VILLA SERENA

DEL DOTT L PETRUZZI

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

La Direzione

VILLA SERENA
DEL DOTT. L. PETRUZZI

INDICE

1 MISSION 4

2 STRUTTURA 5

3 DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE 6

4 AREA OSPEDALIERA 8

4.1 U.O Chirurgia Generale ordinario e diurno 8
4.2 U.O Ortopedia ordinario e diurno 9
4.3 U.O Medicina generale ordinario e diurno 9
4.4 U.O Geriatria ordinario e diurno 10
4.5 U.O Neurologia ordinario e diurno 11
Centro Medicina del sonno 11
Centro per lo studio delle demenze..... 11
Centro Sclerosi Multipla 11
Centro Cefalee 11
4.6 U.O Riabilitazione Intensiva Ospedaliera (cod.56)
Riabilitazione Neurologica ordinario e diurno 12
Riabilitazione Ortopedica ordinario e diurno..... 13
Riabilitazione Respiratoria ordinario e diurno 13
Riabilitazione Cardiologica ordinario e diurno 15
4.7 U.O Lungodegenza 16
4.8 Modalità di accesso alle prestazioni ospedaliere 17
4.9 Accessibilità, fruibilità e soddisfazione dell'utente 18
4.10 Tempi di attesa 18
4.11 Documenti necessari 19
4.12 Pre-ricoveri 19
4.13 Modalità di pagamento e tariffe..... 19
4.14 Pacchetto alberghiero opzionale a pagamento 20
4.15 Copia della cartella clinica 20
4.16 Cosa portare per il soggiorno in ospedale 21
4.17 Consigli pratici e obblichi 21
4.18 Accoglienza 21
4.19 Colloqui con il medico referente 22
4.20 Visite di parenti e amici 22
4.21 Servizio sociale 22
4.22 Assistenza privata integrata 23
4.23 Servizio religioso 23
4.24 I pasti 23
4.25 Dimissioni 23
4.26 Silenzio e tranquillità 24
4.27 Prestazioni di ricovero a pagamento e convenzioni particolari 24
4.28 Convenzioni dirette e/o indirette 24
4.29 Parrucchiere 24

5 AMBULATORI E SERVIZI SPECIALISTICI DI DIAGNOSI E CURA 25

5.1 Medicina di laboratorio 26
5.2 Diagnostica per immagini 26
5.3 Servizio di cardiologia 26
5.4 Servizio di gastroenterologia 26
5.5 Servizio di pneumologia..... 27
5.6 Servizio di specialistica fisica 27
5.7 Servizio di neurofisiopatologia 27
5.8 Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali 27
5.9 Accessibilità, fruibilità e soddisfazione dell'utente 28
5.10 Tempi di attesa 28
5.11 Documenti necessari 29
5.12 Modalità di pagamento 29
5.13 Tariffe 29
5.14 Ritiro referti 29
5.15 Convenzioni dirette e/o indirette 29

6 AREA RESIDENZIALE 30

7 INFORMAZIONI UTILI 31

7.1 Bar e punti ristoro 31
7.2 Ristorante 31
7.3 Fumo 31
7.4 Parcheggio 31
7.5 Telefono 32
7.6 Trasporti 32
7.7 Ufficio Relazioni col pubblico (URP) 32
7.8 Movimentazione disabili 32
7.9 Sito internet 32
7.10 Assistenza sanitaria per pazienti stranieri proventienti dall'Unione Europea, dallo spazio economico europeo e dalla Svizzera..... 33

8 OBIETTIVI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 35

9 COME RAGGIUNGERE VILLA SERENA 38

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 ambulatoriali, di ricovero ospedaliero e 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 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.

