

Villa Cecilia
casa di cura



l'armonia tra salute e ospitalità

VILLA CECILIA
CASA DI CURA

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. MISSIONE	1
2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	5
3. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA	5
4. RICOVERO PER RIABILITAZIONE.....	7
5. ATTIVITÀ AMBULATORIALI	8
6. CRITERI DI ELEGGIBILITÀ RICOVERO	11
7. MODALITA' DI ACCESSO RICOVERO.....	12
8. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AL MOMENTO DEL RICOVERO	14
9. OCCORRENTE PER LA CURA PERSONALE:	15
10. INFORMAZIONI GENERALI PER GLI UTENTI	16
11. NORME DI COMPORTAMENTO	16
12. SERVIZIO DI RISTORAZIONE	16
13. ORARI DI VISITA AI DEGENTI.....	16
14. INFORMAZIONI	16
15. DIMISSIONE.....	17
16. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO.....	17
17. TUTELA E PARTECIPAZIONE	17
18. STANDARD DI QUALITA'	18
19. TUTELA DEI DIRITTI IN AMBITO DI "PRIVACY"	22
20. COME RAGGIUNGERE VILLA CECILIA	22

Ultimo aggiornamento rev. 03 10/01/2023

Egregia Signora, Egregio Signore,

La salutiamo cordialmente e La preghiamo di leggere con attenzione la presente **Carta dei Servizi**.

Questo documento ha come obiettivo la regolamentazione del rapporto tra cittadino/utente e La Struttura di Riabilitazione. Con questa intendiamo dichiarare pubblicamente i nostri fini istituzionali, l'attenzione e l'orientamento dei servizi agli utenti e la volontà di raggiungere obiettivi di trasparenza e di partecipazione. Abbiamo un impegno con la qualità ed il miglioramento continuo per l'Assistenza e per la Salute dell'Utenza. Cerchiamo di superare le aspettative dei nostri clienti e garantire l'erogazione dei servizi in modo sicuro, effettivo, opportuno, efficiente e concentrato sull'utente, con un gruppo di operatori sensibili, disponibili e capaci, sempre alla ricerca di servizi di alto livello qualitativo.

Allo stesso tempo la **Carta dei Servizi** si configura come uno strumento di tutela del diritto alla salute che attribuisce al cittadino/utente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Nella **Carta dei Servizi**, in un apposito capitolo, sono individuati fattori di qualità, standard ed impegni che devono caratterizzare l'erogazione dei vari servizi (modalità di accesso, tempi di attesa, ecc.) e la politica aziendale, finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni.

La presente **Carta dei Servizi**, facendo parte di un programma di crescita e di sviluppo continuo, sarà periodicamente aggiornata, anche sulla base dei suggerimenti e delle proposte di modifica ed integrazione che, cittadini ed operatori, sono invitati a presentarci. Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione.

1. MISSIONE

Il fine istituzionale di Villa Cecilia è quello di garantire al paziente le migliori cure possibili utilizzando tecnologie, strutture diagnostiche e terapeutiche d'avanguardia e mantenendo costantemente aggiornate le conoscenze scientifiche e tecniche dei propri operatori. La Struttura extra-ospedaliera di Riabilitazione estensiva residenziale ed ambulatoriale con poliambulatorio specialistico, pone al centro del suo operato il Cittadino-Utente ispirando le strategie decisionali ed operative a criteri di efficacia ed efficienza tendenti all'ottimizzazione delle risorse impiegate, senza tralasciare i principi di carattere etico, morale e sociale che da sempre la contraddistinguono. Il perseguimento degli obiettivi sempre più ambiziosi in primis sulle prestazioni di riabilitazione estensiva fanno di Villa Cecilia un centro di riferimento per il recupero delle funzionalità psico-motorie ed il miglioramento della persona.

