



villa
Rachele
casa di cura
poliambulatorio

Carta dei Servizi

Gentile Cliente, La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi semiresidenziali e residenziali offerti alle persone con disabilità, i relativi standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi. Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di fruire con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale. Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio. Alle segnalazioni formulate attraverso il suddetto modulo sarà fornito riscontro scritto entro 10 giorni dalla data di ricevimento (a mezzo posta ordinaria, consegna a mano, mail agli indirizzi di posta elettronica della Struttura). Con l'augurio che i nostri servizi possano esserLe graditi e rivelarsi adeguati alle Sue esigenze ed aspettative, porgiamo distinti saluti.

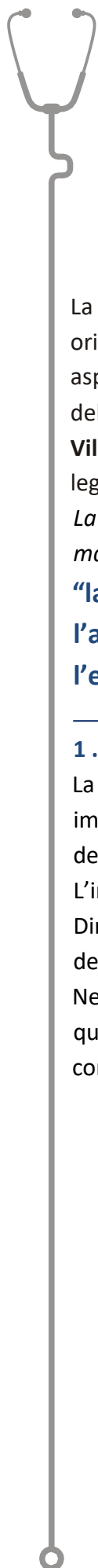
La Direzione

INDICE

Sezione Prima

1	MISSION	3
	1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	3
	1.2 I nostri valori	4
	1.3 Principi fondamentali	4
2	COME RAGGIUNGERCI	7
3	PRESENTAZIONE	8
	3.1 L'attività della struttura	8
	3.2 Articolazione della struttura	8
4	INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	9
	4.1 Richieste di informazioni	9
	4.2 Notizie cliniche, Privacy e Sicurezza	9
	4.3 Richiesta di copia della Cartella Residenza e documenti amministrativi	9
5	LA VITA IN STRUTTURA	10
	5.1 Come riconoscere il personale	10
	5.2 Servizi in outsourcing	10
	5.3 Servizi Complementari	11
	5.4 Visite specialistiche ambulatoriali	12
	5.5 Prenotazioni ambulatoriali	14
6	RELAZIONI CON IL PUBBLICO	15
	6.1 Questionario di gradimento	15
	6.2 Reclamo	15
7	DIRITTI E DOVERI	16
	7.1 Diritti del Paziente	16
	7.2 Doveri dell'utente	17
	7.3 Norme per la sicurezza del Paziente	17
	7.4 Regole per utenti e visitatori	18
8	RICOVERO E DEGENZA	19
	8.1 Prenotazioni ricoveri	19
	8.2 Accettazione e modalità	19
	8.3 Servizi Sanitari – Attività di degenza	20
	8.4 Degenza	21
	8.5 Assistenza medica, infermieristica e psicologica	22
	8.6 La terapia fisica	22
	8.7 Degenza - Orari	23
	8.8 Dimissioni	23
9	STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	24
	10.1 Ricovero e cure	24
	10.2 Sicurezza dell'Paziente	25
	10.3 Informazioni e pratiche amministrative	25
	10.4 Ascolto, suggerimenti e reclami	25
	10.5 Prestazioni alberghiere	26





1

Mission

La **Mission di Villa Rachele** consiste nell'essere e voler essere parte di un sistema diffusamente orientato al miglioramento continuo della qualità dell'assistenza per soddisfare i bisogni e le aspettative dei cittadini, avvalendosi dell'evoluzione delle tecniche, delle conoscenze, dell'integrazione dei sistemi sanitari italiani ed internazionali.

Villa Rachele è una casa di cura ideata, progettata e realizzata secondo i più moderni criteri della legislazione urbanistica in campo sanitario.

La salute è lo stato di completo benessere fisico, psicologico e sociale e non solamente l'assenza di malattia". In linea con questo principio,

"la nostra MISSION consiste nell'accrescere il benessere fisico, emotivo, sociale e l'autonomia delle persone nella vita quotidiana, ove possibile, attraverso l'erogazione di servizi sanitari e riabilitativi di eccellenza".

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi la struttura dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.





1.2 I nostri valori

All'interno di **VILLA RACHELE** fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Per noi significa prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come “uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale”.

PROFESSIONALITÀ

Intendiamo la Professionalità quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità. Qualità consolidate con l'esercizio della pratica costante.

RESPONSABILITÀ

Per noi responsabilità è rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi che abbiamo assunto.

RISPETTO

È per noi la consapevolezza dei diritti e dei meriti e dei valori altrui.

1.3 Principi fondamentali

EQUAGLIANZA

Ogni Paziente ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti. La Struttura fa proprio tale principio considerando ciascun cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

DIRITTO DI SCELTA

Il Paziente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. La Struttura fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del Paziente, impegnandosi anche a ricercare ed offrire opportunità di integrazione e di flessibilità per l'erogazione dei servizi nell'ambito territoriale di riferimento.



IMPARZIALITÀ

La Struttura si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei pazienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. La Struttura fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi ispirandosi al senso etico della responsabilità e garantendo il rispetto dei criteri stabiliti per l'ammissione ai vari servizi erogati. Ad ogni Paziente è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del Paziente alla prestazione. Il Paziente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. Il Paziente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Struttura fa proprio questo principio promuovendo procedure semplici e trasparenti al fine di migliorare la qualità degli standards dei servizi erogati, garantendo la partecipazione viva e costante dell'utenza.

CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile. La Struttura fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socioassistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'Paziente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. Villa Rachele fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'Paziente siano stati più o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili. Inoltre, la Struttura si pone come obiettivo il miglioramento quali-quantitativo dei servizi erogati attraverso un'attenta e rigorosa pianificazione gestionale amministrativa.



In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, Villa Rachele si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi (ad esempio, mediante la non corretta gestione delle prenotazioni, delle agende di ricovero, delle liste di attesa ecc.);
- le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti della Struttura sono tenuti a fornire ai pazienti o ai familiari informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici proposti.

In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte del Paziente o del tutore/familiare, che si concretizza nel cosiddetto “consenso informato”.

“La necessità di ottenere dal Paziente o tutore/familiare il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla Legge, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra Paziente e personale medico.”

