



Presidio Sanitario

RIABILITAZIONE ex Art. 26



Carta dei Servizi 2024

Il presente documento è stato redatto con la collaborazione del Responsabile della Struttura, dell'Amministratore Unico, del personale operante nella Struttura ed anche grazie alla preziosa collaborazione di Parenti e Pazienti che, attraverso i loro suggerimenti, risultano essere indispensabili per il continuo miglioramento del Presidio Sanitario.





*“Un'oasi verde immersa
nel cuore dell'Eur”*



Carta dei Servizi 2024

Premessa

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 Presidio Sanitario “Villa Ardeatina”, 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 dall’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 la struttura possa offrire loro a livello di benessere fisico e psicologico.

La Carta è stata predisposta secondo quanto stabilito dal DCA (Decreto Commissario ad Acta) U00311 del 06/10/2014 della Regione Lazio.



Indice

1.	Cos'è la Carta dei Servizi	6
2.	I Principi ed il nostro credo	7
3.	Sede e cenni storici	8
4.	Organico medico	9
5.	Riabilitazione ex art. 26 e modalità di accesso	10
6.	Servizio Psico-Sociale	16
7.	La Struttura e le camere	17
8.	Dimissioni e richiesta in copia della Cartella Clinica	18
9.	Modalità ed orari di visite ai pazienti	19
10.	Servizi Ambulatoriali privati	20
11.	Servizio Religioso	21
12.	Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P.	22
13.	Il Sistema di qualità	23
14.	Tutela della Sicurezza e Salute dei Pazienti e dei Lavoratori, Privacy e tutela dell'Ambiente	28
15.	Informazioni e numeri utili	29

1. Cos'è la carta dei servizi

Il ruolo attivo degli Ospiti nelle procedure socio-assistenziali favorisce una maggiore attenzione alla prevenzione degli eventi indesiderati e rafforza il rapporto tra il cittadino e la struttura. In questa ottica, assume particolare rilievo proprio la Carta dei Servizi che rappresenta il patto tra la struttura ed 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, espresse dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

Ci auguriamo che questa Carta dei Servizi, con la collaborazione di Ospiti e personale di assistenza, possa divenire uno strumento concreto per un costante miglioramento della nostra Struttura. Siamo a disposizione per accogliere eventuali suggerimenti, critiche e proposte, La ringraziamo per l'attenzione.

2. I principi e il nostro credo

Il Presidio Sanitario “Villa Ardeatina” è impegnata 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 degli Ospiti residenti nella Struttura;
- ❖ **L’importanza del rapporto umano** tra il personale della Struttura e gli Ospiti residenti.

L’obiettivo di “Villa Ardeatina” è creare le condizioni necessarie a garantire un ambiente familiare e ospitale, individuando i bisogni dell’Ospite, 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.

3. Sede e cenni storici

Il Presidio Sanitario "Villa Ardeatina", di proprietà di Villa Ardeatina S.r.l., è situato nella città di Roma in Via Mentore Maggini n.51 (zona Laurentina - Vigna Murata), ed è considerata una vera e propria oasi verde immersa nel cuore dell'Eur. La Struttura è ben collegata con mezzi pubblici Atac 721, 762, 765 e con la Metro B Laurentina da dove sono facilmente raggiungibili Stazione Termini, Piramide e Viale Marconi-EUR. Percorso auto: per chi proviene dal G.R.A. prendere uscite n. 24 Ardeatina o n. 25 Laurentina.

