personale
	Il personale è formato come da normativa cogente	Dossier formativi	100% dei dossier monitorati
Certificazione di qualità ISO 9000-2015, Accreditamento a autorizzazione Istituzionale	L'azienda mantiene i requisiti cogenti richiesti dal Manuale di Autorizzazione e Accreditamento Regionale.	N° requisiti conformi	100% dei requisiti
	Formazione tesa a promuovere la cultura della qualità del personale	1 evento formativo anno	Fascicolo evento conforme
	Impegno continuo verso l'applicazione dei principi del Miglioramento della Qualità (Ciclo di Deming)	Requisiti conformi alla norma ISO 9000-2015	Mantenimento della Certificazione
Non-discriminazione culturale, etnica e religiosa	Possibilità di assistenza religiosa	N° reclami ricevuti	Nessun reclamo
	Personalizzazione del menù sulla base delle proprie convinzioni etiche o religiose	Pazienti che possono scegliere il vitto	100 % dei Pazienti possono scegliere il vitto

# 9

## COME RAGGIUNGERE IL CENTRO S.AGNESE

Il Centro di Riabilitazione Intensiva S. Agnese è raggiungibile facilmente. Sono frequenti i collegamenti giornalieri con le Autolinee TUA.

In automobile, oltre alla viabilità ordinaria, è raggiungibile percorrendo l'Autostrada A14 uscendo al casello "Atri-Pineto", proseguendo in direzione Nord. Il Centro è situato a circa 4 chilometri dal casello.

Il Centro S. Agnese dispone all'ingresso di un ampio parcheggio.

Indirizzo: Via Nazionale Adriatica Nord Km 424, Pineto (TE)