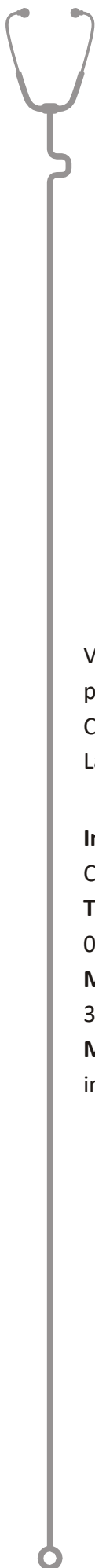
“Con la sottoscrizione del consenso, il Paziente o il familiare/tutore decide in piena autonomia se sottoporsi o meno al trattamento medico proposto a seguito della piena comprensione della diagnosi, dello scopo del trattamento, degli eventuali rischi a esso associati e delle possibili alternative.”

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, la Struttura si impegna a:

- garantire al Paziente, o a un suo tutore/familiare nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'ufficio relazioni con il pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

I principi fondanti l'attività di ricovero, cura e assistenza dei pazienti presso **Villa Rachele** poggiano sulla regolamentazione ministeriale rispetto all'attività di riabilitazione e si riassumono nei seguenti punti:

- **Governo clinico** di tutti i casi mediante stesura di un programma riabilitativo personalizzato a cui segue coerente progetto riabilitativo, costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti.



- **Coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e condivisione del percorso riabilitativo con il Paziente o con i suoi familiari/ caregiver fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti strutturati di ascolto/confronto, supporto psicologico, educazione ed addestramento.
- Organizzazione del lavoro in **team interdisciplinare e multiprofessionale**, coordinato dal medico referente del caso, con partecipazione attiva di tutti i professionisti.
- Costante **verifica dell'appropriatezza**, sia nella selezione dei pazienti eleggibili per ricovero che nelle decisioni riguardo alla scelta e la prosecuzione dei programmi di cura.
- **Formazione del personale** attraverso un aggiornamento continuo sia per le competenze tecniche ed organizzative, che per quelle relazionali.

2

Come raggiungerci

Villa Rachele si trova a Maida (CZ) e gode di una posizione strategica considerato che è situata proprio al centro della Calabria. Essa si trova a 15 km dalla Stazione Ferroviaria Lamezia Terme Centrale e dall'Aeroporto Internazionale di Lamezia Terme e a poca distanza dai centri abitati di Lamezia Terme, di Catanzaro e di Vibo Valentia.

Indirizzo

Contrada Acqua Bianca, 88025 Maida (CZ)

Telefono

0968 750053

Mobile

392 1507015

Mail

info@villarachele.clinic





3

Presentazione



Villa Rachele ha un indirizzo riabilitativo e dispone di una Unità Operativa di riabilitazione.

I pazienti provengono direttamente da istituti per acuti oppure dal domicilio in caso di patologie croniche riacutizzate.

L'equipe riabilitativa è composta da medici, psicologi, fisioterapisti, infermieri, logopedisti etc. che assicurano una qualificata assistenza al paziente sia dal punto di vista clinico che psicologico.

L'Unità Operativa di riabilitazione, che dispone di 20 posti letto per la Riabilitazione Intensiva, di 40 posti letto per la Riabilitazione Estensiva e 20 posti letto di Residenza Sanitaria Medicalizzata , offre, in regime di ricovero, servizi di:

- Riabilitazione Intensiva
- Riabilitazione Estensiva
- Residenza Sanitaria Medicalizzata (RSA-M)

3.1 L'attività della struttura

Villa Rachele è una Casa di Cura ideata, progettata e realizzata secondo i più moderni criteri della legislazione urbanistica in campo sanitario.

La struttura svolge le seguenti attività:

- Riabilitazione Neuromotoria
- Riabilitazione Muscolo Scheletrica

Presso il modulo di RSA-M di lungodegenza la struttura svolge la seguente attività:

- Riabilitazione per pazienti in stato vegetativo o coma prolungato;
- Riabilitazione per pazienti con gravi insufficienze respiratorie;
- Riabilitazione per pazienti affetti da malattie neurodegenerative progressive;
- Riabilitazione per pazienti moderatamente instabili che necessitano di un monitoraggio clinico quotidiano;
- Riabilitazione per pazienti con patologie croniche in fase di riacutizzazione.

3.2 Articolazione della struttura

Le strutture architettoniche e di arredamento, pur nel rispetto di caratteristiche tecnico-sanitarie, conferiscono agli ambienti uno standard alberghiero di classe superiore. La struttura, interamente climatizzata, dispone di un ampio parcheggio ed ha una capacità di 140 posti letto con camere munite di bagno interno, televisore, telefono, wi-fi.

L'insediamento, realizzato su di un terreno di 6 ettari, gode della quiete e del verde del suo parco privato e offre la possibilità di un soggiorno in un ambiente di massimo relax per i suoi ospiti e per i familiari.



4

Informazioni e Accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni



Per qualsiasi genere di informazioni è possibile contattare i nostri uffici al numero 0968/750053 oppure al numero mobile 392 1507015 oppure inviarci una mail: info@villarachele.clinic

4.2 Notizie cliniche, Privacy e Sicurezza

Gli aggiornamenti sulle condizioni di salute del paziente sono forniti dal Medico Referente, nell'esclusivo interesse dei pazienti, e a garanzia dei suoi diritti; il Personale non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone significative se non espressamente autorizzato e previo appuntamento, concordato telefonicamente, dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 16.