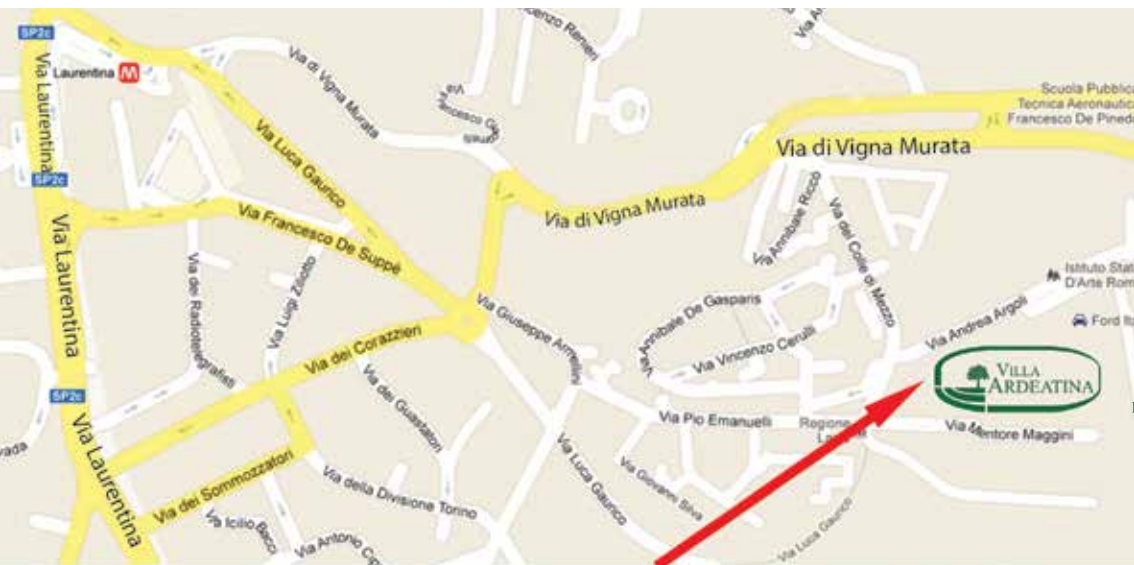
Villa Ardeatina nasce nel 1991 a complemento di un lungo percorso compiuto dalla proprietà sin dal 1975 nel settore riabilitativo, iniziato dal Centro Specialistico Romano Villa Fulvia; in tutti questi anni il Centro è costantemente cresciuto nel gradimento dell'utenza ed ha acquisito prestigio ed autorevolezza 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.

L'elevata professionalità rende la Struttura un punto di riferimento nel territorio.

Per la richiesta di cure si cerca di semplificare l'iter burocratico attraverso informazioni dettagliate e precise visionando il nostro sito www.villaardeatina.it

www.villaardeatina.it



Via Mentore Maggini, 51
(Zona Laurentina - Vigna Murata)

4. Organico medico

Medico Responsabile	Dott. Gilberto Grossi
Dirigente	Dott. Said Omari
Medico di Reparto	Dott. Alberto Almonte
Caposala	Sig.ra Rosaria Bettinardi



5. 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.

Nell'attuale organizzazione sanitaria della Regione Lazio, sono individuati dei percorsi riabilitativi erogati prevalentemente dai centri di riabilitazione ex Art.26 (Legge n.833/78 "Riabilitazione estensiva")

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

Estensiva intesa quale "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 definitivo"

REGIME RESIDENZIALE (Decreto n. U00459 del 26/10/2017)

Organizzazione e gestione dell'attività di riabilitazione ex Art.26 in regime residenziale

Modalità di accesso (D.P.C.A. 159/16 - Regione Lazio)

Residenziale Estensivo (40 posti letto): la riabilitazione estensiva in regime residenziale viene intesa come "l'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 (di norma entro sei mesi dalla dimissione ospedaliera e/o dalla riacutizzazione o recidiva dell'episodio patologico)".

Il progetto riabilitativo estensivo può svolgersi in un massimo di 60 giorni; eventuali proroghe devono essere motivate e concordate con i competenti servizi ASL di riferimento. L'accesso è previsto dall'ospedale per acuti/post-acuti. L'accesso dal domicilio è subordinato dalla valutazione multidimensionale da parte della ASL di residenza del Paziente avviene con le seguenti modalità:

- ❖ Informazioni telefoniche tramite ufficio accettazione (garantite mattina e pomeriggio);
- ❖ Colloquio presso la Struttura (garantito mattino e pomeriggio) per eventuale compilazione scheda utente, che viene successivamente valutata dall'équipe per la modalità di presa in carico;
- ❖ Appuntamento per visita specialistica multidisciplinare presso la Struttura;
- ❖ Il Paziente è adeguatamente informato sullo stato di salute e coinvolto nelle decisioni in merito ai trattamenti riabilitativi.

Per la presa in carico occorre:

- ❖ Documento di identità in corso di validità;
- ❖ Documentazione clinica in copia;
- ❖ Prodotti per l'igiene personale (asciugamani, bagno schiuma, shampoo, ciabatte, ecc.);
Si consigliano calzature comode, tute ginniche con apertura anteriore e biancheria di ricambio;
- ❖ Farmaci (ove necessario, a carico del Paziente);
- ❖ Pannoloni (ove necessario, a carico del Paziente);
- ❖ Glucometro con aghi e strisce (ove necessario);
- ❖ Ossigeno (ove necessario).