Vision

La vision di Villa Cecilia s.r.l. è la cura e la totale presa in carico del paziente in Riabilitazione Estensiva, che si colloca nel completamento del processo di recupero o nel mantenimento e/o prevenzione del degrado del recupero motorio e funzionale acquisito

La visione strategica di Villa Cecilia ha come scopo la realizzazione di un'organizzazione basata sull'appropriatezza e sulla qualità dei servizi offerti ai cittadini rispetto ai loro bisogni ed aspettative, orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati, interessata a ricercare la soddisfazione dei pazienti, dei cittadini e degli operatori sulla base di una corretta gestione delle risorse disponibili.

Il paziente, grazie a questo approccio, si trova nella condizione di trovare nella struttura le risposte di indirizzo diagnostico e terapeutico adeguate a ciò di cui ha bisogno e un'assistenza specializzata anche nelle situazioni di maggiore disagio psico-fisico.

Questo è reso possibile grazie alla ferma consapevolezza della centralità del paziente al quale la struttura si propone di fornire un servizio sanitario pienamente soddisfacente utilizzando in modo efficace ed efficiente le risorse interne (dipendenti e collaboratori) ed esterne (fornitori), valorizzandole anche al fine di migliorare la propria competitività in un'ottica di integrazione con la realtà sanitaria locale e del territorio.

Politica

La centralità del paziente e delle Sue esigenze ha portato la Casa di Cura ad avere un'attenzione sempre maggiore all'assistenza e all'accompagnamento nel suo percorso di salute.

Nell'espletamento delle sue attività, Villa Cecilia s.r.l., si è sempre impegnata al rispetto del cittadino come soggetto del diritto inalienabile alla salute ed ha considerato ogni persona che si rivolge alla Struttura nella triplice veste di:

- ✓ Paziente, in quanto portatore di un bisogno diagnostico/terapeutico
- ✓ Utente, in quanto fruitore di un servizio pubblico-privato
- ✓ Cliente, in quanto ha riposto la sua fiducia nella Struttura

In coerenza con la mission e la vision di Villa Cecilia, la politica si esplicita attraverso i seguenti impegni che la Casa di Cura si propone:

- Salvaguardare i principi di uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi e di imparzialità nell'erogazione delle prestazioni verso tutti i pazienti della struttura.
- Assicurare la piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.
- soddisfare i bisogni sanitari e socio-sanitari della popolazione
- Definire gli Standard e gli impegni per la promozione della qualità del servizio e le modalità di costante valutazione della stessa.
- Assicurare attraverso procedure definite la tutela dei diritti del cittadino.

- Consentire il diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio.
- Assicurare continuità nell'erogazione dei servizi, attraverso l'adozione di misure volte ad arrecare ai nostri assistiti il minor disagio possibile.
- Garantire trasparenza e semplicità dei percorsi amministrativi.
- Mantenere tecniche efficaci seguendo costantemente l'evoluzione delle scienze
- Attivare una formazione continua ed una partecipazione di tutto il personale paramedico e medico, operante presso la Casa di Cura per crescere insieme e migliorare ogni giorno le – nostre offerte di servizi e prestazioni.
- Raggiungere un livello qualitativo e di appropriatezza dei servizi erogati idonei ad ottenere la soddisfazione del cliente attraverso il rispetto di quanto dichiarato nella carta dei servizi, con rapidità di erogazione, eliminazione dei disagi e prevenzione dei disservizi e attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei pazienti.
- Ricercare miglioramenti tecnologici nella diagnosi e cura degli utenti (nuove apparecchiature, nuove tecniche di recupero e terapie preventive, etc.), per migliorare gli aspetti medico/sanitari e tendere a una sempre maggiore affidabilità dei risultati.
- Seguire i cambiamenti legislativi e porre l'attenzione ai requisiti sociali a tutela del cittadino e a garanzia di quella "qualità implicita" (professionalità, igiene, sicurezza, ecc.) che l'utente non richiede espressamente, ma che rappresenta un elemento fondamentale di determinazione della qualità erogata dalla struttura.
- Cercare di dare la maggiore risposta possibile alle aspettative del paziente.
- Valorizzare le risorse umane, elemento importante nella determinazione della qualità erogata e percepita dal cliente, promuovendo la formazione continua per migliorare la competenza del personale.
- Attuare il miglioramento continuo del sistema di gestione per garantire la qualità e la sicurezza delle prestazioni erogate.