Per gestire la Privacy e la Sicurezza è stato previsto quanto segue:

- Trattamento e gestione dei dati personali secondo la normativa sulla privacy di cui al **Regolamento 2016/679 UE**, concernente "la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e la libera circolazione di tali dati", volta a disciplinare i trattamenti di dati personali sia nel settore privato sia nel settore pubblico, e destinata a sostituire la Direttiva 95/46.
- L'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso la sottoscrizione del modulo Tutela della privacy. La Struttura ogni anno la casa di cura provvederà a redigere un Documento Programmatico sulla Sicurezza che evidenzia i trattamenti effettuati e tutte le misure adottate per garantire la sicurezza dei dati.
- La Casa di Cura predispone appositi programmi di manutenzione ordinaria e straordinaria per garantire funzionalità e sicurezza agli impianti ed alle attrezzature. A norma del Decreto Legislativo 81/08 e seguenti, la Casa di Cura ha adottato un manuale delle Procedure d'emergenza, allo scopo di favorire le condizioni di sicurezza e la gestione delle emergenze da parte del personale. Vengono individuati, infatti, i responsabili di prevenzione incendi ed evacuazione delle persone, addestrati, per quanto di competenza, dal Comando dei Vigili del Fuoco o con corsi ad hoc.

4.3 Richiesta di copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi

Presso l'Ufficio Accettazione può essere richiesta copia della cartella socio sanitaria, che sarà disponibile entro 7 giorni lavorativi dal momento della chiusura della documentazione clinica.

Il modulo di richiesta si può ritirare in Accettazione e la copia della cartella clinica viene rilasciata mediante:

- rilascio diretto all'interessato o al delegato (se richiesto esplicitamente) al costo di € 20.00 (contributo spese segreteria).

La richiesta della copia della cartella clinica deve essere inoltrata dall'Utente, da persona da Lui delegata o da altri aventi diritto o dal rappresentante legale all'Ufficio Accettazione.

La Direzione può inoltre rilasciare, ai diretti interessati, documentazione attestante la degenza e altra documentazione amministrativa.



5

La Vita in Struttura

5.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario della residenza porta sulla divisa un cartellino con indicato il nome e la qualifica del dipendente.

Il colore e la foggia delle divise consente di ricondurre gli operatori ad un gruppo professionale

EQUIPE MULTIDISCIPLINARE Camice bianco	EDUCATORI / TRP / FISIOTERAPISTA Casacca e pantaloni amaranto	INFERMIERI Casacca e pantaloni blu
OPERATORI SOCIO SANITARI Casacca e pantaloni verde	PERSONALE DI SERVIZIO Casacca bianca	PERSONALE DI CUCINA Casacca bianca

5.2 Servizi in outsourcing

SERVIZIO ALBERGHIERO

Il *servizio alberghiero* viene garantito al paziente dal momento in cui viene accolto all'interno della struttura. La prestazione di tale servizio viene fornita tramite personale interno professionalmente preparato e qualificato. "Villa Rachele" garantisce la pulizia e l'igiene dei locali secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione.

Servizio di ristorazione e alimentazione

Il *servizio di ristorazione* viene direttamente gestito con personale interno, il quale provvede a gestire la distribuzione dei pasti per gli ospiti che vengono preparati da un nostro fornitore qualificato come attività in out sourcing ed inoltre viene assicurata la preparazione delle diete individuali. I pasti sono preparati nel rigoroso rispetto dei protocolli igienico-operativi definiti. Agli ospiti sono serviti quattro pasti al giorno (prima colazione, pranzo, merenda e cena). Il servizio opera (sia nella fase di preparazione che nella fase di distribuzione) completamente in accordo con la normativa H.A.C.C.P. I pasti vengono consumati sui tavoli collocati nella stanza di degenza per i malati ai quali, per motivi medici, non è consentita la mobilitazione dalla camera o nel soggiorno del Reparto. Ogni giorno tra le 14.00 e le 15.00 sarà sottoposto il menù del giorno successivo. Salvo disposizioni mediche particolari si potrà scegliere fra due o tre primi e altrettanti secondi. Nel caso sussista l'esigenza clinica, il medico predisporrà la dieta più adatta. Un litro d'acqua minerale naturale verrà consegnata giornalmente. Le attività alberghiere vengono effettuate dal personale sotto la supervisione della Caposala. Il personale infermieristico provvederà ad informare se per motivi diagnostico-clinici si dovrà osservare il digiuno o pasti leggeri.



Per domande riguardo al menù o se si desidera che un congiunto possa pranzare presso la sala mensa chiedere alla Caposala.

I pasti vengono serviti sotto il controllo di personale addetto che garantisce la distribuzione in razioni sufficienti al fabbisogno e garantisce che ciascun ospite assuma il pasto conforme alla dieta alimentare definita.

Sono concepiti programmi alimentari specifici per rispondere alle esigenze cliniche dell'ospite (dieta per diabetici, dieta ipoproteica, ecc.).

PASTI:

-  Colazione 8:30
-  Pranzo 12:30
-  Cena 18:30

Servizio di lavanderia

Il Servizio di lavanderia è affidato ad un nostro fornitore qualificato come attività in out sourcing con un contratto di servizi che prevede la sterilizzazione, disinfezione e noleggio della biancheria piana (asciugamani, lenzuola, federe e coperte estive e invernali). È gestito nel rispetto delle normative vigenti in materia di igiene ed assicura alla struttura quotidianamente il cambio della biancheria in base ad un programma giornaliero ben definito.

5.3 Servizi complementari

Nella Casa di Cura vi è un **luogo di culto** dove si celebra la messa. Un cappellano si occupa dell'assistenza spirituale dei pazienti.

I pazienti aderenti ad altre confessioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede, nei limiti delle disponibilità esistenti e senza alcuna discriminazione.

È assolutamente garantita libertà di coscienza, di culto e di religione.

La Casa di Cura non risponde del furto o dello smarrimento di denari e preziosi. Denaro e altri oggetti di valore possono essere depositati presso gli **armadi di sicurezza** rivolgendosi alla Capo Sala o all'Accettazione.

All'interno della struttura, al piano terra, è situato il **bar** che osserva orario continuato dalle ore **7.00** alle ore **14.00**.

La casa di cura provvede al servizio di **lavanderia** per tutto quello che riguarda la biancheria piana senza oneri a carico degli ospiti. La biancheria piana è fornita al bisogno e con cambi programmati con cadenza bisettimanale.

All'interno della struttura è disponibile, a pagamento, il servizio di **barbiere e parrucchiere**.