Accettazione

Il Paziente o i suoi familiari vengono accompagnati all'ufficio accettazione per il disbrigo delle pratiche amministrative.

La Caposala predispone un giro conoscitivo della Struttura e l'assegnazione del posto letto compatibilmente alle esigenze del Paziente. Villa Ardeatina cura molto questo primo approccio che ha la finalità di favorire l'inserimento del Paziente e rendergli familiare il nuovo ambiente.

Il Paziente viene successivamente accompagnato per la compilazione della cartella clinica presso lo studio medico di reparto, dove effettuerà la visita medica generale e la visita medico-specialistica, la valutazione infermieristica e la valutazione funzionale fisioterapia. Al termine di tale procedura, verrà accompagnato da un infermiere al posto letto riservatogli.

Di seguito, si riunirà l'équipe riabilitativa e si predisporrà il progetto in considerazione degli obiettivi da raggiungere con il piano di trattamento, condiviso con il Paziente ed i familiari.

Programmazione di una giornata riabilitativa

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

Di seguito si descrive la giornata tipo:

ORARI	ATTIVITÀ
07:00	assistenza al Paziente di tipo infermieristico e igienico-sanitario
08:00	colazione servita
08:00-09:30	valutazione medica
08:30-12:30 e 14:30-18:30	attività riabilitativa e valutazione specialistica
12:30	pranzo servito
13:00-15:00	riposo discrezionale
16:00	merenda
18:00	cena servita
19:00-21:00	assistenza infermieristica e igienico-sanitario in preparazione della notte
VENERDÌ ALLE 16:30 S. MESSA	

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

È inoltre disponibile il servizio psicosociale, dal lunedì al sabato, che quotidianamente svolgerà attività di supporto ai Pazienti ed ai loro familiari.

REGIME NON RESIDENZIALE - Ambulatoriale e Domiciliare

(Decreto n. U00459 del 26/10/2017)

- Ambulatoriale (200 trattamenti giornalieri): 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 della 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) o del Medico Pediatra di Libera Scelta (MPLS), che indica la/e problematica/he clinica/he da valutare.

Per le persone in età adulta, la durata del PRI è contenuta in un massimo di 90 giorni lavorativi, salvo motivata prosecuzione del trattamento, autorizzata dai competenti servizi dell'Azienda Sanitaria Locale di residenza del paziente.

- Domiciliare (100 trattamenti giornalieri): 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.

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 multidimensionale effettuata dai competenti servizi della ASL di residenza del Paziente. Per le persone in età adulta, la durata del PRI è contenuta in 90 giorni lavorativi, salvo motivata prosecuzione del trattamento, autorizzata dai competenti servizi dell'ASL di residenza del paziente che effettuano una rivalutazione del bisogno assistenziale.

Per ogni Paziente è redatto un progetto riabilitativo (PRI) avendo come riferimento per l'individuazione degli obiettivi riabilitativi e socio-relazionali, il modello bio-psico-sociale DGR 979/2020. Nel progetto è contenuta la valutazione multidimensionale e sono esplicitate le risorse, i tempi e le modalità di realizzazione.

Le attività riabilitative sono caratterizzate da modalità di lavoro d'équipe. È garantita la globale presa in carico per tutto l'iter terapeutico previsto. È garantita alla famiglia una adeguata informazione e partecipazione nonché specifico addestramento prima del rientro del Paziente al proprio ambiente di vita.

È inoltre per tutti i regimi assicurato un sistema di archiviazione delle cartelle che consenta un rapido accesso ai dati.

La struttura assolve al debito informativo nei confronti della Regione attraverso l'adesione al Sistema Informativo per l'Assistenza Riabilitativa, secondo modalità e tempistica definite a livello regionale.



6. Servizio psico-sociale

Il servizio psicosociale di “Villa Ardeatina” (assistenti sociali 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.



7. La struttura e le camere

“Villa Ardeatina”, si è trasferita (nel novembre 2012) nella sede di Via Mentore Maggini, 51, nuova struttura concepita tenendo conto di tutte le norme igienico-sanitarie e della sicurezza prevista dalle leggi vigenti. La Struttura è accreditata con il SSR (Sistema Sanitario Regionale) ad una ricettività di 60 posti letto.

