



Villa Luana
casa di cura privata

Carta dei Servizi



VILLA LUANA

Gestione Sanitaria Italiana SRL
CASA DI CURA ACCREDITATA SSN
Via Tivoli, 66, 00010 Poli (RM)
Telefono: 06-957381
Sito internet - www.villaluana.it
Pec: gesait@legalmail.it
Email: info@villaluana.it

CARTA DEI SERVIZI - Rev.5 del 01.09.2026



Gentile Cliente

Siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla tipologia dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'Ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darLe l'opportunità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse umane, professionali, organizzative e strutturali a Sua disposizione all'interno della struttura.

E' uno strumento informativo, frutto del lavoro sinergico della Direzione sanitaria e dell'intera équipe sanitaria, utile per conoscere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile) per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi.

Tale modulistica è a Sua disposizione presso la Direzione Amministrativa della Struttura.

Con il Suo contributo desideriamo migliorare la qualità della vita dei nostri Ospiti durante i periodi nei quali usufruiscono dei nostri servizi.

La Casa di Cura garantisce all'atto del ricovero un'accoglienza personalizzata attraverso un colloquio iniziale e la consegna della presente Carta Dei Servizi

Cordiali saluti

*Gestione Sanitaria Italiana s.r.l.
Il Direttore Generale
Dott. Paolo Flocco*

*Il Direttore Sanitario
Prof. Marco Rolloni*

Indice generale

1	PRESENTAZIONE - Contatti e accessibilità	pag. 4
2	Premessa e riferimenti normativi	pag. 5
3	Presentazione della Società	pag. 5
4	Obiettivi e finalità, mission aziendale	pag. 5
5	Attività generale erogata	pag. 8
6	Servizi generali della Casa di Cura	pag. 8
7	Tutela della Privacy	pag. 11
8	Indagini sulla soddisfazione dei pazienti	pag. 11
9	Reclami e soddisfazione	pag. 11
10	Codice etico e Comportamentale	pag. 11
10	Attività di degenza in accreditamento	pag. 12
11	Reparto di Riabilitazione cod.56	pag. 12
13	Reparto di RSA Alto Mantenimento	pag. 14
14	Offerta assistenziale degenza in regime privatistico	pag. 19
15	Riabilitazione cod. 56 p.l. nr- 5	pag. 19
16	Degenza per acuti – Medicina –Chirurgia p.l. nr.32	pag. 19
17	Attività ambulatoriale in accreditamento	pag. 20
18	Reparto di Emodialisi p.l. nr. 10	pag. 20
19	Reparto di R.M.N	pag. 20
20	Reparto di F.K.T. (fisioterapia ambulatoriale)	pag. 24
21	Offerta attività ambulatoriale in regime privatistico	pag. 24
22	Diagnostica per immagini (Tac e Radiologia)	pag. 24
23	Visite specialistiche in regime privatistico	pag. 25
24	Principi di umanizzazione e standard qualità	pag. 26
25	Gestione reclami	pag. 28
26	Organi di tutela dei pazienti	pag. 29

1) PRESENTAZIONE DI VILLA LUANA

La casa di cura VILLA LUANA - SOCIETÀ G.S.I S.R.L. è situata a pochi chilometri da Roma, nel comune di Poli, in una zona immersa nel verde di oliveti, frutteti e boschi. La struttura è posta a circa 500 mt. sul livello del mare, come un gioiello incastonato tra i monti prenestini, e il panorama mozzafiato può essere ammirato dai numerosi terrazzi adiacenti ai reparti di degenza e nei giardini che circondano la struttura.

La nostra missione si fonda su un principio fondamentale: il paziente al centro di tutto.

A VILLA LUANA, ogni persona viene accolta con calore e genuina attenzione, ascoltata con empatia e curata con dedizione. Ci impegniamo a creare un ambiente che unisce l'eccellenza medica alla profonda umanità, dove competenza e compassione vanno di pari passo. Crediamo che il calore umano e l'attenzione personalizzata siano elementi essenziali del processo di guarigione e benessere.

A VILLA LUANA sappiamo che i pazienti sono persone con una storia, emozioni e necessità uniche. Il nostro impegno è prenderci cura delle persone nella loro interezza, offrendo non solo trattamenti medici avanzati, ma anche l'attenzione umana di cui si ha bisogno per affrontare il proprio percorso di cura con serenità e fiducia.

CONTATTI E ACCESSIBILITA'

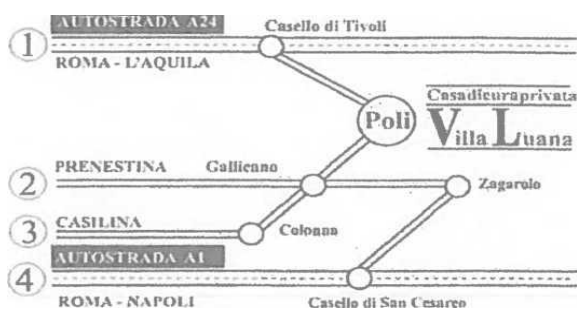
La Struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione e protetta da manomissioni. Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali ed eventuali operatori dei servizi.

Indirizzo: Via Tivoli 66 - Poli (Rm) - Telefono: 06 -9573811 • Fax: 06-9551318

E-mail: info@villaluana.it sportello@villaluana.it servizisociali@villaluana.it

Sito internet: www.villaluana.it - Pec: gesait@legalmail.it P.IVA 09440071000.

DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI



La Casa di Cura **Villa Luana** si trova in Via Tivoli, 66 a Poli, in provincia di Roma, ed è possibile raggiungerla servendosi del servizio di pullman gestito dalle Autolinee CO.TRA.L. sui percorsi:

da ROMA: Stazione Ponte Mammolo (Via Tiburtina-Capolinea Metro linea **B**). linea CO.TRA.L. GALLICANO - POLI

da TIVOLI: Largo G. Saragat, linea SAN GREGORIO - CASAPE - POLI - GALLICANO - PALESTRINA.

I relativi orari possono essere consultati presso la Reception della Casa di Cura o sul nostro sito internet: www.villaluana.it.

Per tutti coloro che invece intendano raggiungere **Villa Luana** con mezzi propri, queste sono le strade che è possibile percorrere:

1. Autostrada A24 Roma - L'Aquila uscire al casello di Tivoli, svoltare a sinistra direzione Palestrina, quindi seguire le indicazioni per Poli (**Villa Luana**).
2. Strada Statale SS8 Prenestina procedere per Galliciano nel Lazio, quindi seguire le indicazioni per Poli (**Villa Luana**).
3. Strada Statale SS6 Casilina, procedere per Colonna, quindi seguire le indicazioni per Poli (**Villa Luana**).
4. Autostrada Roma - Napoli uscire al casello di San Cesareo, procedere per Zagarolo, Galliciano nel Lazio, quindi seguire le indicazioni per Poli (**Villa Luana**).

2) **PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI**

La presente carta dei servizi è stata redatta in ottemperanza a quanto disposto dalle “disposizioni generali per l’accreditamento di tutte le strutture sanitarie e socio-sanitarie” di cui all’allegato “b” “manuale per l’accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio-sanitarie” del decreto del commissario ad acta n. u00469 del 07.11.2017 recante oggetto: “modifica al decreto del commissario ad acta n. 410/2017 in materia di contrasto della Legge Regionale 7/2014 al decreto legislativo n. 502/1992 disposizioni in materia di autorizzazione a modifica ed integrazione del decreto del commissario ad acta 8/2011 adozione del manuale di accreditamento in attuazione del patto per la salute 2010-2012. Realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995 – schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari.

3) **PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA’**

Il Presidio Sanitario Accreditato denominato Casa di Cura Privata “ Villa Luana”, con sede operativa e legale in Via Tivoli n.66-00010 Poli (RM), è gestito dalla Gestione Sanitaria Italiana s.r.l. in Via Tivoli n.66- Poli 00010 – tel. 06.9573811 ed opera in virtù dell’autorizzazione all’esercizio di attività sanitaria/socio-sanitaria, ai sensi dell’art. 8-ter, commi 1 e 2, del Decreto Legislativo 502/1992 e s.m.i., e relativo accreditamento rilasciata con:

- **DECRETO DEL COMMISSARIO AD ACTA NR. 18 DEL 16.01.2015 - DCA 344 DEL 21/07/2015 – DCA 85 DEL 01/03/2019**

La Casa di Cura è situata in una zona panoramica a pochi chilometri da Roma, nel Comune di Poli, ed è dotata di un ampio parcheggio riservato e di un vasto parco che la circonda e che garantisce quiete e un ambiente salubre.

Direttore Sanitario è il prof. Marco Rolloni Medico Chirurgo - Specialista in Igiene e Medicina Preventiva;

Il Rappresentante Legale (Presidente del C.d.A) è il dott. Emilio Innocenzi.

4) **OBIETTIVI E FINALITA’, MISSION AZIENDALE:**

L’obiettivo primario di VILLA LUANA Società G.S.I s.r.l. è quello di fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti, dando risposte tempestive alle loro necessità, ai loro bisogni. L’intento è anche quello di offrire maggiore serenità ai familiari e rassicurarli sulle cure e attenzioni offerte ai propri cari e di attivare tutte quelle azioni positive volte al miglioramento dei servizi offerti, in sinergia con il territorio.