5.4 Visite specialistiche ambulatoriali

Il Poliambulatorio di Villa Rachele eroga visite di consulenza ed esami strumentali secondo il modello organizzativo del one stop service per le seguenti prestazioni:

Cardiologia



Esami / Prestazioni

- Diagnosi, cura e prevenzione delle malattie cardiovascolari
- ECG
- Ecocardiogramma Color Doppler
- Holter ECG
- MAP (Holter pressorio)
- Test da sforzo al cicloergometro e su tread mill

Chirurgia Vascolare



Esami / Prestazioni

- Visita di prima valutazione
- Eco Color Doppler vascolare

Diabetologia



Esami / Prestazioni

- Visite Diabetologiche dedicate alla prevenzione, alla diagnosi, al trattamento ed al follow up del diabete di tipo 1 e di tipo 2
- Visite Diabetologiche dedicate alla prevenzione, alla diagnosi al trattamento del piede diabetico

Diabetologia Nutrizionistica



Esami / Prestazioni

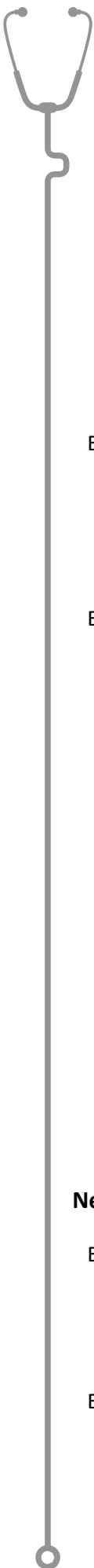
- Visita specialistica diagnosi, terapia e follow up del sovrappeso e dell'obesità.
- Visite dietetiche
- Diete personalizzate.
- Analisi impedenziometrica.

Endocrinologia



Esami / Prestazioni

- Visita specialistica
- Diagnosi, terapia e follow up delle patologie endocrinologiche.



Geriatria



Esami / Prestazioni

- Prevenzione, diagnosi e cura delle malattie legate all'invecchiamento - Deterioramento cognitivo, Demenza, Sindrome Ipocinetica, Malattie neuro degenerative croniche.
- Valutazione multi dimensionale (fisico-funzionale, cognitiva, comorbidità, malnutrizione).

Medicina dello sport



Esami / Prestazioni

- Visite idoneità sportiva agonistica
- Visite idoneità sportiva non agonistica

Medicina fisica e riabilitativa



Esami / Prestazioni

- Visita specialistica Fisiatrica
- Riabilitazione cardiologica
- Riabilitazione cognitiva
- Riabilitazione dall'obesità
- Riabilitazione neurologica
- Riabilitazione oncologica
- Riabilitazione ortopedica
- Riabilitazione respiratoria
- Rieducazione funzionale
- Terapia occupazionale
- Logopedia
- Elettroterapia
- Laserterapia
- Magnetoterapia
- Massoterapia
- Ultrasuonoterapia

Neurologia



Esami / Prestazioni

- Visita neurologica

Ortopedia e traumatologia



Esami / Prestazioni

- Diagnosi e cura affezioni dell'apparato osteoarticolare
- Infiltrazioni
- Visita specialistica per prevenzione e trattamento osteoporosi
- Consulenza per traumatologia dello sport
- Artroscopie ricostruzione dei legamenti



- Chirurgia vertebrale
- Chirurgia protesica anca, ginocchio, spalla, caviglia
- Chirurgia del piede

Pneumologia



Esami / Prestazioni

- Diagnosi, cura e prevenzione delle malattie dell'apparato respiratorio
- Emogasanalisi
- Saturimetria
- Spirometria
- Polisonnografia
- Pulsossimetria dinamica notturna

Psicologia – Psicoterapia



Esami / Prestazioni

- Abilitazione e riabilitazione psicologica
- Prestazioni psicoterapeutiche
- Servizio di Psicologia Clinica
- Valutazioni diagnostiche

5.5 Prenotazioni ambulatoriali

Prenotazioni Ambulatoriali

Il POLIAMBULATORIO di VILLA RACHELE è aperto

dal **Lunedì** al **Venerdì**

dalle **9.00** alle **13.00** e dalle **15.00** alle **19.30**.

Sabato dalle **9.00** alle **13.00**.

Gli orari possono variare nel periodo estivo.

La **prenotazione** di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle **09.00** alle **13.00** e dalle **15.00** alle **19:00** presso il servizio accettazione o telefonicamente, con la sola eccezione della medicina fisica e riabilitazione che deve essere effettuata di persona o tramite mail prenotazioni@villarachele.clinic per gli accordi del caso.

Il personale addetto è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi offerti, le modalità di erogazione, i tempi di accesso e i costi delle singole prestazioni.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche ed esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

6

Relazioni con il pubblico

VILLA RACHELE invita ogni persona a rivolgersi alla Direzione nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami, verbalmente o in forma scritta.

6.1 Questionario di gradimento

Per valutare la qualità del servizio percepita, viene chiesto ad ogni ospite e/o familiare/tutore di compilare in fase di dimissione un questionario di gradimento. L'attività è finalizzata ad un processo di miglioramento costante dei servizi offerti e dei percorsi organizzativi.

6.2 Reclamo

Villa Rachele garantisce inoltre la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

La Direzione della residenza si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni pervenute non anonime, entro 15 giorni dal ricevimento.

I reclami possono essere fatti:

IN FORMA SCRITTA

I pazienti ed i loro parenti possono presentare quotidianamente reclami verbali e lamentele alla Direzione Sanitaria o al Medico Responsabile, tutte le mattine dei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

VERBALMENTE

Il ospite può presentare reclamo attraverso il modulo predisposto reperibile presso la reception, al responsabile del servizio amministrativo della residenza, che provvederà ad informare la Direzione Sanitaria.

È disponibile presso la reception apposita cassetta dove inoltrare i reclami anche in forma anonima.





7

Diritti e doveri

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra ospite, familiari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la qualità della prestazione erogata. Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede nella nostra struttura che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco.

7.1 Diritti dell'ospite

ARTICOLO 1

Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2

Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3

Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo

ARTICOLO 4

Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5

Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile.

ARTICOLO 6

Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il referente del caso e l'Équipe.