La Struttura si articola su cinque livelli, e le 39 camere disponibili, singole e doppie, sono dotate di servizi con doccia e aria condizionata. Nell’ambito della Struttura sono a disposizione dei Pazienti un soggiorno con sala tv, tre salottini, sala da pranzo, l’ampio e curato giardino nonché spazi comuni interni dove gli utenti possono socializzare e relazionarsi fra loro e con i loro congiunti. Il personale della struttura organizza eventi ricreativi nel pomeriggio con la partecipazione diretta dei Pazienti.

Gli spazi comuni sono provvisti di tv color e all’interno della struttura è presente un servizio bar con orario continuato dalle 7:00 alle 18:30. I locali rispettano le norme igienico-sanitarie e le norme di sicurezza e prevenzione antincendio come da legislazione vigente. A tutto il personale è stata data informazione generale sulle misure di prevenzione da adottare e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.



8. 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.

La Struttura assicura che all'atto delle dimissioni il Paziente o i suoi familiari riceveranno adeguata istruzione scritta e relativa alla continuità delle cure.

È possibile richiedere fotocopia della cartella clinica all'atto delle dimissioni, presso la nostra reception dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 19:00 e il sabato dalle 08:00 alle 13:00.

Il pagamento al momento della richiesta può essere effettuato in contanti o tramite Carta di Credito e/o Pagobancomat.

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 di identità.

Tempi e costi

La Struttura si impegna a consegnare una copia della cartella clinica entro 30 giorni dalla richiesta.

Il costo è di:

€ 20,00 per cartella clinica relativa ai ricoveri

€ 15,00 per la cartella relativa ai pazienti ambulatoriali e domiciliari.

In caso di urgenza la copia della cartella può essere consegnata entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta, con un costo di € 30,00 per la cartella relativa ai ricoveri e € 20,00 per quella relativa ai pazienti ambulatoriali e domiciliari.



9. Modalità e orari delle visite ai pazienti

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

POMERIGGIO

dalle 15:30 alle 18:30

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. Ciascun Paziente o familiare ha il diritto/dovere di segnalare alla Direzione qualsiasi inadempienza eventualmente riscontrata nell'erogazione dei servizi dovuti o scortesie e comportamenti non consoni da parte del personale in servizio.

I familiari sono invitati ad effettuare visite costanti, affinché non si interrompa la normale continuità affettiva con i loro Parenti.

È consentita e favorita ogni forma di partecipazione all'interno della struttura di associazioni di volontariato, purché debitamente organizzato ed autorizzato dalla Direzione.

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 relativa ai pazienti ambulatoriali e domiciliari.



10. Servizi ambulatoriali privati

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. Con questo termine, in medicina, viene identificato un significato ben preciso, ossia la “restituzione di efficienza” di un individuo, intesa come reintegrazione attraverso la terapia riabilitativa di una stima perduta a causa di una lesione invalidante.

L’obiettivo del Centro di Riabilitazione Motoria “Villa Ardeatina” è quello di eliminare quanto più possibile le invalidità neuromotorie e osteoarticolari, attuando tutti gli strumenti necessari affinché la riabilitazione possa ottenere i risultati desiderati.

All’interno della Struttura è possibile pertanto effettuare i seguenti servizi riabilitativi e visite specialistiche a pagamento:

- ❖ **Neuropsichiatria Infantile**
(Centro di Terapia interattiva multimodale per i disturbi dello sviluppo)
- ❖ **Tecarterapia**
- ❖ **Onde d’urto**
- ❖ **Magnetoterapia**
- ❖ **Elettroterapia**
- ❖ **Visite Specialistiche**
- ❖ **Kinesiterapia**
- ❖ **Rieducazione neuromotoria**
- ❖ **Laserterapia ad alta potenza**
- ❖ **Idrokinesiterapia**
- ❖ **Linfodrenaggio manuale**
- ❖ **Ultrasuoni**
- ❖ **Neurotape**
- ❖ **Rieducazione posturale individuale**

Tutti i Servizi a pagamento sono prenotabili dal lunedì al venerdì presso il Centro di Riabilitazione, fatta eccezione per le Visite Specialistiche, che andranno concordate con l’ufficio accettazione del servizio, previa disponibilità dello specialista.