La missione aziendale della Società G.S.I. consiste nella costituzione di un polo, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti. La particolare attenzione rivolta al concetto di salute, quale possibilità di convivere con la malattia nelle sue varie fasi e nei suoi aspetti clinici, psicologici e di rilevanza sociale, ci spinge a promuovere servizi e iniziative volte non solo a prenderci cura del malato ma anche al miglioramento della sua condizione di vita, per il tempo che egli trascorre presso la nostra Struttura.

Il personale medico, nessuno escluso, opera in piena armonia con spirito costruttivo e collaborativo perseguendo sinergicamente il continuo miglioramento del servizio offerto agli utenti.

Il medico presente in struttura, in caso di comprovata necessità, assicura, senza indugio alcuno, rapido intervento fornendo esaustiva risposta alle concomitanti necessità.

Quanto sopra vale specularmente anche per il personale infermieristico ed assistenziale.

La vigilanza sulla corretta ottemperanza del *modus operandi* sopra menzionato è demandata al Direttore Sanitario che, in caso di eventuale necessità, rende edotta la scrivente Direzione Generale per l'adozione degli adempimenti consequenziali.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e rispetto: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

Imparzialità ed obiettività: ogni persona che presta un servizio all'interno del Centro opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Continuità: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Centro. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

Partecipazione: la Struttura garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Centro, compilando, ad esempio, il modulo "Valutazione soddisfazione del Cliente", che viene sottoposto ai Pazienti, per poi essere consegnato, compilato, in Accettazione.

Efficacia ed efficienza: sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.

Informazione: l'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dal Personale di Accettazione, da tutto il personale sanitario e ausiliario; la consegna di documentazione d'informativa specialistica; il sito Internet ed i cartelli informativi.

Accoglienza: l'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale in Accoglienza, sempre presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

Tutela: la Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

Standard di Qualità: La Qualità dei servizi erogati dal Centro è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa a cui si conforma l'attività del Centro, nonché dai requisiti stabiliti dalla Regione Lazio, relativamente all'ottenimento dell'accreditamento al SSN/SSR. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui il Centro è sottoposto.

CARTA INTERNAZIONALE DEI DIRITTI DEL PAZIENTE

La Direzione del **CENTRO** si è impegnata ad adottare la “**Carta dei Diritti del Paziente Internazionale**” di seguito riportata in sintesi.

Diritto alla vita Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, ecc.).

Diritto di cura ed assistenza Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano sé stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

Diritto alla critica Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di pensiero e di religione Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

DIRITTI DEI PAZIENTI

L'organizzazione assicura:

- Il **Diritto All'informazione-Consenso Informato**: Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter terapeutico da perseguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione del modulo “Consenso informato”. Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici competenti e dei terapisti;
- Il **Diritto Alla Riservatezza**: In fase di Accettazione, viene richiesto il consenso verbale al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal Dlgs. 196/03 e RUE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali”. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante l'erogazione della prestazione. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.

5) **ATTIVITA' GENERALE EROGATA:**

La Casa di Cura insiste nel territorio di competenza della "ASL RM 5", via Acquaregna nr. 1 - 00019 Tivoli, ed è in grado di offrire, in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) o a pagamento, a seconda dei servizi, le seguenti prestazioni:

DEGENZA REPARTO	POSTI LETTO ACCREDITATI	POSTI LETTI PRIVATI	MEDICO RESPONSABILE	COORDINATORE INFERMIERISTICA
RIABILITAZIONE COD. 56	20	5	Dott. Rabih Bassil	Antonella Aratari
Come da disposizioni regionali, si accede solo tramite compilazione del Modulo Unico, reperibile sul sito della Regione Lazio, a cura dell'Ospedale di provenienza, ovvero dal Medico curante (solo per patologie neurodegenerative in fase di riacutizzazione). Non verranno accettate domande prive della firma, timbro e recapito telefonico del Medico. L'accettazione clinica è ad esclusiva competenza del Medico Responsabile o di un Suo delegato				
RSA	120		Dott. Dario R. Ferrante	Maira Mazzitelli
MEDICINA GENERALE		16		
CHIRURGIA GENERALE		16		

ATTIVITA' AMBULATORIALE ACCREDITATA	POSTI LETTO ACCREDITATI	MEDICO RESPONSABILE	ATTIVITA' AMBULATORIALE IN REGIME PRIVATISTICO
EMODIALISI	10 P.L.	Dott. Silvana Acitelli	Oculistica
RMN		Dott. Armando Fusco	Ortopedia
TAC		Dott. Armando Fusco	TAC
RADIOLOGIA		Dott. Armando Fusco	RADIOLOGIA
FISIOTERAPIA AMBULATORIALE		Dott. Rabih Bassil	FISIOTERAPIA

6) **SERVIZI GENERALI DELLA CASA DI CURA**

CAMERE

La Struttura è dotata di camere singole, doppie, triple e quadruple, tutte corredate da servizi igienici autonomi, letti regolabili, TV con telecomando e telefono.

USO DEL TELEFONO

L'uso del telefono è gratuito. Per effettuare chiamate esterne è sufficiente contattare il centralino digitando il n. 9, e richiedere il numero di telefono con cui si desidera comunicare.

Per chiamare dall'esterno direttamente la camera di degenza, senza passare dal centralino, sarà sufficiente chiamare il numero: 06-95738 e il numero di posto letto del paziente (Es. se il paziente fosse ricoverato al posto letto 293, il numero da chiamare dall'esterno sarebbe: 06-95738293)

SERVIZI ACCESSORI A PAGAMENTO

- SERVIZIO DI BARBIERE - PARRUCCHIERE
- SERVIZIO DI LAVANDERIA ESTERNO
- SERVIZIO DI PEDICURE CURATIVO

Il Personale del Servizio Accoglienza è a disposizione degli Ospiti per fornire informazioni sui suddetti servizi e i relativi costi.

ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è di norma prestata dal Sacerdote della parrocchia del paese; al quarto piano della Struttura è a disposizione degli ospiti la Cappella. **La Santa Messa è celebrata tutte le domeniche**, in occasione delle principali ricorrenze cattoliche e supportata da organismi di volontariato. Gli Ospiti di altra confessione religiosa che desiderino l'assistenza di Ministri del loro culto, possono segnalare la richiesta allo sportello Servizio Accoglienza al momento del loro ricovero; la Clinica Villa Luana si farà carico di contattare, ove possibile, le competenti Autorità Religiose.

BAR - RISTORANTE

E' a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari un servizio di Bar e Ristorante al piano terra della Struttura. Il servizio Bar osserva il seguente orario: tutti i giorni, dalle ore 08.30 alle ore 12,30 e dalle ore 16,30 alle ore 18,30.

PASTI

Offriamo cibi il più possibile gradevoli puntando sulla qualità e sulla varietà. I pasti vengono serviti in camera o nell'apposita sala, osservando i seguenti orari:

Colazione ore 7:15 - Pranzo ore 12:00 - Merenda ore 15:00 - Cena ore 18:00

Il menù giornaliero, che prevede piatti tradizionali e qualche novità, segue ritmi stagionali, varia ogni settimana e si ripete con cadenza mensile, al fine di rendere i pasti il meno ripetitivi possibile. Sono assicurate ai pazienti le diete speciali proposte dai Sanitari, elaborate e controllate dal servizio dietetico della Struttura.

Il personale della Casa di Cura è a disposizione per offrire assistenza agli ospiti che abbiano difficoltà ad alimentarsi autonomamente.

GUASTI

In caso di cattivo funzionamento degli accessori di sicurezza e cortesia (*telefono, tv, campanello, ecc...*) si potrà contattare il Personale del piano che provvederà ad inviare l'assistenza tecnica necessaria.

PULIZIA

Per facilitare e consentire un più efficiente servizio di pulizia, chiediamo cortesemente di **riporre la biancheria e i propri oggetti personali** nell'armadietto e/o nel comodino assegnati. Ricordiamo inoltre che non è possibile tenere in camera piante o fiori (se non eccezionalmente autorizzate dal Caposala del reparto) ed introdurre animali.

PROCEDURE IN CASO DI INCENDIO

Il nostro personale è stato opportunamente addestrato ad intervenire in caso di incendio. Su ogni piano della Struttura sono presenti le norme di antinfortunistica e antincendio da rispettare in caso di necessità. **Se ne raccomanda la preventiva lettura.**

FUMO

Ricordiamo agli ospiti visitatori e maestranze che all'interno di qualsiasi ambiente della Casa di Cura è severamente vietato fumare.

OGGETTI PERSONALI

Ai sensi degli artt.1783-1786 del Codice Civile la nostra Casa di Cura/Rsa ne risponde:

- 1) quando le cose dell'Ospite gli sono state consegnate in Custodia;
- 2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c.

La Casa di Cura ha l'obbligo di accettare la cartevallori, il denaro contante e gli oggetti di valore; può rifiutarsi di riceverli soltanto se si tratti di oggetti pericolosi e che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della Casa di Cura, abbiano un valore eccessivo o natura ingombrante.