Direzione Sanitaria: Dott.ssa Vilma Colaiocco

3 DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

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

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

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

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

Inoltre è tutelata la libertà di scelta del luogo di cura, alle condizioni previste negli articoli 8-ter e seguenti del d.lgs. n. 502/1992 e successive modifiche: "Al fine di favorire l'esercizio del diritto di libera scelta del medico e del presidio di cura, il Ministero della sanità cura la pubblicazione dell'elenco di tutte le istituzioni pubbliche e private che erogano prestazioni di alta specialità, con l'indicazione delle apparecchiature di alta tecnologia in dotazione nonché delle tariffe praticate per le prestazioni più rilevanti".
Per quanto riguarda il rispetto del rapporto tra la Casa di Cura Villa Serena e i cittadini utenti ricordiamo che i pazienti che utilizzano i servizi della Casa di Cura Villa Serena hanno diritto:

1 ad essere curati ed assistiti in modo appropriato e continuativo, con l'impiego delle più avanzate conoscenze scientifiche e delle migliori tecnologie disponibili;
2 al rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni politiche;
3 ad essere informati ed educati a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di cura, con modalità e linguaggio comprensibili e ad essere informati con sufficiente anticipo sulla data della dimissione ed ad essere altresì informati nei casi in cui è previsto un ritardo nella cura e/o nel trattamento nel corso della degenza;
4 al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali, alla gestione delle informazioni relative allo stato di salute;
5 ad un'adeguata valutazione e gestione del dolore;
6 ad esprimere il proprio parere attraverso il questionario di gradimento dei servizi, consegnato al momento della dimissione e il modulo reclami disponibile 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 ordinario e diurno
- Ortopedia e Traumatologia ordinario e diurno
- Medicina Generale ordinario e diurno
- Geriatria ordinario e diurno
- Neurologia ordinario e diurno
- Riabilitazione Intensiva Ospedaliera (Cod.56) ordinario e diurno
- Lungodegenza
- Terapia Intensiva

4.1 U.O. CHIRURGIA GENERALE ordinario e diurno

Responsabile Medico
Dott. Nicola Di Bartolomeo

Coordinatore Infermieristico
Andrea Verzella

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 ordinario e diurno

Responsabile Medico
Dott. Francesco Paolo Ciampa

Coordinatore Infermieristico
Alessandro Luciani

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 GENERALE ordinario e diurno

Responsabile Medico
Dott. Giancarlo Di Battista

Coordinatrice Infermieristica
Cinzia Di Pompeo

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 comorbilità, sono diventati l'elemento che caratterizza i ricoveri ospedalieri. La Medicina Interna è l'unica disciplina specialistica che, nell'avere 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. collabora con il 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 ha 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. GERIATRIA ordinario e diurno

Responsabile Medico
Dott.ssa Giovanna Laglia

Coordinatrice Infermieristica
Cinzia Di Pompeo

L'Unità Operativa di Geriatria prende in carico, in regime di ricovero e day hospital, pazienti con patologie internistiche acute o croniche in fase di riacutizzazione con particolare riferimento a quelle cardiache, gastroenterologiche e respiratorie. Il reparto ricovera anche i pazienti con complicanze respiratorie delle malattie oncologiche (dispnea cronica, disfagia, insufficienza respiratoria), e malati con patologie epatiche croniche scompensate (cirrosi epatica e sue complicanze).

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.

4.5 U.O. NEUROLOGIA ordinario e diurno

Responsabile Medico
Dott. Luigi Ortenzi

Coordinatrice Infermieristica
Cinzia Di Pompeo

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:

4.5.1 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.

4.5.2 Centro per lo Studio delle Demenze

Si occupa del trattamento delle demenze. Collabora, in caso di malattie rare, con il dipartimento di Scienze Neurologiche dell'Università di Firenze.

4.5.3 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.

4.5.4 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.

4.6 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 ordinario e diurno

Responsabile Medico
Dott.ssa Lucia Velluto

Coordinatore Infermieristico
Alessandro Berardi

Coordinatrice dei Fisioterapisti
Cinzia Albergo

Si occupa del trattamento di soggetti con menomazioni del sistema nervoso centrale o periferico. Nello specifico: accidenti 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, tecar- terapia).

