

**VILLA SAN PIO**

**MARANO PRINCIPATO (CS)**



**CARTA DEI SERVIZI**

**“Centro di Riabilitazione Estensiva Extraospedaliera”**

La carta dei servizi è stata redatta ai sensi del Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 19-05-1995

*Il presente documento è stato redatto con la collaborazione del Responsabile della Struttura, dell'Amministratore Unico, del personale operante nella Struttura, con l'apporto del Tribunale del Diritto del Malato, ed anche grazie alla preziosa collaborazione di Parenti e Pazienti che attraverso i loro suggerimenti, risultano essere indispensabili per il continuo miglioramento del Il Centro di Riabilitazione Estensivo Extraospedaliero "Villa San Pio".*

Gentile Ospite,

qui di seguito abbiamo il piacere di presentarle la nostra “Carta dei Servizi”, uno strumento che ci consente di condividere e migliorare la qualità del servizio offerto, studiato e finalizzato alla tutela dei diritti dei cittadini nell’ambito del servizio erogato.

Il Centro di Riabilitazione Estensivo Extraospedaliero “Villa San Pio”, a tal proposito, vuole creare un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto con l’Ospite, con l’intento di migliorare la qualità del servizio offerto rendendolo non solo più efficiente e tempestivo, ma soprattutto più capace di rispondere alle diverse esigenze di quanti ne usufruiscono.

Il nostro obiettivo infatti, è quello di offrire una qualificata accoglienza contraddistinta dell’umanità di tutti coloro che, a vario titolo, operano nella nostra Struttura.

La presente Carta dei Servizi è dunque destinata ai Pazienti allo scopo di informare di quanto beneficio della struttura possa offrire loro a livello di benessere fisico e psicologico.

## **INDICE**

1. Cos’è la Carta dei Servizi
2. La nostra *mission* (Politica della qualità)
3. I Principi ed il Nostro Credo
4. Sede e cenni storici
5. Organico medico
6. Riabilitazione ex art. 26 e modalità di accesso
7. Servizio Psico – Socio – Educativo
8. La Struttura e le camere
9. Dimissioni e richiesta in copia della Cartella Clinica
10. Modalità ed orari di visite ai pazienti
11. Servizi Riabilitativi
12. Servizio Religioso
13. Il Sistema di qualità
14. Tutela della Sicurezza e Salute dei Pazienti e dei Lavoratori,  
Privacy e tutela dell’Ambiente
15. Riferimenti ed impegni attuali e futuri

## 1. Cos'è la Carta dei Servizi

Il ruolo attivo dei Pazienti nella definizione delle procedure cliniche ed assistenziali favorisce una maggiore attenzione alla prevenzione dei rischi e rafforza il rapporto di fiducia tra il cittadino e il sistema sanitario.

In questa ottica, assume particolare rilievo proprio la Carta dei Servizi Sanitari che rappresenta il patto tra le strutture del SSN (Servizio Sanitario Nazionale) e i cittadini, secondo i seguenti principi informativi:

- ☒ **Imparzialità** nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- ☒ **Piena informazione** dei cittadini utenti sui servizi offerti e sulle modalità di erogazione degli stessi;
- ☒ **Adozione degli standard** promossi dalla Amministrazione Locale in merito alla qualità del servizio offerto ed alle modalità di valutazione dello stesso, informandone gli utenti;
- ☒ **Organizzazione** di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- ☒ **Ascolto delle opinioni e dei giudizi** sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente, mediante il questionario di soddisfazione dei Pazienti, o tramite le Associazioni che li presentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

Ci auguriamo che questa Carta dei Servizi, con la collaborazione di Pazienti e personale medico, paramedico e socio sanitario, possa divenire uno strumento concreto per un costante miglioramento di quanto il nostro Centro di Riabilitazione offre. Siamo disponibili ad accogliere eventuali suggerimenti, critiche e proposte. La ringraziamo per l'attenzione.

## **2. La nostra *mission* (Politica della qualità)**

I membri dell'organizzazione da anni operano nel settore sanitario, ed hanno costruito la loro filosofia aziendale sull'erogazione del servizio offerto al cliente/paziente/ospite esclusivamente sulla qualità.

L'Azienda è caratterizzata da una complessa organizzazione strutturale e da una pluralità di competenze professionali tale da renderla imprescindibile dalla realizzazione di forme di governo aziendale che rispondano a criteri di funzionamento qualitativamente elevati. Pertanto, l'organizzazione ha individuato nel concetto "qualità" uno stile di conduzione aziendale orientata esclusivamente sulla efficacia ed efficienza della prestazione sanitaria. L'orgoglio dell'azienda è stato quello di aver preparato fin dall'inizio le risorse umane ad una cultura incentrata prettamente sulla qualità attraverso una costante formazione del personale aziendale. La professionalizzazione delle risorse è stata considerata elemento strategico della politica aziendale influenzando direttamente sulla qualità dell'assistenza, oltre che sulla soddisfazione del cliente/paziente/ospite, e contribuendo al miglioramento continuo dell'erogazione del servizio riabilitativo.