ARTICOLO 7

Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8

Diritto alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione dei professionisti gli strumenti diagnostici, terapeutici e gli aggiornamenti scientifici necessari per erogare le prestazioni più appropriate, consentendo loro di agire secondo scienza e coscienza e nel rispetto del Codici Etici e deontologici.

ARTICOLO 9

Diritto di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai servizi richiesti.

ARTICOLO 10

Diritto dei familiari a ricevere informazioni entro i limiti consentiti dal rispetto della privacy e dalla volontà dell'utente.

ARTICOLO 11

Diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggerimenti in forma verbale e scritta.

ARTICOLO 12

Diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di soddisfazione.

ARTICOLO 13

Diritto alla trasparenza.



7.2 Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1

È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso i pazienti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulari, eccetera).

ARTICOLO 2

È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura e con la Direzione Sanitaria.

ARTICOLO 3

È doveroso da parte dei pazienti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.

ARTICOLO 4

È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5

Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

ARTICOLO 6

È dovere di ogni ospite informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di risorse.

ARTICOLO 7

È dovere di ogni ospite fumare solo dove è consentito, per preservare la salute della collettività.

7.3 Norme per la sicurezza dell'ospite

Il diritto alla sicurezza dei pazienti e dei dipendenti passa anche dal rispetto di alcune semplici regole:

- presentarsi sempre ad ogni nuovo medico con cui ci si relaziona, indicando il proprio nome e cognome;
- procedere spesso ad un'accurata igiene delle mani;
- segnalare sempre eventuali allergie o intolleranze;
- utilizzare pantofole chiuse;
- utilizzare indumenti privi di lacci.

Nel caso di pregresse cadute nella propria storia clinica, è importante segnalarlo al medico e agli infermieri. Per la prevenzione delle cadute è attuata una specifica procedura ad hoc atta ad individuare in anticipo i pazienti potenzialmente a rischio e a tutelarne la sicurezza mediante specifiche procedure preventive.



7.4 Regole per Utenti e Visitatori

Il Paziente della Clinica, salvo parere diverso del medico di reparto, potrà ricevere le visite:

- **Reparto di Riabilitazione Intensiva - dal Lunedì al Venerdì**
dalle 13.00 alle 14.00
- **Reparto di Riabilitazione Estensiva e RSA-M - dal Lunedì al Venerdì**
dalle 13.00 alle 14.00 - dalle 17.00 alle 18.00
- **Reparto di Riabilitazione Estensiva e RSA-M - Sabato**
dalle 10.30 alle 12.00

Nei reparti **non sono ammessi i bambini di età inferiore ad 8 anni.**

Per la tranquillità dei pazienti con cui eventualmente si divide la camera si chiede che i visitatori rispettino sempre le esigenze degli altri ospiti.

Pregiamo inoltre i visitatori di **rispettare la quiete**, di **non sedersi sui letti**, di **non fumare all'interno della struttura** e di **non trattenersi** nei reparti **oltre l'orario stabilito.**

Se l'Paziente si può muovere, potrà ricevere i visitatori nelle sale soggiorno del piano e nella bella stagione potrà accompagnarli nel giardino, raccomandando loro di rispettare il verde e la quiete.

Si prega vivamente di **non portare agli ospiti cibi e bevande** non indicati per la loro patologia.

Si raccomanda anche di **evitare l'uso dei telefoni cellulari** perché potrebbero disturbare i pazienti portatori di pace-maker ed il corretto funzionamento delle apparecchiature elettromedicali.

Per un buon funzionamento della Clinica è indispensabile la **collaborazione attiva di tutti.** Pertanto gli ospiti sono pregati di seguire alcune semplici norme di comportamento:

- Rispettare il divieto di fumare all'interno della struttura (legge 584/75).
- Evitare l'uso dei telefoni cellulari per le motivazioni già citate.
- Rispettare la tranquillità e la riservatezza degli altri ospiti ed in particolare dei compagni di stanza evitando rumori o comportamenti sconvenienti.
- Dimostrare rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale, usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste.
- Usare in modo appropriato il materiale della clinica e le sue strutture.
- Evitare di mettere oggetti sui balconi e davanzali delle finestre. Ogni paziente è responsabile se causa perdite o danni.
- I pazienti possono uscire dalla Casa di Cura solo col permesso del medico curante.
- Evitare di chiudersi a chiave nelle camere.
- Non creare disordine nelle stanze.
- Evitare di intralciare il passaggio con sedie o altri oggetti.
- Chiamare sempre il personale per qualsiasi problema.
- Depositare oggetti di valore o denaro nell'Ufficio Cassa.

La Direzione non risponde dei valori non depositati e degli oggetti lasciati incustoditi. Per qualsiasi informazione e chiarimenti contattare il personale.



8

Ricovero e Degenza

8.1 Prenotazioni Ricoveri

La casa di cura è in grado di ricoverare sia **pazienti privati** che **pazienti assicurati** con le compagnie di assicurazione e con i fondi con i quali è convenzionata sia pazienti in convenzione con il SSR.

Nel caso di pazienti assicurati è necessario che il paziente stesso informi il fondo o la compagnia di assicurazione della necessità del ricovero, per l'autorizzazione necessaria al ricovero.

Il ricovero deve essere prenotato almeno 24 ore prima.

Il Responsabile Sanitario della struttura esamina le domande di ammissione e valuta la compatibilità del candidato con le caratteristiche della struttura e del servizio offerto. Se il giudizio è favorevole al ricovero, il paziente sarà tempestivamente avvertito e sarà sottoposto a visita medica da parte degli specialisti della casa di cura.

Inoltre è in funzione al numero **0968 750053** un sistema di **prenotazione telefonica** che orienta facilmente gli utenti verso i servizi desiderati.

Il servizio di accettazione si effettua dalle ore **8.00** alle ore **18.00**.

Al momento del ricovero è necessario portare al personale amministrativo di accettazione:

- Documento di riconoscimento
- Tessera sanitaria
- Eventuale tessera identificativa dell'ente assicurativo
- Eventuale documentazione clinica relativa al periodo precedente al ricovero (cartelle cliniche, relazione di dimissioni di altra struttura etc.)