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 ordinario e diurno

Responsabile Medico
Dott. Matteo Gentili

Coordinatori Infermieristici
Federica Trisi, Luciano D'Addazio

Coordinatrice dei Fisioterapisti
Cinzia Albergo

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 Multidimensionale (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, tecar-terapia).

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 ordinario e diurno

Responsabile Medico
Dott. Khoury Said

Coordinatore Infermieristico
Gianluca Iannucci

Coordinatrice dei Fisioterapisti
Cinzia Albergo

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 ordinario e diurno

Responsabile Medico
Dott. Said El Khoury

Coordinatore Infermieristico
Valerio Baboro

Coordinatrice dei Fisioterapisti
Cinzia Albergo

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

Responsabile Medico
Dott. Francesco Ciarelli

Aiuto Dirigente
Dott. Antonio Di Marco

Coordinatori Infermieristici
Andrea Verzella, Cinzia Di Pompeo

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 anatomo-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 in regime di convenzione con il SSN. Per informazioni e prenotazione di un ricovero è possibile rivolgersi all'ufficio ricoveri componendo i numeri diretti 085 9590854/855/856 o chiamando il centralino al numero 085 95901 e selezionando il tasto corrispondente. L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

In alternativa, le informazioni possono essere richieste compilando il form dedicato sul sito internet della Casa di Cura (www.villaserena.it).

L'Ufficio Ricoveri fornisce agli utenti informazioni su modalità di ricovero, tempi di attesa ed eventuali costi a carico di pazienti o 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. Per i ricoveri di tipo chirurgico il paziente deve effettuare esami e visite di prericovero volti ad attestare l'idoneità del paziente stesso all'intervento.

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. 085 9590854/855/856) per i chiarimenti del caso.

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. In alternativa, il questionario può essere compilato sul sito web della Casa di Cura Villa Serena. 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) 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. Il giorno del ricovero il paziente deve effettuare l'accettazione presso gli sportelli nell'orario indicato dall'Ufficio Ricoveri in fase di chiamata.

4.12 PRE-RICOVERI

Per l'effettuazione del prericovero il paziente deve presentarsi nel giorno e nell'orario indicati dall'Ufficio Ricoveri in fase di chiamata. Il paziente il giorno del prericovero dovrà portare tutta la documentazione clinica in suo possesso, l'elenco dei farmaci assunti e la prescrizione del chirurgo rilasciata al momento della visita. Le informazioni sono fornite all'utente tramite telefono o, qualora il paziente abbia acconsentito, tramite mail.

Al momento dell'accettazione viene aperta una cartella e sottoscritto dal paziente un modulo d'impegno al pagamento, sulla base del tariffario solventi della Casa di Cura, delle prestazioni effettuate qualora decidesse di non procedere al ricovero programmato.

4.13 MODALITÀ DI PAGAMENTO E TARIFFE

Contestualmente all'accettazione si può effettuare il pagamento della prestazione o dei servizi aggiuntivi tramite bancomat, Carte di Credito, contanti, assegni, vaglia postali.

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 della Casa di Cura che sono comunicate su richiesta dall'Ufficio Fatturazione (fatturazione@villaserena.it).

4.14 PACCHETTO ALBERGHIERO OPZIONALE A PAGAMENTO:

Include:
- televisore;
- menù ampliato rispetto alle variazioni base (salvo diversa indicazione medica).
- possibilità di ospitare una persona di fiducia del degente.

Per informazioni sulle tariffe applicate si consiglia di rivolgersi all'ufficio accettazione (accettazione@villaserena.it).

4.15 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 (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, l'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.

4.16 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.

4.17 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.

4.18 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.

4.19 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.

4.20 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.

4.21 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).

4.22 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.

4.23 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.

4.24 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.

4.25 DIMISSIONI

All'atto della dimissione, sono consegnati:
- relazione clinica destinata al proprio Medico curante;
- documentazione clinica personale portata dal paziente.

4.26 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.

4.27 PRESTAZIONI DI RICOVERO A PAGAMENTO E CONVENZIONI DIRETTE E/O INDIRETTE

Villa Serena dispone di degenze dedicate ai pazienti solventi per ricoveri a pagamento e/o in convenzione con Assicurazioni e/o Fondi malattia.