Pertanto, in un ambiente di lavoro ad elevata professionalità, la capacità di coinvolgere e valorizzare le risorse diventa l'accesso principale per il miglioramento delle relazioni interne alla struttura, esprimendo, così, il potenziale dell'intera organizzazione e non riducendo il servizio ad una semplice somma di contributi individuali.

La qualità espressa si percepisce non solo dagli aspetti organizzativi e dalla competenza professionale degli operatori, ma soprattutto dall'esclusività dello stile di esecuzione del lavoro, dal comportamento etico e dal modo di comunicare e di ascoltare le esigenze manifestate dai fruitori.

Il Centro di Riabilitazione Estensivo Extraospedaliero "Villa San Pio" si ispira ad un modello di assistenza sanitaria a misura d'uomo, attraverso la redazione di un Piano Assistenziale Individualizzato, capace di coniugare risultati clinici con umanità e competenza. Il modello, che fa riferimento a valori e processi condivisi, fa coesistere l'adequatezza delle cure, la personalizzazione del servizio, la competenza professionale al fine di offrire risposte efficaci ad una domanda di assistenza sempre crescente.

L'obiettivo dell'organizzazione è quello di migliorare costantemente il servizio offerto al Paziente poiché, essendo la fonte di sopravvivenza della struttura merita di essere tutelato, salvaguardato ma, soprattutto, è essenziale realizzare e soddisfare le sue aspettative.

Quindi, se è vero che l'impegno della Proprietà è di offrire prestazioni sanitarie elevate, è altrettanto vero che la qualità del servizio ed il gradimento dell'ospite vengano ad esistenza dal confort della struttura, dalla cura igienica degli ambienti, dalla presenza di servizi igienici adeguati, dall'assenza di barriere architettoniche, dall'utilizzo di aree di riunione e socializzazione ampie e luminose etc.

Pertanto, la politica aziendale è finalizzata alla ricerca di eventuali carenze del servizio, mediante la raccolta di informazioni utilizzando come fonte di ritorno reclami e questionari di soddisfazione e, se dovessero registrarsi delle difformità saranno avviati interventi mirati al fine di eliminare la deficienza segnalata.

Il Centro di Riabilitazione Estensivo Extraospedaliero "Villa San Pio", per soddisfare le richieste del cliente/paziente/ospite e per rispondere concretamente alle mutate condizioni ambientali, ha deciso di implementare il Sistema Gestione Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001.

La certificazione risulta essere la massima espressione realizzatrice per chi ha l'idea di ottenere un marchio di prestigio che possa proiettarlo verso mete ambite, ma per l'organizzazione è una logica conseguenza della professionalità, dell'efficacia e dell'efficienza.

L'adozione quindi del modello rappresentato dalla norma UNI EN ISO 9001 è la risposta più aderente alla necessità di funzionamento dell'azienda e, al tempo stesso, garanzia nei confronti degli Utenti/pazienti.

- Il Manuale della Qualità è dunque l'immagine della struttura e descrive il modo di operare, oltre a rappresentare valido strumento per l'impostazioni di strategie aziendali presenti e future. Consente infatti di:
  - Definire i processi aziendali e le loro interazioni (Approccio per processi come richiesto dalla nuova norma);
  - Valutare l'efficacia dell'addestramento dei corsi interni e dei corsi esterni seguiti dal personale;
  - Distribuire i documenti di origine esterna (norme, leggi etc. in materia sanitaria) con eventuale sessione di formazione dove ritenuto opportuno;
  - Definire gli obiettivi aziendali inerenti all'erogazione del servizio;
  - Definire per ogni processo aziendale parametri misurabili in rapporto ai valori soglia ed agli obiettivi prefissati. Così, il personale ha la possibilità di individuare i progetti e realizzare gli obiettivi, anche mediante le verifiche giornaliere o quelle periodiche, o per mezzo dell'impiego delle tecniche statistiche. La diversa tipologia di monitoraggi è utile per misurare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni erogate, poiché se dalle risultanze dovesse emergere una diversa rispondenza rispetto agli obiettivi prefissati, si potrà agire tempestivamente mediante una differente programmazione. Questa metodologia lavorativa è da stimolo sia per il personale, il quale ha la possibilità di vedere realizzati in concreto gli obiettivi fissati, e sia per la

Direzione che ha la capacità di visualizzare l'operato dei propri dipendenti e, contestualmente, fornire maggiori strumenti indirizzati al miglioramento continuo dell'organizzazione e delle prestazioni.