11. Servizio religioso

La Struttura garantisce per i Pazienti di fede cattolica la partecipazione alla Santa Messa nella sontuosa Chiesa Parrocchiale ubicata nella stessa area della Struttura, secondo gli orari parrocchiali. Inoltre, si rende disponibile un ambiente all'interno della Struttura per soddisfare le necessità religiose di diverso credo.



12. Ufficio relazioni con il pubblico - U.R.P.

L'ufficio Relazioni con il Pubblico, posto all'interno della Struttura, è operativo dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

- ❖ Lunedì dalle 11:30 alle 13:00
- ❖ Martedì dalle 09:00 alle 11:00 e dalle 15:00 alle 17:00
- ❖ Mercoledì dalle 09:00 alle 12:00
- ❖ Giovedì dalle 14:00 alle 16:30
- ❖ Venerdì e Sabato dalle 10:00 alle 12:00

Presso l'ufficio è disponibile il questionario di qualità. Gli operatori sono disponibili a ricevere eventuali reclami al fine di migliorare la qualità dei servizi. La Struttura darà risposta agli eventuali reclami scritti entro 30 giorni.



13. Il sistema di qualità

Il **Sistema di Gestione della Qualità** 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.

Il rispetto degli Standard di Qualità è garantito da Villa Ardeatina S.r.l. attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strumentali, assistenziali e di servizio. Tali standard riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, con particolare attenzione a quegli aspetti organizzativi specifici che sono più facilmente percepibili dal Paziente. Fra essi assume particolare importanza la rilevazione del grado di soddisfazione del Paziente. In questo modo al Paziente è consentito di interagire concretamente con la Struttura per il soddisfacimento dei propri bisogni di salute. Gli standard di qualità del servizio sono verificati con cadenza almeno semestrale e portati a conoscenza della Struttura.

Il Centro di Riabilitazione consegna al momento della dimissione al Paziente o alla sua famiglia un Questionario, per esprimere il livello di gradimento e offrire la possibilità di segnalare possibili miglioramenti. Inoltre, la partecipazione e la tutela del Paziente viene garantita anche dalla possibilità di sporgere eventuali reclami insorti durante il soggiorno. Il Paziente potrà presentare reclamo attraverso una segnalazione all'U.R.P. che può essere verbale, telefonica o scritta in carta semplice



Indicatori di Qualità

Area: Diritto all'Informazione/Umanizzazione (1 di 2)

PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA FONTE DEL DATO
Nella struttura vengono eseguite verifiche sulla soddisfazione dell'utente ambulatoriale ed in regime di ricovero	Attuazione di rilevazioni al momento della dimissione e relativa comunicazione dei dati elaborati	Questionari distribuiti a tutti gli utenti degenti e ambulatoriali	Somministrazione del questionario
Le verifiche sulla soddisfazione dell'utente ambulatoriale ed in regime di ricovero forniscono rilevazioni positive	Percentuale di risposte con giudizio globale di Soddisfatto o Molto Soddisfatto $\geq 85\%$	Elaborazione statistica dei questionari distribuiti a tutti gli utenti degenti e ambulatoriali	Somministrazione del questionario ed elaborazione statistica
La struttura si impegna a rispondere per iscritto ai reclami presentati dall'utente entro 30 giorni dal ricevimento	Monitoraggio trimestrale delle segnalazioni, finalizzato alla individuazione di azioni di miglioramento	Numero dei reclami ai quali la struttura ha risposto entro 30 giorni dal ricevimento/ numero totale dei reclami ricevuti	Registrazione dei reclami su apposito quadro riassuntivo ed elaborazione degli stessi
La struttura esegue periodicamente per ogni servizio la rilevazione dei tempi di attesa necessari ad ottenere le prestazioni richieste	Percentuale di servizi monitorati 100%	N° richieste monitorate mensilmente	Report riepilogativi

Area: Diritto all'Informazione/Umanizzazione (2 di 2)

PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA FONTE DEL DATO
Presso la struttura è disponibile uno sportello per i pagamenti delle prestazioni sanitarie dalle ore 9.00 alle ore 18.00	Percentuale garantita 100%	Percentuale di utenza servita	Verifiche ispettive interne
La struttura ha studiato uno specifico consenso informato e lo ha reso applicabile in tutti i servizi interessati	Percentuale garantita 100%	Percentuale di servizi in cui si applica il consenso informato	Report periodici
Tutto il personale della struttura che è a diretto contatto con l'Utente indossa cartellini identificativi	Percentuale garantita 100%	Numero di dipendenti che indossano i cartellini identificativi/ numero dei verificati	Verifiche ispettive interne
La struttura attua un sistema di dimissioni protette che garantisce agli Utenti non autosufficienti la continuità assistenziale dopo la dimissione	Percentuale garantita 95%	Numero richieste evase dal Servizio Sociale / numero richieste presentate dagli Utenti	Report a cura del Servizio Sociale