L'Ufficio Fatturazione 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.

4.28 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 GENERALE
NEUROFISIOPATOLOGIA
NEUROLOGIA
OCULISTICA
ODONTOIATRIA (specifica per la medicina del sonno)
ORTOPEDIA
ORTOTTICA
OTORINOLARINGOIATRIA
PSICHIATRIA

	Responsabile Medico	*Coordinatore Infermieristico*
Ambulatorio Specialistica Medica	Dott. Antonio Sciarra	Alessio Lamonica
Ambulatorio Specialistica Chirurgica	Dott. Nicola Di Bartolomeo	Alessio Lamonica
Ambulatorio Specialistica Fisica	Dott. Matteo Gentili	Luciano D'addazio

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

Responsabile Anatomia Patologica: Dott. Giuseppe Pizzicannella
Responsabile Patologia clinica: Dott.ssa Katia Di Silvestre

- 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

Responsabile Medico: Dott.ssa Rosanna Ruggieri
Coordinatore Infermieristico: Alessio Lamonica
Coordinatore Tecnico di radiologia: Luigi Giuditta

- 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)
- 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 SPECIALISTICA FISICA

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 elettroneurografia
- 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), 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 anche tramite il sito 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) 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 ed eventuali esami precedenti.

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 ortopanoramica, 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. Riabilitazione Intensiva "S. Agnese".

Per le informazioni di dettaglio si rimanda alle carte servizi dedicate.

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 urp@villaserena.it. 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.

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
Semplicità			
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	• Riporta informazioni di carattere generale sui servizi forniti, modalità di accesso e fruizione delle prestazioni • Definisce gli impegni assunti verso i cittadini • Spiega le modalità di tutela dell'utente rispetto ai disservizi • È condiviso con le associazioni di tutela dei cittadini	Carta servizi aggiornata sul portale Aziendale	Data di aggiornamento almeno annuale
Accesso alle informazioni	• Le Informazioni sono presenti presso l'Accettazione e il Cup • Preparazioni per esami clinici sono disponibili su richiesta, in fase di accettazione e sul portale aziendale	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: - Esporre un reclamo - Richiedere cartelle cliniche e Referti - Esprimere la propria soddisfazione rispetto al servizio	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 eattivi
Accoglienza e comfort			
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
Ascolto			
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
Sicurezza			
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
Igiene			
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 *in conformità alla cogente normativa ambientale*	Non conformità registrate	100% di conformità
Antincendio			
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
Impegni di qualità e umanizzazione			
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 VILLA SERENA

Sono frequenti i collegamenti giornalieri da Pescara con Autolinee pubbliche TUA.
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 Casa di Cura Villa Serena Città S. Angelo (Pescara) - Viale L. Petruzzi n. 42.