### **3. I principi ed il nostro credo**

Il Centro di Riabilitazione Estensivo Extraospedaliero "Villa San Pio", è impegnato al continuo miglioramento dei servizi erogati, ispirandosi ai seguenti principi civili e religiosi:

- **Uguaglianza e rispetto** per ogni singola persona;
- **Imparzialità ed obiettività** nel garantire un'adeguata assistenza;
- **Continuità** del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro;
- **Riservatezza** e rispetto, garantendo il segreto professionale;
- **Dignità umana** e massima considerazione della sfera privata e personale;
- **Professionalità** del personale in servizio;
- **Diritto di scelta** della propria autonomia.  
Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte personali nello svolgimento delle attività quotidiane dei Pazienti della Struttura;
- **L'importanza del rapporto umano** tra il personale della Struttura ed i Pazienti.  
L'obiettivo di Villa San Pio è creare le condizioni necessarie a garantire un ambiente familiare e ospitale, individuando i bisogni del Paziente, assicurando professionalità e competenza, valorizzando le relazioni interpersonali e sostenendo un clima sereno e cordiale ispirato ai valori cristiani.

Il nostro lavoro ha come obiettivo la cura e l'aiuto al Paziente.

Crediamo nella formazione del personale per migliorare e qualificare l'assistenza e riteniamo tutti gli operatori elementi fondamentali che consentono, con il loro consapevole impegno, una crescita del servizio offerto.

L'elevata professionalità rende la Struttura un punto di riferimento nella Regione per tutti gli specialisti del settore che guardano al Centro come luogo idoneo allo svolgersi dei programmi riabilitativi e di recupero per i Pazienti.

Il nostro credo, dunque, è quello di assistere il Paziente con disponibilità e prontezza e di prestare le cure con competenza.

Il modello assistenziale adottato dalla Struttura infatti, è centrato sulla persona e si traduce in una presa in carico globale dei bisogni socio – assistenziali e psicologici del Paziente.

### **4. Sede e cenni storici**

Il Centro di Riabilitazione Estensivo Extraospedaliero “Villa San Pio” è situato a Marano Principato in Via Boschi, snc in provincia di Cosenza.

La Struttura a 10 km dalla città di Cosenza è ben collegata con mezzi pubblici (Consorzio Autolinee).

Villa San Pio nasce nel giugno 2007, ed è gestita dall’Amministratore Unico la Sig.ra Lorè Antonietta. In tutti questi anni il centro è cresciuto nel gradimento dell’utenza e ha acquistato prestigio per la qualità dei molteplici servizi offerti in campo riabilitativo.

Il nostro Centro di Riabilitazione, **ex art. 26** (Legge 833/78), adotta interventi riabilitativi di tipo estensivo e di mantenimento.

## **5. Organico medico e paramedico**

Direttore Sanitario	<b>Dr. Amerigo Stamile</b>
Primario	<b>Dr. Domenico Cupelli</b>
Dirigente	<b>Sig.ra Antonietta Lorè</b>
Medici di Reparto	<b>Dr.ssa Vincenza Lorè</b>
Caposala	<b>Dott.ssa Federica Lento</b>
Coord. Fisioterapisti	<b>Dott. Roberto Aquino</b>
Resp. Psicologhe	<b>Dtt.ssa Asia Carchidi</b>

## **6. Riabilitazione ex Art.26 e modalità di accesso**

La gestione dei servizi all’interno della Struttura è diretta ad assicurare ai Pazienti uno standard di eccellenza con i servizi di prima qualità nelle 24 ore.

L’impegno è nel rispondere puntualmente e in modo concreto alle richieste dell’utenza con un’offerta di servizi specialistici e di alto livello. Saranno particolarmente oggetto di attenzione i seguenti aspetti:

- Accuratezza delle prestazioni erogate;
- Attenzione alle relazioni umane;
- Tranquillità e comfort dei locali in cui viene erogata la prestazione;
- Tempestività nel rispondere alle richieste.



Il percorso di cura di un utente con disabilità passa attraverso un insieme complesso di attività e di interventi, erogati in modo multidisciplinare integrato ed in regime assistenziale differenti.

Il Decreto della Giunta Regionale (DGR) n. 159/2016, ha definito l'attività riabilitativa in due punti distinti:

**Estensiva** come “Attività assistenziale complessa per pazienti che hanno superato l'eventuale fase di acuzie e di immediata post-acuzie e che necessitano di interventi orientati a garantire un ulteriore recupero funzionale in un tempo definito”

**Mantenimento** come “Attività di assistenza rivolta ai pazienti affetti da esiti stabilizzati di patologie psico-fisiche che necessitano di interventi orientati a mantenere l'eventuale residua capacità funzionale o contenente il deterioramento.

La società Villa San Pio S.r.l. intende dare vita ad un Centro di Riabilitazione Estensivo Extraospedaliero, studiato per persone portatrici di disabilità di vario grado bisognevoli quindi di un progetto riabilitativo multidisciplinare sempre adatto ai singoli bisogni e quindi personalizzato.