Area: Prestazioni Alberghiere

PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA FONTE DEL DATO
Ciascun Utente dei Reparti di degenza può ottenere la disponibilità di un telefono, pagando la relativa quota	Percentuale garantita 100%	Numero di Utenti dei Reparti di degenza che hanno ottenuto il telefono/ numero di Utenti dei Reparti di degenza che lo hanno richiesto	Verifiche Ispettive interne
Tutti i Ricoverati a dieta libera hanno piena conoscenza del menù e possibilità di scelta tra almeno due opzioni per ogni componente della lista	Percentuale garantita 100%	Richiesta da parte del personale	Verifiche dei menù proposti a cura della Direzione Sanitaria
La Struttura garantisce pasti personalizzati secondo necessità terapeutiche e/o che richiedono prodotti dietetici	Percentuale garantita 100%	Numero delle diete speciali fornite /Numero delle diete speciali richieste	Verifica pianificata della Direzione Sanitaria
Presenza di una segnaletica esterna e interna adeguata e costantemente aggiornata	Percentuale garantita 100%	Numero delle segnalazioni di inadeguatezza da parte degli utenti	Report delle segnalazioni ricevute dall'URP

VILLA ARDEATINA

Area: Qualità

PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA FONTE DEL DATO
Certificazione	Mantenimento della Certificazione ISO 9001	Rilascio certificato di conformità ISO 9001	Possesso del certificato
Miglioramento continuo	Mantenimento dei requisiti di certificazione attraverso verifiche periodiche (almeno una volta all'anno) presso tutti i servizi)	N° Verifiche Ispettive Interne effettuate nell'anno	Rapporto di verifica ispettiva
Miglioramento continuo	Trattamento e soluzioni dei problemi rilevati a livello aziendale	N° azioni correttive chiuse con verifica dell'efficacia della soluzione / N° azioni correttive effettuate	Modulo di azione correttiva

Qualità



14. Tutela sicurezza e salute dei pazienti e lavoratori, privacy e tutela dell'ambiente

Tutela della sicurezza dei lavoratori

Il Centro di Riabilitazione attua, in conformità al D.lgs. 81/08, 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 Ardeatina S.r.l., titolare del trattamento dei dati personali, ha applicato tutte le misure previste dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 e s.m.i. ed in particolare quelle disciplinate nel Documento Programmatico sulla Sicurezza. La Struttura opera inoltre, a tutela del corretto trattamento dei dati personali, in applicazione del Regolamento U.E. 679/2016 e della Normativa Nazionale in tema di trattamento dei dati personali.

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 Motoria ha elaborato il manuale previsto dal 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. Il manuale viene rivisto con periodicità annuale.

15. Informazioni e numeri utili

PRESIDIO SANITARIO VILLA ARDEATINA

È possibile effettuare l'accettazione e la prenotazione dei servizi nei seguenti giorni:

mercoledì dalle ore 9:30 alle ore 11:30

giovedì dalle ore 14:30 alle ore 16:30

Per le prenotazioni telefoniche e per tutte le informazioni relative al Centro è necessario contattare il centralino al numero:

Tel: 0651037

Fax: 065043105 - 0651037507

E-mail: direzione@villaardeatina.it - info@villaardeatina.it



Seguici su
facebook

www.villaardeatina.it

You **Tube**

**Convenzionata in forma diretta
con le seguenti compagnie assicurative:**

Allianz



CASPIE

R3M
AssicurazioneSalute

Fasi

FasiOpen

Postevita
GruppoAssicurativoPostevita

GENERALI

FASCHIM
FONDO DI ASSISTENZA SANITARIA

COOP SALUTE
centrale cooperativa

Previmedical
Servizi per la Sanità Integrativa



VILLA ARDEATINA S.R.L.

SEDE LEGALE

Via Ardeatina, 304 - 00179 ROMA

SEDE OPERATIVA

Via Mentore Maggini, 51 - 00143 ROMA

I.P.C.: villaardeatina@legalmail.it