La Casa di Cura/RSA può esigere che le cose consegnate siano contenute in un involucro chiuso o sigillate e controfirmate dal Paziente/Ospite/sottoscrittori. Per le cose ricevute verrà rilasciata ricevuta.

La Casa di Cura/Rsa declina ogni responsabilità circa il furto o lo smarrimento di denaro, di indumenti, di ausili personali o di oggetto preziosi non lasciati in custodia.

Dopo il decesso o dimissioni dell'Ospite, gli oggetti lasciati in cassaforte verranno conservati dalla Casa di Cura/Rsa per un anno. Trascorso tale periodo, se non reclamati, verranno eliminati.

INFORMAZIONI UTILI PER LA DEGENZA

Il momento del ricovero e le procedure ad esso connesse costituiscono quasi sempre per il Malato e per i suoi familiari una fonte di stress e di tensione che va a sommarsi a quelle già presenti a causa della malattia. Ben consapevoli di questo, ci proponiamo di rendere le **procedure semplici, trasparenti e veloci**, al fine di instaurare fin da subito un clima di fiducia e di serenità. All'interno della Casa di Cura è inoltre presente la figura dell'**Assistente Sociale** impegnata nella realizzazione di un servizio di accoglienza sociale tale da fornire un accesso facilitato ed informato a tutta la rete dei servizi erogabili.

Per la migliore organizzazione del periodo di degenza (Casa di Cura – RSA) e poter fruire dei servizi è opportuno che l'Utente, al momento del ricovero, abbia con sé un corredo personale composto da:

- > ALMENO NR. 4 TUTE COMPLETE;
- > ALMENO NR. 6 MAGLIE INTIME;
- > ALMENO NR. 6 MUTANDE (SE NON PORTATORE DI PANNOLONE);
- > ALMENO NR. 6 PAIA DI CALZINI;
- > ALMENO NR. 4 PIGIAMI /CAMICIE DA NOTTE;
- > ALMENO NR. 4 ASCIUGAMANI GRANDI;
- > ALMENO NR. 3 ASCIUGAMANI PICCOLI;
- > PANTOFOLE;
- > SCARPE DA GINNASTICA SENZA LACCI;

Si suggerisce, inoltre, di disporre dei presidi per l'igiene e la cura della persona e comunque di:

- > SAPONE MANI-VISO;
- > DENTIFRICIO E SPAZZOLINO;
- > DEODORANTE;
- > SALVIETTE UMIDIFICATE;
- > PETTINE/SPAZZOLA;
- > PASTA FISSAN;

RILASCIO DELLA CARTELLA CLINICA E DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La copia conforme della Cartella clinica, autenticata dal Direttore Sanitario, è rilasciata in seguito a **richiesta autografa del Paziente** stesso o di un suo familiare che ne abbia titolo ed al pagamento di 20 €, se il ritiro è a cura del paziente, o di 40 € (comprendente di spese postali) se lo stesso ne chiede la spedizione a domicilio.

La richiesta della Cartella clinica può essere presentata presso lo Sportello Amministrativo, oppure inoltrata via fax AL NR. 06/957381 o via email a direzionesanitaria@villaluana.it allegando una copia del documento personale.

Ulteriori specifiche sui costi: nel caso di **richiesta di più copie dello stesso atto**, il costo da sostenere è da moltiplicarsi per il numero delle copie richieste, rispettando la modalità di recapito scelta dal paziente o da chi ne abbia titolo per suo conto. La documentazione richiesta verrà rilasciata entro i termini previsti dalla Legge e – come sopra richiamato - può essere inviata a domicilio dalla Casa di Cura in contrassegno tramite il servizio postale con addebito delle spese. Per i degenti non ancora maggiorenni o sottoposti a tutela, il ritiro può essere effettuato dal genitore o dal tutore; per tutti gli altri il ritiro è consentito anche da terza persona, purché munita di apposita delega, con allegata copia del documento valido del delegante. I referti di indagini eseguite ambulatorialmente potranno essere consegnati unicamente all'interessato o a persona da lui espressamente delegata o, ancora, potranno essere spediti al domicilio del Paziente, con addebito delle spese: il costo per questo servizio è di 40 Euro.

7) **TUTELA DELLA PRIVACY**

Nel rispetto della vigente normativa, è garantita a tutti gli Ospiti una scrupolosa tutela della privacy.

8) **RECLAMI E SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI**

Il questionario sulla soddisfazione del Paziente una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione. Periodicamente il titolare della struttura, assieme ai suoi collaboratori, verifica le informazioni al fine di prendere decisioni per il miglioramento del servizio al paziente.

9) **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI**

Nei giorni immediatamente precedenti la dimissione, sarà consegnato un questionario nel quale esprimere un giudizio sull'organizzazione della Struttura, sui servizi e sulla degenza. Il questionario compilato potrà essere inserito nell'apposito raccoglitore posto nella hall della Casa di Cura, al momento dell'uscita. Il questionario, destinato esclusivamente alla Direzione Generale, costituisce un documento riservato; i dati personali e sensibili in esso contenuti non saranno in alcun modo resi pubblici, né comunicati ad alcuno degli operatori della Struttura. Analoghi moduli sono a disposizione dei Pazienti che usufruiscono della Struttura in forma ambulatoriale: ne è gradita la compilazione anche da parte di questi ultimi al fine di rendere più efficienti i servizi rivolti agli esterni.

La struttura nella redazione della Carta dei Servizi ha inoltre fatto propri i 14 diritti enunciati nella **Carta Europea del Diritto del Malato (Vedi Carta dei Diritti del Malato in versione completa dotazione del reparto accettazione e reperibile sul sito della Casa di Cura: www.villaluana.it)**

U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

La Direzione è disponibile a ricevere attraverso la segreteria, le osservazioni, i suggerimenti o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide agli Ospiti/Utenti e a chiarire la sua posizione rispetto a disfunzioni o a disagi manifestati al fine di intraprendere tutte le iniziative idonee per fronteggiare criticità emerse e generare un processo di miglioramento della qualità dei servizi offerti. L'Ospite, o chi per Lui, può presentare reclami o suggerimenti compilando l'apposito modulo di segnalazione, a sua disposizione presso la Direzione o presso il competente Ufficio amministrativo preposto all'accoglienza. Le segnalazioni ed i reclami vengono gestiti in ottemperanza a quanto riportato al paragrafo RECLAMI della presente Carta dei Servizi.

10) **CODICE ETICO COMPORTAMENTALE**

La Casa di Cura/Rsa svolge la propria attività in un contesto sanitario/sociale, politico ed economico in continua e rapida evoluzione, nel quale è di primario interesse l'osservanza delle leggi e dei regolamenti. La consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo all'interno della comunità in cui opera e delle conseguenti responsabilità etiche e sociali nei confronti di tutti i suoi interlocutori ha rappresentato la principale motivazione ad esplicitare e a trasmettere all'esterno il sistema di valori che sta alla base del suo modo di essere e di agire. Per questa ragione è stato predisposto il Codice Etico di Comportamento la cui osservanza da parte dei singoli destinatari è di importanza fondamentale per il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione della Società Gestione Sanitaria Italiana s.r.l. Il Codice Etico, in continuo aggiornamento,

puntualizza i valori e le regole di comportamento che hanno portato la Società, nel tempo, a porre come prioritaria la qualità e la correttezza delle relazioni con tutti i suoi interlocutori, sviluppando principi di gestione di qualità, sicurezza ed etica e dotandosi di un Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001.

- 11) **ATTIVITA' DI DEGENZA IN ACCREDITAMENTO E RELATIVA MODALITA' DI ACCESSO:**
- 12) **REPARTO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA COD. 56 (P.L. 20)**



Direttore Sanitario: **Prof. Marco Rolloni**, Medico Chirurgo - Specialista in Igiene e Medicina Preventiva;
Medico Responsabile: **Dott. Rabih Bassil**, specialista in Fisiatria;
Infermiere Coordinatore: **dott.ssa Antonella Aratari**.

Questo Reparto è deputato al trattamento di Pazienti post-acuti con esiti invalidanti di malattie cerebro-vascolari e/o di affezioni dell'apparato locomotore. Quale supporto al Reparto di degenza, la Clinica Villa Luana dispone di una moderna palestra per riabilitazione di ben 500 mq, dotata di apparecchiature di ultima generazione necessarie per il corretto e veloce recupero neuromotorio. All'interno della palestra è possibile praticare, coadiuvati da Terapisti della riabilitazione, **tutti gli esercizi ed i trattamenti necessari** per raggiungere un miglior grado di efficienza fisica o il recupero delle funzioni lese dalla malattia o da evento traumatico.

E' garantita **l'assistenza medico fisiatrica, riabilitativa, logopedica e psicologica**. Ogni Paziente può usufruire di attrezzature e terapie specifiche, fisiche e strumentali, sotto la guida di specialisti in Fisiatria, Ortopedia e Neurologia.