Articolata in:

- 30 posti letto per riabilitazione estensiva extraospedaliera
- 36 prestazioni DIE in regime ambulatoriale
- 36 prestazioni DIE in regime domiciliare

<b>VILLA SAN PIO</b> Centro di Riabilitazione Estensiva Extraospedaliera	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 10 Pag 10 di 22
---	--------------------------	-------------------------

### **Programmazione di una giornata riabilitativa**

**Villa San Pio**, consapevole dell'importanza delle relazioni umane, mette a disposizione di Pazienti e/o familiari durante la giornata, ampie fasce orarie dedicate al colloquio con i vari referenti della propria Struttura.

Di seguito si descrive la giornata tipo per i pazienti degenti

<b>ORARI</b>	<b>ATTIVITA'</b>
<b>06:30</b>	Assistenza al Paziente di tipo infermieristico e igienico - sanitario
<b>07:30</b>	Colazione servita in mensa
<b>07:50 – 13:10</b> e <b>13:00 – 19:00</b>	Attività riabilitativa e valutazione specialistica
<b>12:00</b>	Pranzo servito in mensa
<b>13:00 – 15:00</b>	Riposo discrezionale
<b>16:00</b>	Attività d'intrattenimento - ludico ricreative, religiose, cognitive, attività grafico manuali
<b>18:00</b>	Cena servita in mensa
<b>19:00 – 21:00</b>	Assistenza infermieristica e igienico – sanitario in preparazione della notte

Al paziente è garantito un servizio di 24 ore di assistenza e sorveglianza infermieristica in ogni ambiente della Struttura ed in ogni attività svolta.

## Accettazione:

L'utente che vuole presentare domanda di ricovero, può telefonare all'ufficio accettazione del Centro aperto dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 19:00 per ottenere tutte le informazioni necessarie

Numeri di telefono: 0984/621635 0984/621110

Email: [villasanpio@gmail.com](mailto:villasanpio@gmail.com)



## Ambulatoriale e Domiciliare

- **Ambulatoriale:** è rivolto a persone con disabilità complessa, spesso multipla, con possibili esiti permanenti; è orientato al recupero e alla rieducazione funzionale e/o al mantenimento delle abilità acquisite. La complessità delle disabilità richiede la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale (PRI) realizzato da un team riabilitativo multi professionale.

### Modalità di accesso

L'accesso al trattamento riabilitativo ambulatoriale avviene tramite visita del medico specialista di riferimento per la specifica disabilità, su richiesta del Medico di Medicina Generale (MMG), che indica la/e problematica/he clinica/he da valutare.

- **Domiciliare:** è rivolto alle persone con disabilità complessa, spesso multipla, con possibili esiti permanenti in condizioni cliniche stabili, non deambulanti o che non possono accedere alle strutture ambulatoriali a causa di particolari condizioni sociali e che sono in possesso dell'invalidità al 100%.

I trattamenti sono finalizzati a consentire alla persona la permanenza nel proprio contesto socio – familiare, riducendo l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione, e a favorire il recupero e/o il mantenimento delle potenzialità della persona e il miglioramento della qualità della vita, in un costante processo di responsabilizzazione e autonomizzazione, con il coinvolgimento dei familiari (è indicata la presenza del caregiver). La complessità della disabilità richiede la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale (PRI), realizzato da un team riabilitativo multi professionale.

### Modalità di accesso

L'accesso avviene tramite valutazione fisiatrica domiciliare, per poi espletare un progetto multidisciplinare riabilitativo individuale.

## 7. Servizio Psico – Socio – Educativo

Il servizio psico – socio- educativo di Villa San Pio (educatori e psicologi) si pone l'obiettivo generale di contribuire a migliorare il processo di inserimento ed integrazione della persona residente in struttura, con particolare attenzione alle caratteristiche **cognitive, affettive, relazionali e sociali**.

Tale Servizio si attiva sin dal momento del ricovero ed è finalizzato all'accompagnamento della persona in tutto il percorso assistenziale, facilitando in questo modo **il rientro nel proprio ambiente di vita familiare, sociale e lavorativo**.

Il processo di umanizzazione dell'assistenza in ambito sanitario pone grande attenzione ed interesse anche al coinvolgimento e al sostegno dei familiari e alla formazione della équipe curante.

Per raggiungere tale obiettivo, la nostra esperienza ci suggerisce che gli attori del Servizio Psicosociale sono sia i Pazienti ed i familiari che gli operatori, ovvero tutti i soggetti che sono direttamente coinvolti nel processo di cura.

## **8. La Struttura e le camere**

Villa San Pio è una nuova struttura concepita tenendo conto di tutte le norme igienico – sanitarie e della sicurezza prevista dalle leggi vigenti. La struttura è accreditata con il SSN (Sistema Sanitario Nazionale) ad una ricettività di 30 posti letto.