Semplicità	
Chiarezza e trasparenza	Le informazioni inerenti alle prestazioni erogate e le relative tariffe sono disponibili agli utenti presso l'URP
	All'ingresso della struttura è presente un "punto informazioni"
	È garantito il continuo aggiornamento del personale relativo elle informazioni inerenti alle prestazioni erogate da fornire agli utenti
Carta dei Servizi	*I contenuti sono aggiornati almeno con cadenza annuale e riporta almeno:*
	- informazioni di carattere generale sui servizi forniti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni
	- gli impegni assunti verso i cittadini
	- modalità di tutela dell'utente rispetto ai disservizi
Modalità di pagamento	È possibile pagare con bancomat e carta di credito
Accesso alle informazioni	Apertura superiore a 36 ore settimanali incluso il sabato della Accettazione dell'URP e CUP
Accesso alla documentazione sanitaria	È possibile ricevere a domicilio la documentazione sanitaria (es. referti degli esami, cartella clinica)
Reclami	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 e in qualsiasi momento tramite portale aziendale
Contenuti e accessibilità del sito web	Elenco e descrizione delle prestazioni
	Strumenti di e-participation
	Preparazioni per esami clinici
	Moduli a disposizione degli utenti (reclami, richiesta cartella clinica, Referti ecc.)
	Contatti (telefono e mail) dei diversi servizi
Accoglienza e comfort	
Cura e pulizia	Monitoraggio periodico della qualità della pulizia
Logistica e segnaletica	Presenza di segnaletica, regolarmente aggiornata, che garantisce l'orientamento dell'utente
Socialità e 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	Accesso alla struttura attraverso percorsi privi di ostacoli fisici
Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto	Presenza di parcheggio fruibile per il pubblico che accede alla struttura
	Presenza di posti auto riservati ai disabili che accedono alla struttura
	Presenza di posti auto riservati alle donne in stato di gravidanza in prossimità della struttura.
	Presenza di una o più linee di mezzi pubblici che raggiungono la struttura
	Possibilità di far scendere dall'auto gli utenti con difficoltà di deambulazione davanti all'ingresso principale della struttura
Confort alberghiero	Possibilità di scelta nel menu tra due o più opzioni
	Presenza di uno sportello bancomat in prossimità della struttura
	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
	Uniformi differenziate per qualifica e ruolo
Comunicazione dell'iter assistenziale	Partecipazione informata dell'utente alle cure
Diritto alla privacy	Formazione ECM relativa al tema della riservatezza e sicurezza nel trattamento dei dati del personale
	Informativa e consenso al trattamento dei dati scritto dell'utente

	Presenza di accorgimenti per delimitare la visibilità dei pazienti e rispettarne la dignità
Ascolto	
Modalità di relazione basata sull'empatia	Programmi formativi sulle competenze comunicative del personale sanitario
Indagini di Customer Satisfaction	Valutazioni sulla soddisfazione delle prestazioni ricevute e del comfort
	Le risultanze sono condivise con le Associazione a tutela dei diritti del paziente
Adesione al modello di "Ospedale Senza Dolore"	Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione del dolore
	Adozione di protocolli validati per il trattamento del dolore
Sicurezza	
Sicurezza degli ospiti, del personale e dei visitatori.	Garanzia della sicurezza sul lavoro secondo la normativa cogente
	Monitoraggio del clima aziendale e benessere organizzativo
	Formazione in tema di gestione dello stress lavoro correlato
	Funzione aziendale dedicata alla gestione del rischio clinico: Risk Manager
	Applicazione di procedure validate per la prevenzione delle infezioni correlate alle pratiche assistenziali
	Possibilità per gli utenti di segnalare incidenti e situazioni di rischio alle quali hanno assistito
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 come da normative vigenti
	Sanificazione della biancheria attraverso protocolli validati
Sicurezza alimentare	Controlli previsti dal Manuale HACCP
Smaltimento dei rifiuti	Smaltimento dei rifiuti *in conformità alla cogente normativa ambientale*
Antincendio	
Dotazione di mezzi antincendio	Presenza di adeguati presidi antincendio monitorati come da normativa
Rilevazione fumo nelle aree a rischio	Strumenti per rilevazione fumo automatici
Pannelli di istruzione in tutte le aree	Sono disponibili 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 monitorati
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	L'azienda è accreditata come provider ECM (Educazione Continua in Medicina) di formazione regionale
	Il piano di formazione aziendale è presente e diffuso su portale aziendale
	Il personale è formato come da normativa cogente
Certificazione di qualità ISO 9000-2015, Accreditamento e autorizzazione Istituzionale	L'azienda mantiene i requisiti cogenti richiesti dal Manuale di Autorizzazione e Accreditamento Regionale.
	Formazione tesa a promuovere la cultura della qualità del personale
	Impegno continuo verso l'applicazione dei principi del Miglioramento della Qualità (Ciclo di Deming)
	Possibilità di usufruire dell'assistenza di un interprete (disponibile a chiamata)

Non-discriminazione culturale, etnica e religiosa	Possibilità di assistenza religiosa
	Possibilità per i pazienti di personalizzare il menù sulla base delle proprie convinzioni etiche o religiose