Nell'ambito di questi obiettivi generali, è considerato essenziale il riconoscimento dell'efficacia e dell'affidabilità del sistema per la qualità, che in linea con questi obiettivi, permette di verificare il conseguimento degli standard qualitativi dichiarati oltre che l'orientamento alla vision e alla mission della Casa di Cura e l'avvio di programmi di miglioramento mirati alla soddisfazione.

In conclusione, se l'obiettivo iniziale è quello di ottenere la soddisfazione del paziente tramite una standardizzazione ed univocità delle procedure, le tappe successive sono quelle di individuare, modificare ed eventualmente migliorare le carenze procedurali sì da poter innalzare i livelli minimi e medi di qualità.

L'Efficienza della struttura e l'Efficacia delle prestazioni offerte sono garantiti dall'applicazione di:

- Piani di miglioramento della qualità del servizio

- Iniziative terapeutiche necessarie a raggiungere l'esito desiderato con l'applicazione della buona pratica professionale quotidiana e la collaborazione sia del Cliente/assistito nell'osservare le prescrizioni assegnategli, sia della famiglia nell'integrare le raccomandazioni di assistenza post terapeutica.

Il Cliente/Assistito ha diritto, inoltre, a presentare reclami e istanze riguardo a servizi erogati non in conformità ai principi enunciati.

La Politica di Villa Cecilia sarà comunque improntata nel fornire sempre risposte quanto più possibile immediate e risolutive, pertanto la presa in carico di ogni istanza o reclamo avverrà nel più breve tempo possibile con personale dedicato alla risoluzione.

La Struttura si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

Uguaglianza

Ogni malato ha diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazione di sesso, nazionalità o condizione sociale;

Partecipazione - Informazione

La struttura ha il dovere di fornire al paziente tutte le informazioni riguardanti il proprio stato di salute. Lo staff di medici e di professionisti dedicati alla persona sono disponibili a colloqui ed incontri per meglio definire ed illustrare le condizioni cliniche e l'andamento delle terapie in relazione agli obiettivi specifici da raggiungere.

L'utente ha a disposizione diversi strumenti per comunicare la propria valutazione dei servizi erogati:

-tramite appositi modelli per la soddisfazione e la percezione della qualità;

-tramite via telematica per posta elettronica;

Le valutazioni vengono periodicamente analizzate dalla struttura.

Un altro canale di informazione a disposizione dei cittadini-utenti è il sito Internet aziendale, di facile accessibilità con illustrazioni fotografiche dell'intera struttura e contenuti chiari ed esaustivi.

Diritto ad essere ascoltato

La struttura, attraverso il proprio Responsabile delle Relazioni con il Pubblico, offre al cittadino-utente la possibilità di interfacciarsi direttamente con la Struttura per esprimere le proprie opinioni e per avere informazioni sull'organizzazione e sui servizi. Inoltre presso la sala d'attesa al piano terra è collocato un contenitore dove è possibile depositare il questionario di gradimento.

Sicurezza

Garantire al cittadino-utente le migliori condizioni di sicurezza delle prestazioni e dei servizi sanitari erogati tramite procedure di controllo, aggiornamenti e formazione continua;

Innovazione tecnico-scientifica

Sostenere lo sviluppo di nuove idee, assicurarne tecniche e tecnologie in costante evoluzione e garantire processi di formazione e aggiornamento degli operatori;

Efficienza ed Efficacia

Ogni operatore lavora di concerto con gli altri per il raggiungimento dell'obiettivo primario in modo da produrre con le conoscenze tecnico scientifiche più moderne, risultati validi per la salute dei cittadini-utenti.