La struttura è completa di tutti i requisiti prescritti dalla normativa vigente, nonché degli spazi destinati alle aree di valutazione e terapia, area di socializzazione e aree generali di supporto.

Il complesso edilizio è localizzato in zona favorevolmente esposta all'illuminazione solare e inserita in un sito caratterizzato dalla presenza di molto verde naturale che garantisce la massima tranquillità rispetto ad ogni genere di rumori nocivi e molesti.

Aspetti funzionali e distributivi.

Il nuovo edificio si sviluppa su tre piani fuori terra e uno parzialmente seminterrato.

- Il piano parzialmente seminterrato è destinato ai servizi generali della struttura. Accanto ai servizi tecnologici che sono tutti ubicati in locali dedicati;
- la cucina, con la sua ampia dispensa, il locale controllo, la cella rifiuti e gli altri locali annessi;
- la sala mensa con relativi servizi;
- la palestra con rispettivi servizi;
- gli spogliatoi del personale con la priorità di quello femminile per il maggior numero di donne lavoratrici occupate nella struttura;
- i depositi di varia natura;
- la camera mortuaria con annesso il locale delle onoranze funebri.

Al piano terra sono invece ubicati:

- ingresso portineria;

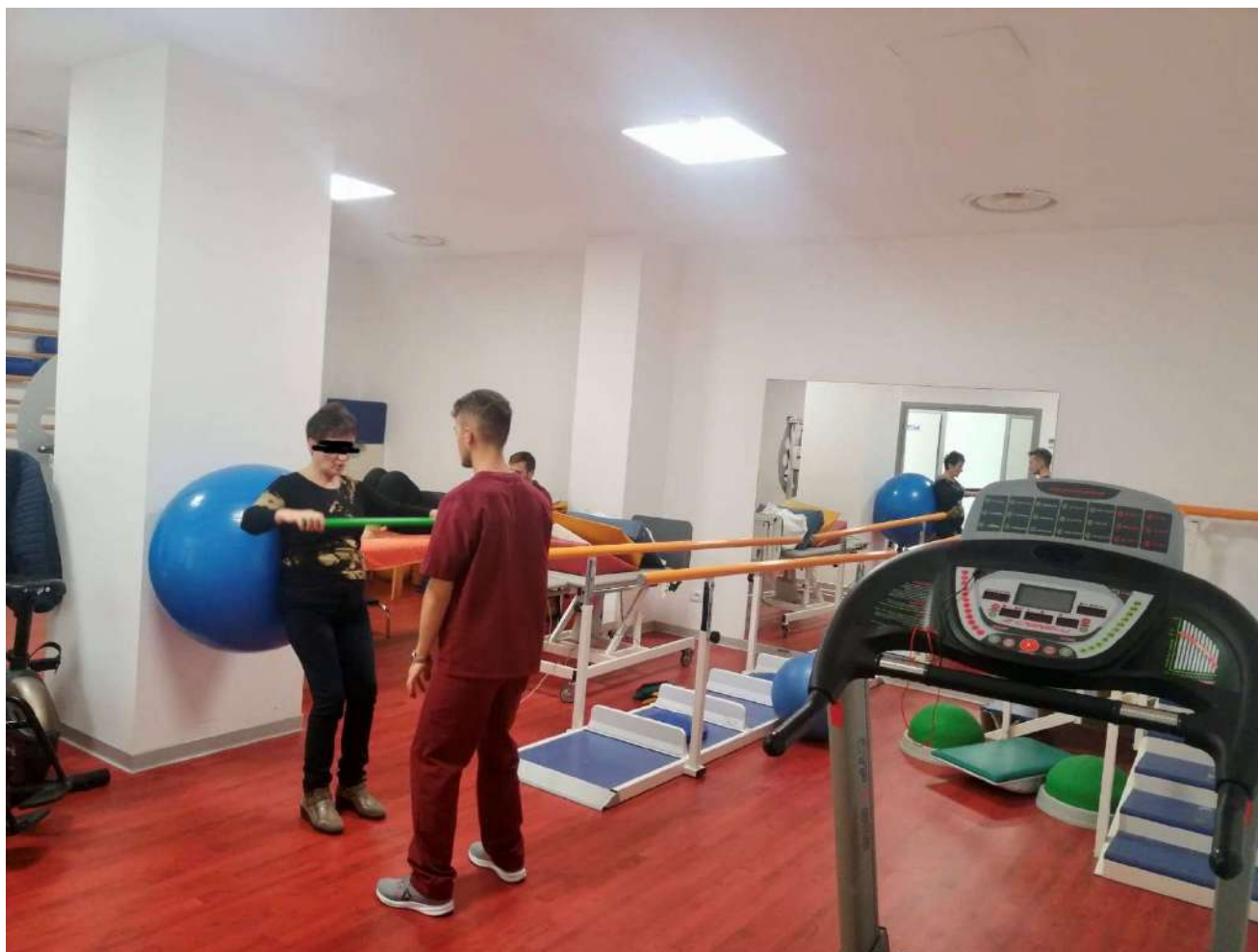
L'ingresso alla struttura avviene al piano primo, al quale si accede attraverso una rampa e una scala con partenza della quota strada. La hall si presenta ampia e spaziosa con una superficie maggiore rispetto a quanto previsto dagli standard.