È inoltre obbligatorio essere forniti di effetti personali necessari alla propria igiene, pigiama o camicia da notte, vestaglia o giacca da camera, pantofole, magliette di cotone, tute e scarpe da ginnastica e quant'altro utile per il periodo di ricovero.

8.2 Accettazione e modalità

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria per l'accettazione e per il pagamento della tariffa.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat o con assegno bancario.

In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento.

Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.



8.3 Servizi Sanitari - Attività di Degenza

RIABILITAZIONE INTENSIVA (20 posti letto) e **RIABILITAZIONE ESTENSIVA** (40 posti letto) **RESIDENZA SANITARIA MEDICALIZZATA** (20 posti letto)

RIABILITAZIONE INTENSIVA ED ESTENSIVA

Riabilitazione Neuromotoria.

Con la Riabilitazione Neuromotoria ci si pone l'obiettivo di soddisfare i bisogni di rieducazione funzionale del paziente che affersce alla struttura per una patologia acuta (ovviamente in fase post-acuta e/o postoperatoria) o per malattie croniche o degenerative.

Le prestazioni erogate sono finalizzate ad ottenere il massimo recupero dell'autonomia e dell'autosufficienza, proporzionalmente al danno anatomico-funzionale determinato dall'evento morboso.

Riabilitazione Muscolo Scheletrica.

Si rivolge a persone di ogni età affette da disabilità, transitorie o permanenti, per menomazioni fisiche dovute a esiti di fratture, esiti di impianto di protesi articolari, esiti di politraumi o altre disabilità di origine muscolo scheletrica.

Gli interventi riabilitativi hanno la finalità di aiutare la persona a recuperare le funzioni compromesse.

RESIDENZA SANITARIA MEDICALIZZATA (RSA-M)

Si tratta di interventi di cura complessi, ma concentrati nel tempo i cui obiettivi assistenziali sono rivolti, con la ovvia eccezione dei pazienti terminali, alla riacquisizione dell'autonomia perduta o alla acquisizione del maggiore livello di autonomia possibile.

Presso questo specifico modulo di cui Villa Rachele dispone di 20 posti in lungodegenza accedono i seguenti pazienti:

- pazienti in stato vegetativo o coma prolungato;
- pazienti con gravi insufficienze respiratorie;
- pazienti affetti da malattie neurodegenerative progressive;
- pazienti moderatamente instabili che necessitano di un monitoraggio clinico quotidiano;
- pazienti con patologie croniche in fase di riacutizzazione.



8.4 Degenza

La Degenza si articola in una serie di attività che prevedono l'assistenza clinica e terapia, valutazione funzionale, monitoraggio pazienti a rischio, stratificazione prognostica, terapia fisica, supporto psicologico, consulenza dietetica, educazione sanitaria e tempo libero.

All'ingresso in reparto un'addetta alle relazioni pubbliche o un'infermiera, provvederà ad accompagnare il paziente nella camera assegnata fornendo informazioni adeguate sulla struttura (presentazione della camera con i dispositivi di chiamata e di illuminazione, ubicazione servizi igienici e spazi comuni), sulle regole di reparto (orari visite parenti, orari del vitto, orari della visita medica, orari di attività in palestra), nonché su tutte le pratiche assistenziali medico-infermieristiche che dovrà affrontare. I dati anagrafici saranno raccolti dalla segretaria nel pieno rispetto della legge sulla privacy. Un'infermiera rileverà i parametri vitali del paziente (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, peso corporeo) ed effettuerà la registrazione di E.C.G. e una raccolta dati sulla patologia e sulle abitudini di vita del paziente stesso.

Il medico raccoglierà i dati anamnestici e tutte le notizie utili ad una migliore e completa conoscenza della situazione clinica, procederà nella visita e nella prescrizione degli esami strumentali necessari e previsti dal nostro protocollo

Al paziente saranno inoltre distribuiti dei questionari sulla rilevazione della Customer Satisfaction.

Il protocollo di ricovero prevede nei primi 2-3 giorni un pacchetto di esami clinici e strumentali (se non effettuati in pre-ricovero) necessari all'inquadramento della condizione clinica, funzionale e del rischio del paziente, sulla base del quale, e dopo valutazione collegiale, il paziente viene avviato al programma riabilitativo.

Programmi Riabilitativi e Piani Assistenziali Individualizzati

I progetti riabilitativi e i piani assistenziali verranno formulati e personalizzati in base alla valutazione iniziale e alla stratificazione diagnostica con l'effettuazione di esercizi, applicazioni terapeutiche e attività specifiche per il singolo paziente.

Verranno inoltre effettuati controlli periodici per la valutazione dei progressi conseguiti.





8.5 Assistenza medica, infermieristica e psicologica

L'assistenza medica

La visita del medico del Reparto inizia tutte le mattine alle ore **8.30**. In ogni momento della giornata è presente un medico a cui si potrà rivolgere per qualsiasi necessità. Ai medici spetta il dovere di visitare, inquadrare la malattia dal punto di vista clinico, decidere le procedure diagnostiche e terapeutiche e fornire informazioni sulla malattia e sui programmi di accertamenti e cure. L'assistenza medica è garantita **24 ore su 24**.

Il Direttore è responsabile dell'Unità Operativa e sovrintende a tutte le attività che in essa vengono effettuate.

L'assistenza infermieristica

La Caposala coordina tutte le attività di Reparto, aggiorna quotidianamente il programma assistenziale dei ricoverati, in base all'evoluzione del quadro clinico e alle conseguenti prescrizioni diagnostico-terapeutiche del medico. Pianifica l'assistenza in base alle esigenze dei ricoverati e all'organizzazione del Reparto. Le prestazioni infermieristiche prestate in modo continuativo nelle 24 ore riguardano tutti i bisogni del paziente: quelli specialistici, quelli fisiologici condizionati dal livello di compromissione fisica e quelli comportamentali.