MODALITA' DI ACCESSO:

Utenti provenienti da Ospedali o Strutture Private Accreditate con il SSN:

I ricoveri di Riabilitazione post-acuzie avvengono attraverso la Piattaforma Informatica TRANSITIONAL CARE della Regione Lazio in interconnessione con la Centrale Operativa Territoriale della nostra ASL Roma 5 (COT RM 5), così come disposto dal DM 77/22. Le strutture di provenienza caricano sulla suddetta piattaforma le richieste di posto letto per il nostro "setting" e Villa Luana dà la disponibilità ad accogliere il paziente attraverso la piattaforma selezionando la richiesta ed indicando la data del ricovero, dopo aver valutato il Modulo Unico compilato dai sanitari della struttura di provenienza.

Utenti provenienti da domicilio:

Per i pazienti provenienti da domicilio ed affetti da patologie neurodegenerative in fase di riacutizzazione, la procedura è differente: il medico curante dovrà compilare il Modulo Unico Regionale ed inviarlo direttamente alla COT della ASL RM5 per la preventiva autorizzazione. Una volta ottenuto il Nulla Osta, sarà cura del Medico curante, del paziente e/o di suo delegato contattare i nostri uffici per essere inserito in lista di attesa. Successivamente sarà comunicata la data prevista di accesso solo all'Utente, al suo Tutore o a Persona da questi delegata. Anche l'eventuale esito negativo sarà comunicato con le stesse modalità.

Documentazione per il ricovero:

Sia che provenga da una Struttura Sanitaria sia che provenga da casa, al momento del ricovero l'Utente dovrà portare con sé:

- Documento di Identità;
- Tessera Sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza;
- Codice Fiscale;
- Documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in altre Strutture ospedaliere e copia degli esami effettuati di recente;
- Lettera di dimissione (nel caso in cui provenga da altra struttura sanitaria);
- Impegnativa per il ricovero, in originale, del Medico curante (nel caso in cui provenga da casa).

Orario di visita ai ricoverati;

Per i pazienti ricoverati si applicano gli orari di visita stabiliti nella tabella delle informazioni che riceveranno all'atto del ricovero

E' fatto assoluto divieto di fare entrare i bambini nelle camere di degenza, salvo casi particolari e senza rischio, a giudizio dei Sanitari di Reparto. E' assolutamente vietato l'ingresso agli animali.

Si fa presente che ai sensi della normativa vigente, non sono ammesse visite di bambini di età inferiore ai 12 anni, nei reparti di degenza, nonché sconsigliate le visite di coloro che presentano sintomi anche leggeri di una malattia contagiosa (es. tosse, raffreddore, mal di gola, febbre). Eventuali permessi straordinari di accesso possono essere richiesti al Medico responsabile del reparto e concessi dalla Direzione Sanitaria.

La dimissione

La data di dimissione è concordata con il Medico del reparto con almeno due giorni di anticipo e comunicata tempestivamente al paziente o ai familiari al fine di organizzare l'uscita. Durante la consueta **visita medica del mattino**, sarà consegnata una busta contenente la relazione clinica di dimissione e le indicazioni per eseguire correttamente la terapia di mantenimento sotto il controllo del proprio Medico curante. Nel lasciare la stanza si raccomanda di ritirare tutta **la documentazione clinica personale** consegnata al momento del ricovero, di portare via tutti gli effetti personali e di espletare **le pratiche amministrative di dimissione** presso lo sportello Servizio amministrativo. Nell'ipotesi in cui il Paziente chiedesse di essere **dimesso "contro il parere dei Medici"**, dovrà obbligatoriamente sottoscrivere un'apposita dichiarazione, riportata sul diario sanitario della Cartella Clinica, che solleva la Casa di Cura da ogni responsabilità conseguente alla sua decisione.

13) **REPARTO DI RSA ALTO MANTENIMENTO NR. 120 POSTI LETTO**

Medico Responsabile: **Dott. Dario Romano Ferrante** Specialista in Reumatologia;

Medico Di Reparto **Dott.ssa. Xhejni Borshi**

Infermiere Dirigente: **Dott.ssa Maira Mazzitelli**

ASPETTI AMMINISTRATIVI E MODALITA' DI ACCESSO:

Così come stabilito dalle normative vigenti, la richiesta di ammissione ai servizi residenziali della RSA deve essere presentata al CAD della ASL di residenza dell'assistito. Tale richiesta può essere effettuata dai medici di famiglia, dai servizi territoriali della ASL, dai servizi territoriali del comune di residenza e dal primario della divisione ospedaliera in caso di ricovero. La valutazione/autorizzazione ottenuta, per accedere alla nostra RSA, dovrà essere presentata all' Ufficio Ricoveri della ASL RM 5 (**Tivoli – Via Parrozzani. 3 – Ospedale di Tivoli- 3° piano ala C**) presso il quale è costituita e curata una lista d'attesa delle persone valutate per l'ammissione in RSA. L'ufficio si può contattare anche telefonicamente al nr. telefonico 0774.3165585.

Accettazione:

Al momento dell'accettazione, presso i nostri uffici amministrativi, dovranno essere chiaramente indicati il nominativo, il grado di parentela ed il recapito di una persona alla quale fare riferimento in caso di necessità e/o problemi riguardante l'ospite.

Al momento del ricovero, inoltre, l'ospite dovrà dare l'autorizzazione al trattamento dei suoi dati personali ai sensi della normativa vigente **e consegnare i seguenti documenti:**

- CARTA DI IDENTITÀ;
- TESSERA SANITARIA ED EVENTUALE ESENZIONE;
- CODICE FISCALE/CODICE FISCALE;
- EVENTUALE VERBALE DI INVALIDITÀ E CERTIFICATO DI PENSIONE (RSA)
- CERTIFICAZIONE ISEE SOCIO SANITARIO IN CORSO DI VALIDITÀ;
- TERAPIA DEL MEDICO CURANTE SU DOCUMENTO, DEBITAMENTE TIMBRATO E FIRMATO CON INDICAZIONE DEI MEDICINALI E DEGLI ORARI DI SOMMINISTRAZIONE;
- EVENTUALI ESAMI DI LABORATORI RECENTI E NON DISPONIBILI PRESCRIZIONE DEL MEDICO DI BASE;
- DOCUMENTAZIONE CLINICA PRECEDENTE SE DISPONIBILE;
- EVENTUALE DOCUMENTAZIONE DI RECENTI DIMISSIONI DA OSPEDALI O ALTRE STRUTTURE SANITARIE;
- EVENTUALI PIANI TERAPEUTICI ATTIVI;
- NEL CASO DI TERAPIE IN CORSO, È OPPORTUNO FORNIRE UN QUANTITATIVO DI FARMACI UTILI PER UNA SETTIMANA, AL FINE DI NON INTERROMPERE LE TERAPIE IN ATTO.

Non possono essere effettuati ricoveri senza i documenti sopra indicati.

RETTA DI DEGENZA E SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO DI INGRESSO:

Secondo i vigenti Regolamenti Regionali la retta giornaliera della RSA è a carico del Sistema Sanitario Regionale per il 50% (quota sanitaria) pari ad euro 64,86 e per il restante 50%, pari ad euro 64,86 a carico del Paziente (quota alberghiera). Il Paziente per quanto attiene la sua quota, in base alla situazione reddituale (ISEE socio sanitario) può richiedere il contributo del comune di residenza. L'indicatore ISEE che permette di ottenere tale contributo è pari ad euro 20.000,00, qualora superi tale soglia, l'intera quota alberghiera (64,86) sarà a suo totale carico.

All'accettazione all'Ospite è richiesta la sottoscrizione del contratto di ingresso, per la definizione dei rapporti economici, contenente l'indicazione della retta giornaliera posta a suo diretto carico, eventuali servizi a pagamento su sua richiesta, le modalità di fatturazione e relativi pagamenti. All'atto del ricovero,

inoltre, sarà richiesto a tutti i pazienti un deposito cauzionale il cui ammontare sarà comunicato dal Personale del Servizio Accettazione.

Le rette includono i seguenti servizi:

- Assistenza di base;
- Assistenza infermieristica;
- Assistenza medica;
- Servizio di fisioterapia;
- Servizio di animazione;

- Servizio di ristorazione (prima colazione, pranzo, merenda e cena);
- Fornitura e lavanderia di tovagliato, federe, lenzuola, copriletto e coperte;
- Attrezzature e materiali per le attività didattiche e ricreative;
- Nutrizionista/Dietologo;

SERVIZI A PAGAMENTO

- Servizio di barbiere e parrucchiera;
- Servizio di lavanderia esterna per indumenti personali;
- Servizio di podologia;

RENDICONTAZIONE MENSILE:

Quota alberghiera (a carico dell'Ospite) con fatturazione mensile delle giornate di degenza moltiplicate per la quota di spettanza da **corrispondere entro il 5 del mese successivo**.

La quota utente giornaliera viene imputata all'ospite indipendentemente dall'orario di ingresso effettivo in struttura. La retta giornaliera applicata è al netto del contributo sanitario regionale con l'aggiunta del bollo previsto dalla normativa vigente in materia, al netto dell'eventuale contributo sociale riconosciuto all'ospite. La retta così calcolata non comprende i servizi extra e supplementi erogati a richiesta del contraente, per quest'ultima verrà emessa apposita fattura contestualmente a quella di degenza con medesime modalità di pagamento.