La reception, provvista di centralino telefonico, è situata frontalmente all'ingresso in posizione ottimale per smistare le persone verso:

- i reparti della struttura sanitaria di ricovero e cura;
- gli uffici amministrativi;
- i servizi ambulatoriali e le palestre;
- gli spazi di vita collettivi;

Sono situate allo stesso piano anche una palestra in prossimità della quale sono ubicati il locale spogliatoio, i servizi igienici, ed il deposito delle attrezzature.

La palestra è dotata di tutte le attrezzature previste dalle normative vigenti



Il complesso degli ambulatori medici è distribuito anch'esso al piano primo in prossimità delle palestre. Sono stati previsti più ambulatori quali dotati di servizio igienico a uso esclusivo e quali solo con lavamani inoltre vi sono box per attività varie.

La zona degli ambulatori è inoltre dotata di un servizio igienico e dello spazio di attesa per gli utenti.

Allo stesso piano sono ubicati gli uffici amministrativi. Trattasi di uffici, ivi compresa la direzione sanitaria, che sono utilizzati per gli usi amministrativi.

## **9. Dimissioni e richiesta in copia della Cartella Clinica**

Le dimissioni avvengono normalmente a chiusura del progetto riabilitativo, sempre concordate con il Paziente e l'équipe.

E' possibile richiedere fotocopia della cartella clinica all'atto delle dimissioni, presso la nostra reception dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 19:00.

Il pagamento al momento della richiesta può essere effettuato in contanti.

Può essere richiesta dall'interessato o da altra persona che presenti:

- documento di delega firmato dal paziente
- fotocopia del documento di identità del paziente
- originale del proprio documento d'identità.

## **10. Modalità e orari di visite ai pazienti**

L'orario di visite ai Pazienti è previsto tutti i giorni secondo le seguenti modalità:

<b>MATTINA</b>	Dalle 10:30 alle 12:00
<b>POMERIGGIO</b>	Dalle 16:30 alle 18:00

Ai Pazienti è consentito ricevere visite ed intrattenere rapporti con persone esterne alla Struttura nel rispetto di quanto indicato nel regolamento interno.

I rapporti tra Pazienti e personale di servizio devono essere improntati al reciproco rispetto , educazione, cortesia e comprensione.

Infine, in caso di permesso di uscita concordato con la Direzione, la Struttura non risponde in nessun caso di quanto avviene al Paziente nel tempo trascorso all'esterno del Centro.

## **11. Servizi Riabilitazione**

La "riabilitazione" è intesa come quella branca della medicina che comprende tutte le manovre terapeutiche che mirano alla prevenzione e alla riduzione degli esiti invalidanti, con il fine di migliorare la qualità della vita della persona in relazione al suo ambiente.

- Laserterapia ad alta potenza
- Rieducazione neuromotoria
- Kinesiterapia
- Rieducazione posturale individuale
- Linfodrenaggio manuale
- Magnetoterapia
- Ultrasuoni
- Elettroterapia
- Massoterapia

## **12. Servizio Religioso**



La Struttura garantisce per i Pazienti di fede cattolica la partecipazione alla Santa Messa, nella Struttura è presente la cappella, nella quale viene celebrata la Santa Messa una volta a settimana.

### **13. Il Sistema di Qualità**

Il Sistema di Gestione della Qualità, certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001, definisce i modi di pianificazione, realizzazione e verifica della qualità dei servizi offerti al Paziente al momento dell'accoglienza nella Struttura e durante il suo soggiorno.

### **14. Tutela della Sicurezza e Salute dei Pazienti e dei Lavoratori, Privacy e Tutela dell'Ambiente**

#### **Tutela della sicurezza dei lavoratori**

Il Centro di Riabilitazione Estensivo Extraospedaliero "Villa San Pio" attua, in conformità al D.Lgs 81/2008 e s.m.i., la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa.

Sono state elaborate procedure per la sicurezza antincendio che prevedono periodiche esercitazioni e simulazioni evacuative. La Struttura dispone di un impianto antincendio a norma di legge con segnaletica al fine di evidenziare i vari percorsi in caso di emergenza.

#### **Tutela della Privacy**

Villa San Pio, titolare del trattamento dei dati personali, ha applicato tutte le misure previste dal GDPR 679/2016 ed opera, a tutela del corretto trattamento dei dati personali, in applicazione della normativa vigente in materia.

#### **Tutela dell'Ambiente**

La Struttura opera in conformità alle normative vigenti, con particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in merito allo smaltimento ed al riciclo dei rifiuti.