L'assistenza infermieristica comprende:

- igiene personale (se non fosse in grado di provvedere autonomamente)
- procedure diagnostiche di competenza
- rilevazione della Pressione Arteriosa, Frequenza Cardiaca al polso e degli Atti Respiratori
- procedure di mobilitazione e di assistenza alla ginnastica riabilitativa
- medicazioni chirurgiche
- consigli alimentari
- controllo delle funzioni intestinali e urinarie
- informazione sullo stile di vita (educazione sanitaria).

L'assistenza psicologica

Sarà compito dello Psicologo delineare il profilo della personalità dei pazienti, definire lo stato ed il livello di ansia, individuare la presenza di eventuali disturbi psico-comportamentali e programmare interventi psico-terapeutici adeguati.

8.6 La terapia fisica

Equipe di fisioterapisti, coordinati da fisiatri ed altre figure mediche specializzate nei vari aspetti della riabilitazione (neurologica, motoria, cardiologica ecc.) operano nell'apposita palestra attrezzata all'interno della casa di cura.

Il proseguimento della **Riabilitazione in Day - Hospital**

La terza fase della Riabilitazione viene definita di mantenimento perché ha lo scopo di indurre il



paziente a proseguire nella attività fisica e nell'azione di correzione dei fattori di rischio iniziate nel periodo di ricovero in Reparto. I controlli cardiologici clinici e strumentali periodici che si effettuano in questa fase consentono una costante ed attenta valutazione delle condizioni generali e cardiovascolari del paziente. Il programma prevede due sedute settimanali in Day-Hospital per otto settimane dalle ore **13.30** alle ore **15.30**.

Il proseguimento della Riabilitazione in Day - Hospital è raccomandato a tutti i pazienti.

8.7 Degenza - Orari

La Giornata tipo durante la degenza è di norma così organizzata:

07.30	Sveglia ed igiene personale.
07.30-08.00	Prelievi ematici, eventuale ECG, parametri vitali e terapia.
08.00-08.15	Colazione servita in sala pranzo o, in casi particolari, in camera.
08.00-10.00	Riordino camere.
08.30-12.00	Attività fisica in palestra con la suddivisione dei pazienti in gruppi.
11.45-14.00	Pranzo, tempo libero e terapia orale.
13.00-14.30	Colloquio con il Direttore ed i Medici
14.00-15.00	Scelta del menù per il giorno successivo.
15.30-17.00	Attività fisica in palestra.
18.00-18.30	Cena.
18.30-20.30	Tempo libero e terapia.
20.30-22.00	Tempo libero, sistemazione dei pazienti per il riposo notturno.
22.00	Terapia.

Tutti sono pregati di rispettare il riposo e la privacy delle persone e la tranquillità del reparto.

Gli spazi dedicati al tempo libero prevedono televisione (Sala TV), lettura, altre attività occupazionali e relazionali.

8.8 Dimissioni

La **data di dimissione** dalla Casa di Cura viene comunicata dal Medico curante con un congruo numero di giorni di anticipo.

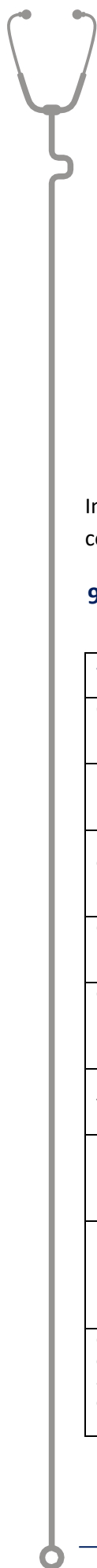
Il giorno della dimissione viene consegnata al paziente una scheda dove sono riportate:

- Il periodo di degenza;
- I principali accertamenti diagnostici effettuati;
- La terapia medica e riabilitativa effettuata;
- La terapia medica e riabilitativa consigliata a domicilio.

Per il ritorno al proprio domicilio il paziente dovrà provvedere autonomamente.

Dopo la dimissione, **copia della cartella** clinica potrà essere richiesta all'ufficio Accettazione.

Copia della cartella clinica verrà consegnata esclusivamente all'interessato o a persona fornita di apposita delega nel più breve tempo possibile.



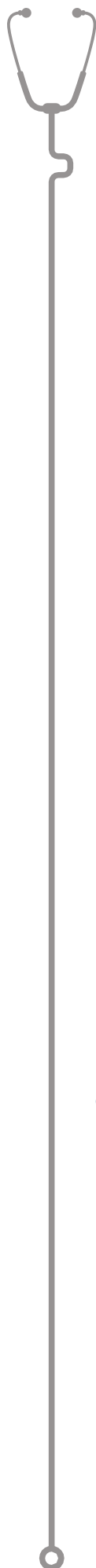
9

Standard di qualità, Impegni Programmi

In linea con la propria MISSION, la struttura è orientata all'assistenza della persona con disturbi e si impegna con i seguenti obiettivi di qualità.

9.1 Ricovero e cure

Ambiti	Standard/impegni
Qualità della cura	Garanzia di impegno a curare ed assistere in modo continuativo tutti i pazienti con le più avanzate conoscenze mediche e tecnologiche a nostra disposizione
Umanizzazione dei rapporti	Impegno del personale a rispettare la dignità e la privacy del ospite secondo procedure definite ad interfacciarsi sempre cordialmente e rispettosamente con ospiti e familiari.
Rispetto della dignità, delle convinzioni personali e del credo religioso	Assenza di qualsiasi forma di discriminazione per età, genere, razza, lingua, condizione sociale, credo religioso, opinione politica.
Chiarezza dell'informazione sulle cure ricevute	Impegno del personale medico a fornire sempre al ospite informazioni precise sul proprio stato di salute e sul piano di cura.
Chiara identificazione del ruolo del personale	Ogni operatore è identificato con cartellino di riconoscimento della struttura. Le divise degli operatori hanno colori differenti in base al profilo professionale. I codici dei colori delle divise sono indicati nella carta dei servizi ed esposti in struttura.
Personalizzazione del percorso terapeutico	Definizione del progetto terapeutico e dei programmi riabilitativi, secondo linee guida scientificamente validate, condivisi con medici invianti, pazienti e familiari.
Indicazioni sulla vita in struttura	Consegna del regolamento interno al momento del ricovero e illustrazione della vita in reparto da parte di un operatore disponibile a fornire tutti i chiarimenti richiesti dal ospite e dai suoi familiari.
Rapporti con i familiari	Sono garantite quotidianamente le visite ai degenti nelle fasce orarie indicate nella carta dei servizi ed esposte in struttura. Sono garantiti i colloqui con i sanitari: nel rispetto della normativa sulla privacy, ogni équipe medica garantisce la possibilità di essere informati sullo stato di salute del proprio caro
Chiarezza della lettera di dimissione contenente tutte le informazioni utili al medico di riferimento per la continuità assistenziale	Consegna di una relazione di dimissione computerizzata con chiara indicazione di: diagnosi, terapie praticate, accertamenti diagnostici eseguiti, terapie da proseguire a domicilio, osservazioni su eventuali controlli.