Modalità di pagamento

E' possibile pagare le prestazioni in uno dei seguenti modi:

- CONTANTI
- PAGO BANCOMAT
- CARTA DI CREDITO: VISA/VISA ELECTRON/MAESTRO/MASTERCARD/CARTA SI/DINERS CLUB
- ASSEgni
- BONIFICO BANCARIO
- S.E.P.A.

Per carta di credito ed assegni dovrà essere esibito un documento personale di riconoscimento. Per quel che concerne in dettaglio la modalità di ammissione, accoglienza e dimissioni si legga il "Regolamento di accesso alla RSA" reperibile sul nostro sito www.villaluana.it.

CERTIFICAZIONE DELLE RETTE AI FINI FISCALI

Ogni anno, entro i termini previsti dalla legge, la nostra amministrazione rilascia agli Ospiti apposite certificazioni delle rette versate ai fini fiscali

VIVERE NELLA NOSTRA RSA

E' in questo Reparto che Villa Luana esprime al meglio le proprie caratteristiche alberghiere.



Villa Luana
casa di cura privata

La nostra R.S.A. è in grado di coniugare permanenze prolungate con l'assistenza offerta da una Struttura Sanitaria altamente specializzata e dotata di tutto il necessario supporto di diagnostica e di attività riabilitative. La R.S.A. è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale. Gli Ospiti vengono accolti in nuclei omogenei in base alla patologia e alloggiati tenendo presente le specifiche esigenze.

La nostra R.S.A. assicura un'assistenza di guardia medica e paramedica 24 ore su 24, 7 giorni su 7, farmaceutica, le prestazioni specialistiche vengono garantite dai competenti servizi della ASL RM 5. direttamente all'interno della R.S.A. o presso le proprie Strutture Ospedaliere, con criteri e modalità dalla stessa Asl determinati. La quasi totalità dei farmaci e dei presidi medico chirurgici, ove necessari, vengono assicurati dal S.S.N. e prescritti dal Medico Curante dell'Ospite; eventuali integrazioni non corrisposte dal S.S.N. sono a carico dell'Ospite o fornite direttamente a sua cura, purché consegnate al reparto di degenza nel più breve tempo possibile, al fine di garantire la continuità della somministrazione terapeutica prevista.

In caso di grave necessità, dandone immediata comunicazione al familiare deputato per i rapporti con la Struttura, indicato al momento del ricovero, e al Medico curante del Paziente, la nostra R.S.A. assicura il tempestivo trasferimento in una Struttura Ospedaliera pubblica idonea.

ACCOGLIENZA

Per tutti i Pazienti è consigliabile portare con sé gli esami, gli accertamenti diagnostici e le eventuali cartelle cliniche pregresse, nonché informare tempestivamente i Sanitari del Reparto delle terapie farmacologiche in atto.

Al momento dell'ammissione il Medico Responsabile, la coordinatrice infermieristica e l'assistente Sociale sottopongono il nuovo Ospite a una valutazione multidimensionale per valutarne le condizioni sanitarie, fisiche e sociali. Questa fase costituisce il primo momento di contatto con l'Ospite e di conoscenza delle sue esigenze: vengono redatti il fascicolo sanitario, il fascicolo infermieristico, e quello socio-assistenziale, che saranno successivamente oggetto di completamento e di aggiornamento nel corso del monitoraggio periodico dell'Ospite (P.A.I. specificato ai paragrafi seguenti).

Nei primi giorni dall'ingresso, l'Ospite viene sottoposto ad una visita specialistica da parte del nostro medico Responsabile, specializzato in reumatologia, e dai nostri fisioterapisti che, sulla base di test funzionali e di una accurata analisi, ne valutano il grado di dipendenza e di orientamento, registrando i rilievi sul fascicolo fisioterapico.

Il Terapista Occupazionale, insieme con la Psicologa, tramite colloquio, rileva le attitudini, gli interessi, le abitudini, le capacità, gli Hobbies, registrandoli sul fascicolo terapia occupazionale

PAI

Sulla base delle osservazioni riportate dalle diverse figure professionali, registrate nelle schede di monitoraggio, e dei rilievi emersi dalle visite effettuate nei primi 7 giorni circa, vengono definiti gli obiettivi e le priorità di intervento e viene redatto il P.A.I. dell'Ospite allo scopo di predisporre una gestione dell'Ospite mirata ed efficace.

Il Medico curante verifica e approva il piano. Per quanto riguarda l'andamento del programma ed eventuali cambiamenti, vengono coinvolti, oltre al paziente interessato, i familiari di riferimento e/o Curatori o Tutori legali dell'Ospite stesso, nonché con i Servizi sociali territoriali competenti.

Viene fissata una visita con il medico curante e con il medico responsabile in modo da concordare terapia e piani di trattamento, in base alle esigenze e caratteristiche psico-fisiche dell'Ospite in modo da favorire l'inserimento nel nucleo ritenuto più appropriato.

In caso di esigenze organizzative di reparto e/o bisogni e necessità assistenziali degli Ospiti, la Direzione si riserva la facoltà di trasferire gli Ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate.

DIMISSIONE VOLONTARIA E INIDONEITA' DELL'OSPITE:

Eventuali dimissioni dalla RSA, su richiesta dell'interessato e/o dei familiari devono essere formalizzate con nota scritta indirizzata al Medico Responsabile. La nostra RSA garantisce la continuità assistenziale,



Villa Luana
casa di cura privata

rilasciando all'Ospite all'atto della dimissione o del trasferimento presso altro istituto, una relazione in cui sono evidenziati: lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

In caso di dimissione, i dati sensibili raccolti vengono rilasciati soltanto all'interessato e non possono essere diffusi in alcun modo ad altri, ad eccezione di operatori sanitari, nel rispetto della privacy e della dignità personale.

PERMESSI ORARI

Di norma agli Ospiti/Pazienti, compatibilmente alle loro condizioni cliniche, può essere consentito di assentarsi (nelle ore diurne) dal reparto, eventualmente accompagnati da un familiare. La richiesta di permesso deve essere presentata al caposala del reparto con almeno 24 ore di anticipo, mediante compilazione di un apposito modulo da essa/o stessa/o fornito.

Il rilascio del permesso è in ogni caso subordinato al parere favorevole del Sanitario responsabile.

Il permesso di pernottamento al di fuori della Struttura è concesso solo in casi del tutto eccezionali dalla Direzione Sanitaria.

Per gli Ospiti del reparto di R.S.A, il permesso di pernottamento è concesso previo parere favorevole del Medico responsabile con comunicazione alla ASL RM 5. Per questo motivo il permesso deve essere richiesto con almeno 72 ore (3 giorni) di anticipo rispetto al bisogno.

DECESSO OSPITI

In caso di decesso dell'Ospite, viene messa a disposizione la camera mortuaria della struttura.

La scelta e il conferimento dell'incarico alle imprese funebri e le relative spese funerarie, secondo la normativa vigente, sono a cura e a carico delle persone fisiche o giuridiche obbligate a provvedere.

TUTELA DELL'OSPITE

I servizi prestati presso la nostra RSA si muovono nel pieno rispetto dei principi fondamentali della "Carta dei Diritti della persona anziana" reperibile sul nostro sito www.villaluana.it

L'assistente Sociale è a disposizione degli Ospiti e dei familiari che volessero maggiori informazioni, o un aiuto, per la preparazione di un eventuale pratica di istituzione dell'Amministratore di Sostegno.

SERVIZIO SOCIALE

La Rsa garantisce agli Ospiti e ai loro familiari una consulenza specialistica da parte di un'assistente sociale per le questioni socio-assistenziali relative agli Ospiti e alle loro famiglie come ad esempio le problematiche che possono sorgere sia prima che successivamente all'ingresso in RSA o anche durante la presentazione della domanda di invalidità. L'assistente sociale si occupa inoltre dell'organizzazione offerta dalla RSA, in particolar modo dei servizi domiciliari.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO.

La permanenza in struttura da parte dell'Ospite permette al medesimo il mantenimento dei rapporti con familiari e/o curatori o tutori legali nonché con la propria rete amicale. La Direzione della Struttura si rende disponibile alla costituzione di un Comitato di Partecipazione. Tale Comitato svolgerà funzioni di verifica dell'applicazione di quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi e affronta, con riunioni periodiche, lo stato generale delle attività in corso. Durante le riunioni periodiche con la Direzione verranno analizzate tutte le problematiche e i suggerimenti emersi nella vita della struttura. E' comunque disponibile in Direzione, per chiunque ne voglia fare uso, un modulo per le segnalazioni e per i suggerimenti.

VISITE ALL'OSPITE

Le visite dei Parenti sono consentite, di norma, tutti i giorni dalle ore 11:30 alle 13:00 e dalle 17.30 alle 19.00.

PERSONALE

All'interno della Rsa presta la propria attività personale qualificato in regime di dipendenza, libera professione e appalto ai servizi. Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento individuale, con foto, nome, cognome e qualifica.