#### **HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)**

Il Centro di Riabilitazione ha elaborato il manuale previsto dall'ex D.lgs 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità del verificarsi dei rischi. Il personale è edotto sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

<b>VILLA SAN PIO</b> Centro di Riabilitazione Estensiva Extraospedaliera	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 10 Pag 18 di 22
---	--------------------------	-------------------------

## 15. Riferimenti ed impegni attuali e futuri

Il Centro di Riabilitazione Estensivo Extraospedaliero “Villa San Pio” garantisce il rispetto degli standard di qualità e la verifica periodica, attraverso l'utilizzo del modulo “Questionario di soddisfazione” e la scheda “Suggerimenti e reclami”.

### Informazione al paziente, ai suoi familiari ed al Medico curante

Descrizione Requisiti	Standard
Informazioni riguardanti le prestazioni	A chi ne fa richiesta viene consegnato la presente “Carta dei Servizi”, contenente le informazioni sui servizi offerti.
Informazioni al momento del ricovero	In fase di pre-accettazione è consegnata la “Carta dei Servizi” e la “Scheda della documentazione necessaria al ricovero”.
Informazioni ai pazienti e loro consenso alle cure mediche	All’ingresso, mediante compilazione di un modulo presentato dal medico accettante, il paziente esprime il proprio consenso informato per espletare le cure mediche necessarie (terapie farmacologiche, cure di piaghe da decubito, ossigeno terapia, terapie trasfusionali, terapie riabilitative ed occupazionali, nutrizioni adatte) e gli eventuali approfondimenti diagnostici (prelievo di sangue per la determinazione di esami ematochimici, esami morfologici e strumentali). Inoltre, con il documento esprime il consenso all’esercizio delle attività ricreative singole e di gruppo.
Rispetto della privacy	Il paziente all’ingresso manifesta il proprio libero consenso, previa lettura dell’informativa, affinché la struttura proceda al trattamento dei dati personali, ai sensi del GDPR 679/2016.
Identificazione del personale	Tutti gli operatori hanno il cartellino identificativo di riconoscimento.
Informazioni al medico curante all’atto delle dimissioni	Alle dimissioni è rilasciata una relazione medica contenente i principali dati clinici quali: diagnosi, trattamento effettuato durante il ricovero ed eventuali esami diagnostici, terapia consigliata a domicilio.
Informazione ai medici ospedalieri per trasferimenti in strutture ospedaliere	È consegnata una scheda di dimissione riportante: dati anagrafici, motivo del ricovero, somministrazione della terapia d’urgenza, somministrazione della terapia ordinaria, dati estratti dalla scheda sanitaria, riferimenti telefonici per ulteriori delucidazioni.

<b>VILLA SAN PIO</b> Centro di Riabilitazione Estensiva Extraospedaliera	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 10 Pag 19 di 22
---	--------------------------	-------------------------

### Personalizzazione/umanizzazione

Descrizione Requisiti	Standard
Completa eliminazione di barriere architettoniche all'interno della Struttura	Operatori addestrati agevolano l'accesso a persone anziane con difficoltà ed a soggetti diversamente abili. La struttura è dotata di carrozzine e di ascensori.
Corretta segnaletica	L'orientamento dei pazienti e degli utenti è favorito dalle indicazioni dei locali e dei servizi.

### Rispetto dei tempi

Descrizione Requisiti	Standard
Tempo di rilascio della cartella clinica	Il tempo medio per il rilascio della cartella clinica è di sei giorni dalle dimissioni.

### Prestazioni alberghiere

Descrizione Requisiti	Standard
Preparazione dei pasti	I pasti sono preparati dalla cucina interna alla struttura.
Personalizzazione dei menù	Su indicazione dei medici, il cuoco prepara menù personalizzati a secondo della patologia dei pazienti, somministrando così una dieta specifica.
Possibilità di effettuare e ricevere telefonate in camera	Tutte le stanze sono dotate di telefono con la possibilità per i pazienti di ricevere chiamate interne ed esterne alla struttura. Tutte le telefonate sono filtrate dal centralino.
Dotazione di stanze con servizio	Tutte le camere sono dotate di servizi igienici autonomi.
Frequenza delle pulizie nelle camere e nei servizi.	La pulizia delle camere, dei servizi igienici e delle pertinenze annesse è eseguita due volte al giorno, ed ove si renda necessario più volte al dì.
Frequenza del cambio della biancheria.	La biancheria è cambiata almeno due volte alla settimana, ed ove si rende necessario una o più volte al dì.
Possibilità di usufruire di parrucchiere e barbiere	Presenza di barbiere/parrucchiere a richiesta.