L'equipe multidisciplinare è composta da

- Medici Fisiatri e altri medici specialisti
 - Infermieri ed Oss
 - Fisioterapisti,
- (e all'occorrenza da ortopedico, logopedista, psicologo)

Il raggiungimento degli obiettivi individuali di ciascun paziente viene perseguito tramite il Progetto riabilitativo individuale PRI non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate al meglio, senza sprechi o costi inutili.

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Inaugurata nel 2010, Villa Cecilia è la prima struttura in Umbria di riabilitazione estensiva extraospedaliera, autorizzata con D.D. n 197 del 19/01/2010 rappresenta la risposta più all'avanguardia per la riabilitazione fornendo prestazioni sanitarie anche in convenzione creando una rete importante con le realtà pubbliche già presenti nel territorio. La struttura, anche se giovane, ha svolto la sua attività con continuità, aggiornando e migliorando continuamente le proprie strumentazioni, impiantistiche e tecniche sanitarie. La costituzione di un gruppo multidisciplinare molto unito permette di concretizzare e meglio gestire il processo di miglioramento della qualità di tutti i settori e servizi mediante la formalizzazione e l'utilizzo di procedure codificate per lo svolgimento delle diverse fasi di processo.

Villa Cecilia Srl è iscritta al Registro Imprese di Perugia con il n° 03134550544, dotata di Autorizzazione Sanitaria all'esercizio n° 197 del 19/01/2010 ed è struttura Accreditata con la Regione Umbria dal giugno 2013.

La Direzione della Struttura è costituita da:

Legale Rappresentante
Dott.ssa Cecilia Semidoro
Direttore Sanitario
Dott. Oriana Garognoli

3. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

La costruzione sorge in un'area verde di altissimo pregio, in zona collinare boschiva, nel comune di Passignano sul Trasimeno, Loc. La Molinella, all'interno del Parco del Trasimeno.

E' facilmente accessibile e dotata di adeguato parcheggio. Tale ubicazione consente, un ambiente confortevole e riposante, utile al complessivo recupero psicofisico dei pazienti. La struttura, denominata appunto Villa Cecilia, è articolata su due livelli collegati da due gruppi di scale e da un ascensore interno.

Il primo piano rialzato è interamente destinato al servizio di residenzialità ed è così articolato:

- 10 camere doppie dotate di opportuni comforts alberghieri comprensivi di tv e wi fi;
- Servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza
- N 1 locale per il servizio infermieristico
- N 1 servizio igienico per gli operatori sanitari
- Vani ad utilizzo interno

Al piano terreno sono ubicati i seguenti spazi:

- Ingresso principale con accoglienza/accettazione, in assenza di barriere architettoniche
- Ufficio amministrativo/archivio
- Servizi igienici
- Palestra con adiacenti spogliatoi e servizi igienici (separati per genere)
- Sala refettorio/ spazio comune con annessi dispensa, locale distribuzione pasti, servizio igienico con antibagno (spogliatoio/sanificazione)
- Camere con bagno assistito dotate di opportuni comforts alberghieri comprensivi di tv e wi fi;
- Spogliatoi per il personale completi di servizi igienici (separati per genere)
- Ambulatori
- N 1 servizio igienico per utenti esterni

RISORSE UMANE

La Struttura si avvale della collaborazione di medici, fisioterapisti, massofisioterapisti, infermieri e oss. Tutto il personale, medico e paramedico è in continua formazione sulle tecniche più innovative in campo riabilitativo.

La nostra EQUIPE coordinata dal Direttore Sanitario, sovrintende tutte le attività della Struttura, formula la diagnosi clinico funzionale, elabora gli obiettivi del progetto riabilitativo individuale. E' composta da:

- un fisiatra, con compiti di valutazione diagnostica motoria e di coordinamento del servizio di riabilitazione.
- un geriatra con compiti diagnostici e di monitoraggio delle terapie specifiche.
- Team Riabilitativo, composto da terapisti della riabilitazione, fortemente motivati e in formazione continua sulle patologie maggiormente trattate.
- Personale infermieristico, assicura la sorveglianza e l'assistenza sanitaria continuativa diurna e notturna, rispondendo in pieno ai bisogni assistenziali degli utenti.