Le diverse professionalità sono individuabili dal colore diverso della divisa.

TERAPIA OCCUPAZIONE E SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di terapia occupazionale è dotato di apposita sala attrezzata. La finalità principale degli interventi è quella di favorire il più possibile lo sviluppo e il recupero della capacità fisiche e psichiche dell'Ospite, attraverso la socializzazione e il mantenimento e/o sviluppo dell'autonomia fisico, sensoriale e cognitiva nella vita quotidiana. Lo scopo principale è quello di attuare una serie di procedure manuali fisico sensoriale e mantenendo anche una continuità con il vissuto personale dell'Ospite. Le attività vengono programmata (singolarmente o in gruppo) in funzione delle attitudini e delle abitudini precedenti al ricovero.

Maggiore attenzione viene posta alla creazione di una rete con i familiari e con le reti del territorio.



Non sapremo mai quanto bene possa fare un sorriso, se hai anche solo un sorriso dentro di te, donalo alle persone che ami



I desideri non invecchiano quasi mai, con l'età..(Battiato)



Nonostante le nostre limitazioni, il nostro dolore fisico, la nostra "lentezza", le nostre "ruote" che ci permettono comunque di andare sempre "avanti"... riusciamo ancora a donare il nostro fare, il tempo che trascorriamo insieme e che è la nostra più grande ricchezza



Con le mani puoi accarezzare, stringere, asciugare le lacrime, abbracciare, che bello avere mani e cuore..

14) **OFFERTA ASSISTENZIALE E ATTIVITA' DEI REPARTI "IN REGIME DI RICOVERO" E RELATIVA MODALITA' DI ACCESSO IN REGIME PRIVATISTICO**

15) **RIABILITAZIONE NEURO-MOTORIA COD. 56**

Direttore Sanitario: **Prof. Marco Rolloni**, Medico Chirurgo - Specialista in Igiene e Medicina Preventiva;

Responsabile: **Dott. Rabih Bassil**, specialista in Fisiatria

Infermiere coordinatore: **dott.ssa Antonella Aratari**

E' sufficiente una richiesta del Medico di Base (*a il medico curante anche privato*) in cui deve essere chiaramente indicata la motivazione della richiesta del ricovero. Il Medico Responsabile di reparto valuterà la richiesta anche in **considerazione della disponibilità di posti letto** e provvederà a dare comunicazione sulla eventuale possibilità di ricovero.

Documentazione da esibire al momento del ricovero

- richiesta di ricovero;
- un documento d'identità in corso di validità;
- codice fiscale o tessera sanitaria;
- fotocopia di un documento valido del paziente e della Persona che ha sottoscritto la 'Dichiarazione di impegno' che verrà perfezionata dalla sottoscrizione di un contratto di ingresso che regola i rapporti giuridici ed economici tra le parti contraenti derivanti dall'erogazione e fruizione di Riabilitazione cod. 56 in regime di ricovero privato.

16) **DEGENZA PER ACUTI**

Direttore Sanitario: **Prof. Marco Rolloni**, Medico Chirurgo - Specialista in Igiene e Medicina Preventiva;

REPARTO DI CHIRURGIA

CHIRURGIA 15 p.l. + 1 di isolamento

Il Dipartimento svolge attività rivolta alla Chirurgia Generale. Dispone di un completo gruppo operatorio, composto di due distinte sale operatorie più quattro postazioni risveglio complete dei necessari monitoraggi.

REPARTO DI MEDICINA GENERALE

MEDICINA 15 p.l. + 1 di isolamento

Il Reparto di Medicina Interna svolge attività di diagnostica e terapia nel campo della Medicina Generale ed è supportato dai servizi di indagine e cura, dal Centro di Riabilitazione Neuromotoria e dal reparto di Chirurgia, presenti all'interno della Struttura.

Modalità d'ingresso Medicina/Chirurgia:

E' sufficiente una richiesta del Medico di Base (*a il medico curante anche privato*) in cui deve essere chiaramente indicata la motivazione della richiesta del ricovero (*diagnosi e reparto di degenza richiesto*). I medici responsabili dei reparti della Casa di Cura valuteranno la richiesta anche in **considerazione della disponibilità di posti letto** e provvederà a dare comunicazione sulla eventuale possibilità di ricovero.

All'atto della richiesta di ricovero, conformemente alla disponibilità di posto letto, sarà comunicato se è possibile un ricovero immediato o se sarà necessario attendere che si liberi un posto letto nel reparto di degenza richiesto. In caso di momentanea indisponibilità, la prenotazione sarà inserita in un apposito registro. Non appena un posto letto si renderà disponibile, il Personale della Casa di Cura provvederà a contattare il richiedente con la massima sollecitudine.

ASPETTI ECONOMICI E MODALITA' DI PAGAMENTO

Deposito cauzionale

All'atto del ricovero sarà richiesto a tutti i pazienti un deposito cauzionale il cui ammontare sarà comunicato dal Personale del Servizio Accettazione.

17) **OFFERTA ATTIVITA' AMBULATORIALE E RELATIVA MODALITA' DI ACCESSO IN ACCREDITAMENTO**

18) **SERVIZIO DI EMODIALISI : P.L. NR. 10**

Direttore Sanitario: **Dott. Marco Rolloni**, Medico Chirurgo - Specialista in Igiene e Medicina Preventiva;

Medico Responsabile: **Dott.ssa Silvana Acitelli** Medico Chirurgo - Specialista in Nefrologia

Coordinatrice: Erika Brugnoli.

Trattamenti svolti su 2 turni:

I° TURNO 07:30/11:30

II° TURNO 12:30/16.30

Le Sale di cui si compone il reparto sono ampie, luminose e dotate di ogni confort, dalla climatizzazione degli ambienti, agli apparecchi televisivi presenti per ogni postazione. La qualità dei trattamenti offerti in ogni seduta è senza dubbio di alto profilo: il personale medico e paramedico, altamente specializzato oltre che efficiente e disponibile, vanta lunghi anni di esperienza nel campo dialitico e tutte le unità di trattamento rene sono nuove, di ultima generazione e complete di emodiafiltrazione. La contiguità del Centro dialisi alla Casa di Cura costituisce, per il Paziente affetto da patologia nefrologica, altro **elemento di garanzia e sicurezza**, nel caso dovessero insorgere delle complicazioni. Possono accedere all'ambulatorio di Emodialisi sia i **pazienti esterni ambulatoriali**, (per i quali è disponibile un **servizio di trasporto di ditte accreditate con le asl** che copre ampiamente il territorio circostante) sia i **pazienti interni ricoverati**. Ogni seduta ha una durata di circa 4 ore. L'ambulatorio è sempre aperto, anche nel mese di Agosto.

Le **prestazioni** vengono **fornite gratuitamente** a tutti gli aventi diritto, **dietro presentazione di impegnativa ASL**. Per potervi accedere l'utente viene invitato a prendere contatto con il Medico responsabile dell'ambulatorio, il quale provvederà a fissare un primo appuntamento. Il giorno concordato il Paziente dovrà presentarsi portando con sé la **propria documentazione sanitaria aggiornata** (esami e accertamenti diagnostici già eseguiti, eventuali precedenti cartelle cliniche), presa visione della quale verranno stabilite le modalità di **trattamento emodialitico** più adatte.

19) **AMBULATORIO DI RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RMN)**

Direttore Sanitario: **Dott. Marco Rolloni**, Medico Chirurgo - Specialista in Igiene e Medicina Preventiva;

Medico Responsabile: **Dott. Armando Fusco** Medico Chirurgo - Specialista in Radiodiagnostica

Le prestazioni sono erogabili:

- In regime privato
- In convenzione con il SSN

Le apparecchiature di cui **Villa Luana** si avvale per l'esecuzione di RMN, sono di due tipi:

1. L'apparecchiatura Esaote/Airis per il **total body** è completamente **"aperta"** e può tranquillamente essere utilizzata anche da pazienti che soffrono di claustrofobia (*a differenza della maggioranza delle apparecchiature in uso nel mercato della nostra regione*): l'esame richiede, per la sua esecuzione, una media di mezz'ora.

I principali esami effettuabili con la RM Esaote Airis:

- **Colonna Vertebrale:**
 - RMN Colonna Cervicale
 - RMN Colonna Dorsale
 - RMN Colonna Lombosacrale
- **Articolazioni e Apparato Muscoloscheletrico (Msk):**
 - RMN Ginocchio
 - RMN Spalla
 - RMN Caviglia/Piede
 - RMN Polso/Mano
 - RMN Gomito
 - RMN Anca/Bacino
- **Segmenti Ossei:**
 - Studio di segmenti ossei e articolari.

2. **Attualmente è in fase di autorizzazione** un nuovo apparecchio di RMN **Philips MR 5300 1.5T** ad alto campo di ultima generazione che permette di eseguire una gamma completa di esami diagnostici su tutto il corpo, grazie all'integrazione di **intelligenza artificiale (AI)** e bobine flessibili che migliorano la qualità delle immagini e riducono i tempi di scansione fino al 50%.