**La sicurezza come impegno costante**

<b>Descrizione Requisiti</b>	<b>Standard</b>
Rappresentante per la sicurezza (D.Lgs 81/2008 e s.m.i.)	E' garantita la reperibilità costante del rappresentante della sicurezza: nell'arco delle ventiquattrore è sempre presente una persona addestrata al controllo ed alla prevenzione della sicurezza.
Strumentazione antincendio	<p>La strumentazione antincendio assicura il pieno controllo dell'intero edificio. A questo scopo sono stati predisposti:</p> <p>Una centralina elettronica dei fumi e segnalazione.</p> <p>La divisione dell'edificio in zone compartimentate, dotate di porte antincendio con eletrocalamite.</p> <p>La presenza di estintori, segnali di divieto e di avvertimento, e delle planimetrie dell'edificio (con la segnalazione dei percorsi da effettuare) nelle zone di maggiore passaggio.</p> <p>La struttura è dotata di impianto automatico di estinzione incendi con riserva idrica e garanzia di continuità elettrica a mezzo di generatore esterno di grande capacità, certificato dal Comando provinciale dei VVF.</p> <p>La presenza di appositi cartelli che indicano le norme da seguire in caso d'incendio.</p> <p>In portineria è affissa la planimetria della Clinica e dei singoli piani per facilitare l'azione dei Vigili del Fuoco in caso d'incendio.</p>
Numeri utili in caso di emergenza	<p>In portineria sono disponibili:</p> <p>La tabella dei numeri telefonici di pronto intervento;</p> <p>Un organigramma contenente i responsabili per ogni emergenza ed i relativi numeri di telefono;</p> <p>Il quadro sinottico dei tecnici e delle ditte operanti con i relativi numeri di telefono.</p>
Attività di monitoraggio e controllo	Tutte le attrezzature, gli impianti e i macchinari sono continuamente sottoposti a controlli ed a manutenzione. Ove si renda necessario, si procederà alla sostituzione od all'ammodernamento della impiantistica, contattando personale interno ed esterno specializzato.
Igiene e sicurezza alimenti	L'azienda applica la vigente normativa di igiene e sicurezza alimentare ai sensi del D.Lgs 155/97 (HACCP) CEE 93/43 e successive

<b>VILLA SAN PIO</b> Centro di Riabilitazione Estensiva Extraospedaliera	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 10 Pag 21 di 22
---	--------------------------	-------------------------

	modifiche. La gestione della cucina è in outsourcing, con confezionamento in loco dei pasti a partire da alimenti freschi.
--	--

#### Servizio infermieristico, tecnico e riabilitativo

Descrizione Requisiti	Standard
Trasporto dei pazienti ricoverati	Esami ed accertamenti diagnostico-terapeutici sono eseguiti presso le specifiche strutture. Il trasporto è effettuato negli orari stabiliti ed avverrà o con mezzo della struttura o con ambulanza. Le spese di spostamento sono a carico del paziente.
Comfort ed assistenza	Il personale medico e paramedico è presente per tutte le 24 ore.

#### La salvaguardia della privacy

Descrizione Requisiti	Standard
Rispetto della privacy	L'ordinamento legislativo dello Stato garantisce la tutela delle persone riguardo al trattamento dei dati personali (GDPR 679/2016). La VILLA S.PIO opera nel rispetto per la salvaguardia dei suoi ospiti.

#### Meccanismi di tutela e di verifica

Descrizione Requisiti	Standard
Monitoraggio dei reclami	Nell'Ufficio Qualità sono utilizzabili i "Moduli Suggerimenti e Reclami", questi sono raccolti nella cassetta predisposta nella hall. Eventuali reclami verbali possono essere manifestati presso l'Ufficio Qualità, che provvederà a risolvere il disservizio.
Gestione reclami	Quotidianamente sono esaminati i reclami ed intraprese le eventuali azioni correttive.
Elaborazione reclami	Periodicamente sono elaborati i reclami con tecnica statistica.
Distribuzione questionari	Ai fruitori è consegnato il "Questionario di Soddisfazione".
Elaborazione questionari	Semestralmente i dati dei questionari raccolti sono analizzati accuratamente dal RGQ aziendale.
Rispetto degli impegni	La Direzione e il RGQ verificano periodicamente la rispondenza degli standard di qualità dichiarati.

#### Sistema Qualità

Descrizione Requisiti	Standard
Certificazione di Qualità	La VILLA S.PIO ha un Sistema Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001.
Gruppo qualità	Nella Struttura esiste un gruppo che monitora l'evoluzione della Certificazione.

#### Ulteriori impegni per il futuro

<b>VILLA SAN PIO</b> Centro di Riabilitazione Estensiva Extraospedaliera	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 10</b> <b>Pag 22 di 22</b>
---	--------------------------	---------------------------------------

<b>Descrizione Requisiti</b>	<b>Standard</b>
Formazione del personale	La Struttura sviluppa e mantiene corsi di formazione continua per il personale, inoltre conserva il materiale dei corsi già effettuati.