Gli infermieri partecipano all'identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività, forniscono tutte le prestazioni tecniche proprie della professionalità, lavorano in collaborazione con i medici interni, i medici di medicina generale ed i consulenti che afferiscono alla struttura periodicamente, garantendo la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche.

Mantengono i rapporti con le famiglie per quanto concerne il passaggio di informazioni sullo stato di salute e le terapie degli utenti.

- OSS, attua funzioni, compiti e competenze nelle aree sociale e sanitaria, in un unico contesto professionale. L'operatore socio sanitario, si dedica ad attività indirizzate a soddisfare i bisogni primari della persona, favorendone il benessere e l'autonomia. All'interno della Struttura l'OSS risulta molto utile per le caratteristiche di versatilità operativa che ne permettono la collocazione nei diversi settori di bisogno. Egli svolge il suo operato in collaborazione con gli altri operatori professionali, secondo il criterio del lavoro multiprofessionale. Le sue attività sono rivolte dunque alla persona e al suo ambiente di vita esplicandosi in assistenza diretta nelle diverse funzioni della vita quotidiana dell'utente (condotte di igiene personale, di abbigliamento, di alimentazione), nella cura e tenuta igienica dell'ambiente e degli spazi fruiti, nell'attenzione particolare ai bisogni fisici della persona collaborando con il personale infermieristico, nell'affiancamento propositivo in tutte le attività riabilitative e socio-educative in collaborazione con i terapisti.
- Se necessario vengono attivati ulteriori specialisti in funzione delle caratteristiche dell'utente quali: psicologo, ortopedico, logopedista.

4. RICOVERO PER RIABILITAZIONE

Attività: afferiscono al Reparto pazienti con patologie internistiche, geriatriche e con necessità di interventi riabilitativi estensivi in particolare vengono seguiti pazienti fragili, con polipatologie che, dopo un evento acuto, necessitano di un ulteriore periodo di degenza extraospedaliera finalizzato alla stabilizzazione del quadro clinico e al recupero delle attività motorie

Ricovero: Le modalità di accesso in regime di degenza si strutturano attraverso due tipologie di percorsi, ossia, ricovero privato o ricovero in convenzione con il SSN, con possibilità di ingresso convenzionato anche per pazienti residenti fuori regione.

- Ricovero in convenzione con SSN:

Il ricovero avviene previa autorizzazione della asl di appartenenza su proposta di uno specialista convenzionato (percorso possibile anche per i pazienti extra-regione).

- Ricovero pagante in proprio o convenzioni con assicurazioni:

Il ricovero privato è a totale carico del paziente e necessita di prenotazione e visita fisiatrica di idoneità presso Villa Cecilia.

Contatti

TEL. 0758296035

FAX. 075828155

e-mail: info@villa-cecilia.it

www.villa-cecilia.it

5. ATTIVITÀ AMBULATORIALI

Il servizio è erogato solo in forma privata.

Servizio di Fisiokinesiterapia

Attività: visite fisiatriche. Terapia medica antalgica: mesoterapia, infiltrazioni articolari.

Fisiokinesiterapia: cure fisiche (laserterapia, tecarterapia, magnetoterapia, ionoforesi, ultrasuonoterapia, tens, elettroterapia antalgica), rieducazione neuromotoria, linfo drenaggio manuale.

Assistenza a Società Sportive.

Post operatorio: nel decorso post operatorio la fase di recupero funzionale è legata alle tecniche fisioterapiche indispensabili per ottimizzare il risultato finale.

Informazioni e prenotazione:

0758296035

Prestazioni: assicurazioni convenzionate, paganti in proprio, convenzioni con società sportive.