Gli esami principali effettuabili includono:

Neurologia ed Encefalo

- **Encefalo e Tronco Encefalico:** Studio dettagliato per patologie neurologiche, tumori o infiammazioni.
- **Rocche Petrose e Orbite:** Esami specifici per l'apparato uditivo, vestibolare e le strutture oculari.
- **Midollo Spinale:** Fondamentale per la diagnosi e il monitoraggio di malattie come la sclerosi multipla.

Apparato Muscolo-Scheletrico

- **Articolazioni:** Studio di spalla, ginocchio, anca, caviglia e polso per lesioni legamentose, cartilaginee o meniscali.
- **Colonna Vertebrale:** Valutazione di ernie del disco, stenosi e patologie degenerative dei tratti cervicale, dorsale e lombo-sacrale.

Body e Altri Distretti

- **Addome e Pelvi:** Diagnostica per organi interni, inclusi fegato, pancreas e reni.
- **Angio-RM:** Studio non invasivo dei vasi sanguigni.
- **Esami con Mezzo di Contrasto:** Procedure avanzate per una migliore caratterizzazione delle lesioni (previa verifica dei valori di creatinina e azotemia).

Vantaggi Tecnologici per il Paziente

- **Comfort Elevato:** Dispone di un tunnel ampio da **70 cm** e bobine **Breeze** ultra-leggere, riducendo la sensazione di claustrofobia.
- **Velocità:** Gli esami di routine possono essere completati in soli **5 minuti**.
- **Sostenibilità:** Utilizza il magnete **BlueSeal**, una tecnologia senza elio (ne richiede solo una quantità minima sigillata), eliminando il rischio di fuoriuscite di gas.

Tali esami non sono praticabili su pazienti portatori di pace-maker, impianti cocleari (apparecchi acustici impiantati nell'orecchio in modo permanente) e protesi in metallo applicate prima del 1996 o comunque che non siano in titanio, le uniche consentite, purché non presenti nella zona da sottoporre ad esame; inoltre sono sconsigliati durante il primo trimestre di gravidanza.

ORARI DI APERTURA

La continuità del servizio, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle ore 20:00, sei giorni su sette, ci consente di garantire una lista di attesa di 10 giorni per gli esami in convenzione e di 2-3 giorni per gli esami in regime privatistico.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Le prenotazioni per una risonanza magnetica in convenzione con il SSN (con o senza contrasto) possono generalmente essere effettuate tramite:

Modalità di Prenotazione ReCUP Lazio (RMN):

- Telefono: 06 9939 (Contact Center Regionale).
- Online: Portale Salute Lazio - Prenota Smart.
- App: App "Salute Lazio".

Disdetta: Obbligatoria per evitare l'addebito della quota, annullabile tramite i medesimi canali.

DOCUMENTI NECESSARI

Per prenotare e accedere all'esame, è obbligatorio presentare:

1. **Impegnativa del medico curante** (ricetta bianca o elettronica) con il quesito diagnostico.
2. **Tessera sanitaria** (Codice Fiscale).
3. **Eventuali esami precedenti** inerenti alla zona da esaminare.
4. **Esami del sangue** (creatinina) recenti, se la risonanza prevede l'uso del mezzo di contrasto.

TEMPI DI ATTESA E PRIORITA'

La Carta dei Servizi definisce le classi di priorità previste per legge:

- **U (Urgente):** Entro 72 ore.
- **B (Breve):** Entro 10 giorni.
- **D (Differibile):** Entro 60 giorni per esami strumentali.
- **P (Programmata):** Entro 120 giorni.

TEMPI DI REFERTAZIONE

Il referto della risonanza magnetica viene solitamente consegnato entro 4-5 giorni lavorativi dall'esame. Sono previsti esami "in URGENZA" che prevedono tempi minori per la refertazione.

Modalità di esecuzione

il giorno dell'esame il Paziente sarà inizialmente indirizzato presso gli Uffici dell'Accettazione dove dovrà **presentare la seguente documentazione:**

- La richiesta del Medico o l'impegnativa della ASL, (a seconda che si tratti rispettivamente di un esame in regime privato o in convenzione con il SSN);
- Un documento di identità valido;
- Codice fiscale o Tessera sanitaria;
- Eventuali precedenti diagnostici eseguiti.

Il paziente sarà invitato a firmare:

L'informativa PRIVACY ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 196/2003 modificato dal D.lgs. 101/2018 - GDPR (Regolamento UE 2016/679)

Il modulo per il consenso informato al trattamento dei dati personali, identificativi e sensibili ed una scheda anamnestica per valutare l'idoneità del paziente all'effettuazione dell'esame.

Una volta registrato, il Paziente verrà fatto accomodare in sala di attesa fino al momento dell'esecuzione dell'esame. Si ricorda che per questo tipo di indagini è necessario spogliarsi di tutti quegli oggetti che possono interferire sul corretto funzionamento dei macchinari impiegati (orologio, bancomat, anelli etc....) e che potranno essere depositati negli appositi armadietti di custodia posti all'interno del reparto di diagnostica per immagini.

Le prenotazioni in regime privatistico, possono essere effettuate chiamando il nr. 06/957381

20) **AMBULATORIO DI FISIOTERAPIA AMBULATORIALE**

Direttore Sanitario: **Dott. Marco Rolloni**, Medico Chirurgo - Specialista in Igiene e Medicina Preventiva;

Medico Responsabile: **Dott. Rabih Bassil**, specialista in Fisiatria

Le prestazioni sono erogabili:

- In regime privato
- In convenzione con il SSN

ORARI DI APERTURA:

L'ambulatorio è aperto dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 08.30 alle ore 16.00

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 08.30 alle ore 18.00 presso il reparto di fisioterapia (palestra), ovvero telefonicamente al N.069573811.

Il Paziente che accede alle prestazioni deve essere in possesso della richiesta medica compilata in tutte le sue parti. 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 o tramite fax ai numeri del Centro durante gli orari di segreteria.

Attività:

- Manipolazioni vertebrali
- Elettrostimolazioni
- Ultrasuoni
- Laserterapia
- Tecarterapia
- Onde d'urto
- Magnetoterapia
- Miofibrolisi
- Massoterapia (drenante, linfodrenante, decontratturante)
- Kinesiterapia
- Rieducazione neuromotoria
- Rieducazione funzionale
- Rieducazione sportiva specifica
- Kinesiotaping
- Bendaggi funzionali

21) **OFFERTA ATTIVITA' AMBULATORIALE E RELATIVA MODALITA' DI ACCESSO
IN REGIME PRIVATISTICO**

22) **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

Direttore Sanitario: **Prof. Marco Rolloni**, Medico Chirurgo - Specialista in Igiene e Medicina Preventiva;

Medico Responsabile: **Dott. Armando Fusco** Medico Chirurgo - Specialista in Radiodiagnostica

- Radiologia tradizionale
- TAC

Modalità di prenotazione

E' necessario prenotare l'esame tramite il servizio telefonico di accettazione 06-9573811 (lunedì/sabato dalle ore 8,00 alle 18,00) e presentarsi il giorno concordato con almeno 20 minuti di anticipo rispetto all'orario stabilito per l'esecuzione dell'esame. Per prenotare un esame è necessaria la prescrizione del Medico curante che specifichi in modo chiaro il tipo di indagine richiesto e l'ipotesi diagnostica.

Modalità di esecuzione

Il giorno dell'esame il Paziente sarà inizialmente indirizzato presso gli Uffici dell'Accettazione dove dovrà presentare la seguente documentazione:

- La richiesta del Medico;
- Un documento di identità valido;
- Codice fiscale

Eventuali analoghi esami diagnostici eseguiti in precedenza.

Sarà invitato a firmare:

- L'informativa ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 196/2003
- Il modulo consenso informato al trattamento dei dati personali, identificativi e sensibili (nome, cognome ecc...)

Una volta registrato, il Paziente verrà fatto accomodare in Sala di attesa fino al momento dell'esecuzione dell'esame. Si ricorda che per questo tipo di indagini è necessario spogliarsi di tutti quegli oggetti che possono interferire sul corretto funzionamento dei macchinari impiegati (orologio, bancomat, anelli etc....) e che potranno essere depositati negli appositi armadietti di custodia posti all'interno del Dipartimento.

Consegna dei referti

I referti saranno consegnati entro un massimo di 2 giorni dall'esecuzione dell'esame ad eccezione degli esami a carattere d'urgenza che saranno rilasciati immediatamente.

23) VISITE SPECIALISTICHE SEGUENTI BRANCHE:

- Cardiologia;
- Oculistica
- Ortopedia
- Nefrologia

Modalità di prenotazione

E' necessario prenotare la visita tramite il servizio telefonico di accettazione 06-9573811 lunedì/sabato dalle ore 08:00 alle 18:00

PRINCIPI DI UMANIZZAZIONE E STANDARD PREVISTI

La Direzione ha definito e formalizzato specifici requisiti riguardanti il confort delle aree dedicate al personale e delle aree di attesa per i pazienti e gli accompagnatori, tenendo conto delle differenti esigenze degli utenti relative all'età, al genere e a particolari condizioni di salute e fragilità fisica e psicologica, tenendo conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche, nel rispetto della dignità degli utenti.