9.2 Sicurezza del paziente

Per garantire al paziente la più assoluta serenità durante la convalescenza, la struttura garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto il ricoverato (es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.). Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management, sono state attivate specifiche procedure.

Fattori di qualità	Standard/impegni
Sicurezza nell'uso dei farmaci	Adozione scheda terapeutica unica
Prevenzione e gestione delle cadute dei pazienti in ospedale	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Controllo delle infezioni	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti	Adozione di sistemi di Incident Reporting

9.3 Informazioni e pratiche amministrative

Ambiti	Standard/impegni
Informazione preventiva sulle modalità di ricovero: garanzia di supporto nel disbrigo delle pratiche necessarie al ricovero	Disponibilità a fornire informazioni di persona o telefonicamente tutte le informazioni utili al ricovero da parte del personale (coordinatori, medici, operatori e personale amministrativo).
Chiarezza dell'informazione sulle prestazioni offerte	Garanzia di fornire sempre informazioni chiare e precise a voce da parte del personale e per iscritto nella Carta dei Servizi stampata una volta all'anno e consegnata a tutti i pazienti e familiari. La Carta dei Servizi stampata è sempre disponibile in reception o presso gli uffici amministrativi.
Semplicità di ottenimento di copia di cartella clinica	L'ufficio accettazione fornisce anche telefonicamente indicazioni su come ottenere copia della cartella clinica.
Tempo di rilascio di copia di cartella clinica	Come da normativa (nuovo decreto legge Gelli) è garantita la consegna della copia della cartella clinica entro 7 giorni lavorativi.

9.4 Ascolto, suggerimenti e reclami

Fattori di qualità	Standard/impegni
Possibilità di esprimere il proprio parere sui servizi ricevuti	Consegna a tutti i pazienti e familiari dei questionari di soddisfazione per la valutazione dei servizi ricevuti da consegnare al personale sanitario e/o amministrativo oppure da deporre in forma anonima in apposita cassetta. È comunque sempre possibile richiedere un colloquio con il direttore della struttura.
Accoglimento dei reclami	Tutto il personale è addetto alla raccolta dei reclami e all'inoltro alla Direzione Sanitaria o Amministrativa in base alla competenza. Le direzioni si impegnano a fornire una risposta entro un tempo massimo di 15 giorni (come da normativa).

9.5 Prestazioni Alberghiere

Fattori di qualità	Standard/impegni
Pulizia delle aree di degenza e socializzazione	Garanzia di massima cura delle aree riservate all'utenza in struttura.
Confort delle stanze di degenza	Tutte le stanze garantiscono livelli di confort in linea con i livelli di sicurezza richiesti dalle condizioni cliniche dei pazienti, a tutela della salute di tutti gli ospiti.
Accoglienza	Il gruppo si impegna ad esporre una segnaletica interna chiara ed efficace per favorire l'orientamento di tutti gli utenti.
Assenza di barriere architettoniche	Tutte le strutture sono prive di barriere architettoniche per garantire uguale accessibilità a tutte le persone.
Pasti personalizzati	È garantita a tutti gli utenti la possibilità di scegliere i pasti nell'ambito di un Menù che consenta il rispetto delle tradizioni, usi e costumi religiosi.
Presenza di spazi comuni	La struttura è dotata di: • aree di socializzazione TV, e arredamento sufficiente a garantire il confort dei pazienti • spazi verdi • distributori automatici di bevande

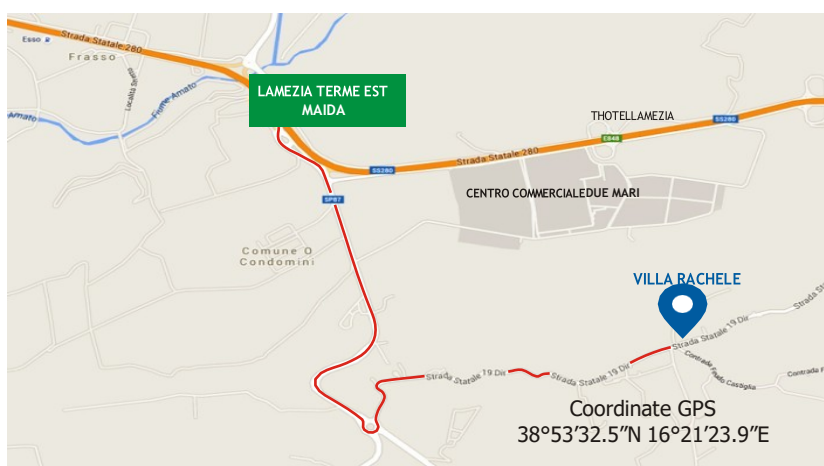




villa **Rachele** casa di cura

INDICAZIONI STRADALI

- SS 280 USCITA LAMEZIA EST
- PROSEGUIRE DIREZIONE MAIDA
- SULLA ROTATORIA 3^a USCITA A DX DIREZIONE VENA DI MAIDA
- PROSEGUIRE PER 2 KM CIRCA



www.villarachele.clinic

Contrada Acqua Bianca
88025 MAIDA



centro prenotazioni

0968 750053

392 1507015



info@villarachele.clinic
prenotazioni@villarachele.clinic

AUTORIZZATO
DCA N° 105 10/05/2018