In merito al comfort degli utenti la struttura dispone di più sale di attesa riservate ai pazienti con posti a sedere al fine di rendere i tempi d'attesa confortevoli, la direzione ha installato in ogni sala di attesa un televisore che proietta informazioni sullo studio e programmi televisivi di intrattenimento.

Priorità per pazienti in temporaneo o permanente stato di fragilità

Il personale di segreteria prende in considerazione la segnalazione di utenti fragili. In particolare, consente alle donne in stato di gravidanza, ai disabili e agli esenti in particolare stato di disagio, di poter usufruire del servizio con una priorità dedicata come da indicazioni dell'amministrazione.

La Struttura si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato, verificandone l'attuazione e sottoponendoli a riesame periodico.

La verifica degli impegni assunti è garantita dal monitoraggio sistematico dei dati, dall'elaborazione dei questionari e delle segnalazioni/reclami (Customer Satisfaction), dalla gestione delle Non Conformità e dalla conduzione di Audit interni, previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI
Accessibilità dell'Utenza	Il sito internet è tenuto aggiornato periodicamente e l'organizzazione può utilizzare il sito per comunicazioni urgenti ove necessario. I tempi di attesa sono gestiti in accordo con la ASL che è responsabile della lista d'attesa. La carta dei servizi è aggiornata periodicamente. In accettazione è presente documentazione aggiornata per migliorare l'accessibilità dell'utenza.
Comfort Utenza	La struttura è dotata di ampi spazi per le attività di gruppo e socializzazione e di una sala dove i parenti possono incontrare i propri cari
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito cartellino di identificazione, tenuto in evidenza.
Informare chiaramente e correttamente l'ospite ed i parenti sui servizi della struttura	Il personale sanitario è in grado di fornire informazioni dettagliate sulla gestione quotidiana
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	Il rispetto della privacy è garantito costantemente in sede di visita da parte di parenti, caregiver e del MMG. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.
Garantire professionalità	La RSA si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. La Direzione ha favorito la formazione del personale.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	La RSA effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione si aggiorna continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisti
Recepire le esigenze dell'ospite e garantirne una piacevole dimora	La RSA è dotata di un modulo per le segnalazioni e reclami che tutti possono compilare e garantisce una risposta tempestiva. Tali questionari sono analizzati e riportati nel riesame.
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei professionisti sanitari. Sono in programma corsi per aggiornare il percorso di personalizzazione delle cure. Verrà implementato l'utilizzo della check list promossa dal Ministero della salute e Agenas in collaborazione con Cittadinanza Attiva

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Questa sezione ha lo scopo di definire quali sono i provvedimenti che la struttura assume per mantenere gli impegni e gli standard dichiarati nella Carta dei Servizi e quali strumenti possono utilizzare i Clienti per fare valere gli impegni stessi quando essi non vengono rispettati.

Le indicazioni del DPCM del 19/5/95 e le Carte dei Servizi istituzionali prevedono azioni di varia natura che possono essere ricondotte a tre temi principali:

- l'informazione alla Clientela sui contenuti nella Carta dei Servizi e istituzione dell'ufficio per le relazioni con il pubblico
- la definizione di strumenti per il monitoraggio dei servizi
- la definizione di procedure per la gestione del contenzioso

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Il Cliente che volesse prendere visione della Carta dei Servizi può farne richiesta al desk accettazione dove il personale autorizzato ne rilascerà copia in visione.

È disponibile anche una brochure (Guida ai servizi ITA – ENG) della Carta che il Cliente può trattenere.

VILLA LUANA ha sempre posto la massima attenzione affinché i pazienti che si rivolgono alla Struttura fossero ampiamente soddisfatti dai servizi prestati, ma qualora si presentassero difformità o disservizi la Direzione si impegna a risolverli in modo rapido e soddisfacente per il proponente.

D'altra parte, è evidente che una buona impostazione dei meccanismi di tutela e di verifica può essere determinante ai fini del miglioramento dei rapporti con il pubblico, ed è proprio questa la motivazione per la quale VILLA LUANA si è impegnata a destinare una postazione del desk accettazione in grado di soddisfare qualsivoglia esigenza del Cliente, dalla semplice richiesta di informazioni generali, all'assistenza da parte di personale tecnico qualificato.

STRUMENTI PER IL MONITORAGGIO DEI SERVIZI PRESTATI

Allo scopo di valutare il grado di soddisfazione globale della Clientela la Struttura lascia a disposizione della clientela alcuni modelli da compilare, preposti alla rilevazione dell'opinione personale del Cliente sui servizi prestati.

Il questionario permette di fornire alla Direzione una valutazione del grado di soddisfazione del Cliente relativamente agli aspetti generali, al comfort, al servizio di accettazione, al ritiro del referto e all'eventuale assistenza prestata, con specifiche riferite ai tempi di attesa e alla disponibilità del personale; inoltre il Cliente ha la facoltà di poter esprimere sul questionario la sua opinione sulle eventuali varianti che la struttura dovrebbe apportare per una migliore fruizione dei servizi.

Il questionario assolve ad una funzione indispensabile al management aziendale per la quale costituisce uno strumento che permette un monitoraggio continuo della qualità insita nei vari aspetti del servizio offerto.

La valutazione che scaturisce dall'analisi di detti moduli permette di evidenziare eventuali problemi e di individuare possibili interventi volti a migliorare l'efficienza e la Qualità dei servizi offerti al Cliente, nonché di valutare e migliorare gli standard qualitativi offerti dalla struttura.



Villa Luana
casa di cura privata

VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVI

Relazione sullo stato degli standard

VILLA LUANA garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Il Riesame, redatto dalla Direzione, con la presenza dei Responsabili di funzione, sarà reso noto al personale. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti.

VILLA LUANA garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.

LE PROCEDURE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

I pazienti che si rivolgono a VILLA LUANA, nonché i propri familiari (parenti o affini) ed accompagnatori, le organizzazioni di volontariato o di tutela dei diritti accreditate presso la Regione Lazio possono presentare nei modi e nei tempi appresso specificati, osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti, posti in essere dalla struttura, che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni sanitarie, infrangendo i principi costituzionali già elencati nella premessa a questa Carta.

VILLA LUANA mette a disposizione tutto il proprio personale per la risoluzione immediata dei problemi per cui gli operatori hanno la competenza, ma qualora si presenti la temporanea impossibilità di una rapida soluzione sarà predisposta la procedura istruttoria per quei problemi che richiedano un approfondimento.

I reclami e le segnalazioni di disservizio possono essere presentati tramite:

- LETTERA IN CARTA SEMPLICE INDIRIZZATA ALLA DIREZIONE, SPEDITA O CONSEGNATA A MANO.
- COMPILAZIONE DELL'APPOSITO MODULO IN DISTRIBUZIONE PRESSO IL DESK ACCETTAZIONE.
- SEGNALEZIONE TELEFONICA (DA CONFERMARE COMUNQUE CON LETTERA), VIA FAX O POSTA ELETTRONICA, INDIRIZZATA ALLA DIREZIONE
- COLLOQUIO PERSONALE

La presentazione di un reclamo può essere effettuata entro e non oltre quindici giorni dal momento in cui è stato perpetrato l'atto od il comportamento lesivo degli interessi o dei diritti del Cliente.

Non esiste alcuna scadenza temporale relativamente a reclami per disservizi e a proposte di miglioramento.

La Direzione deve decidere sulla controversia entro quindici giorni dal ricevimento del reclamo e la sua decisione deve essere comunicata agli interessati nel termine tassativo di quindici giorni, attraverso segnalazione telefonica (da confermare comunque con lettera), via fax o posta elettronica indirizzata al Cliente, oppure mediante colloquio personale.

La presentazione dei reclami alla struttura non impedisce o preclude la proposizione di impugnative in sede giurisdizionale.

ORGANI DI TUTELA DEI PAZIENTI

Il Rappresentante Legale informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale.

E' possibile inoltre lasciare una recensione riguardo il servizio presso la nostra cassetta per la raccolta della soddisfazione dei pazienti, presente in sala attesa.

CITTADINANZATTIVA ONLUS

Via Imera 2 - 00183 Roma

Tel 06.3671.81

Fax 06.3671.8333

Per saperne di più su Cittadinanzattiva, sulle sue attività e sulle sedi presenti sul territorio

mail@cittadinanzattiva.it

PEC: cittadinanzattiva@pec.it

ASSOCIAZIONI CONSUMATORI

Di seguito riportiamo i link delle principali associazioni di consumatori italiane.

Forniscono assistenza, difesa dei diritti, tutela e informazioni ai consumatori e agli utenti:

ADICONSUM: www.adiconsumlazio.it

Via Baldo degli Ubaldi, 378 – 00167 Roma

Tel. 06/3967-4548-4229 Fax 06.39380448

mail: consulenza@adiconsumlazio.it

CODACONS: www.codacons.it

Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma

Numero unico 892007

ALTROCONSUMO: www.altroconsumo.it

CITTADINANZA ATTIVA: www.cittadinanzattiva.it

CONFCONSUMATORI: www.confconsumatori.it