Tempi di attesa medi:

da 2 giorni a 1 settimana

Servizio di Densitometria Ossea a raggi X

Attività: La **Mineralometria Ossea Computerizzata** (abbreviata in **MOC**) è una moderna tecnica di investigazione medica diagnostica, il cui scopo è quello di indagare lo stato di mineralizzazione delle ossa. La MOC infatti misura la densità della massa ossea, rivelando un'eventuale degenerazione della struttura. Sono diverse le condizioni cliniche in cui è indicata la mineralometria ossea computerizzata; attualmente la MOC è la tecnica diagnostica di riferimento per effettuare la diagnosi di osteoporosi (una grave patologia caratterizzata da un progressivo processo di demineralizzazione della struttura scheletrica e definita dall'OMS come una malattia caratterizzata da ridotta densità della massa ossea e alterazione microstrutturale del tessuto osseo, responsabili di una incrementata fragilità dello stesso e di un conseguente aumento del rischio di fratture). La MOC è un esame indolore, non invasivo e sicuro (l'esposizione alle radiazioni è bassissima).

Informazioni e Prenotazioni

0758296035

Prestazioni: a carico, assicurazioni e associazioni convenzionate, paganti in proprio.

Tempi di attesa medi:

dai 3 giorni ai 9 giorni.

Consegna referto: immediata.

Servizio di Ecografia

Nell'ambito dell'Ecografia, è possibile usufruire delle seguenti prestazioni: addominali, mammaria, tiroide, testicoli, muscolo-scheletrico, osteoarticolari, eco-cuore.

Informazioni e Prenotazioni

0758296035

Prestazioni: a carico, assicurazioni e associazioni convenzionate, paganti in proprio.

Tempi di attesa medi:

dai 3 giorni ai 9 giorni.

Consegna referto: immediata.

Specialità Ambulatoriali

Ortopedia

Attività: visita specialistica e controlli post-operatori, Artrocentesi, Iniezioni di sostanze terapeutiche (infiltrazioni)

Informazioni e prenotazioni:

0758296035

Prestazioni: a carico di assicurazioni e associazioni convenzionate, paganti in proprio

Tempi di attesa medi:

2-5 giorni per visite e terapie

Endocrinologia

Attività: visita specialistica endocrinologica

Informazioni e prenotazioni:

0758296035

Prestazioni: a carico di assicurazioni e associazioni convenzionate, paganti in proprio.

Tempi di attesa medi:

2-5 giorni

Angiologia ed Ecocolordoppler

Attività: visite, iniezioni sclerosanti, doppler, ecocolordoppler 4 arti, carbossiterapia, bendaggio elastocompressivo.

Informazioni e prenotazioni:

0758296035

Prestazioni: a carico di assicurazioni e associazioni convenzionate, paganti in proprio

Tempi di attesa medi:

3 giorni per visite e 7 giorni per terapie.

Neurologia

Attività: visite

Informazioni e prenotazioni:

0758296035

Prestazioni: a carico di assicurazioni e associazioni convenzionate, paganti in proprio

Tempi di attesa medi:

6 giorni

Consegna referto:

immediata.

Podologia – Posturologia

Attività: visite

Informazioni e prenotazioni:

0758296035

Prestazioni: a carico di assicurazioni e associazioni convenzionate, paganti in proprio

Tempi di attesa medi:

4 giorni

Consegna referto:

immediata.

Cardiologia

Attività: visite ed ECG

Informazioni e prenotazioni:

0758296035

Prestazioni: a carico di assicurazioni e associazioni convenzionate, paganti in proprio

Tempi di attesa medi:

3 giorni

Consegna referto:

immediata.

6. CRITERI DI ELEGGIBILITÀ RICOVERO

Villa Cecilia offre le proprie prestazioni:

- in Regime di Post-Acuzie per il completamento di programmi terapeutici già avviati in forma intensiva o rivolti a persone che non sopportano programmi di tipo intensivo – (Linee Guida: art. 2.2. comma a/1)
- inserite in programmi a lungo termine in cui l'intervento riabilitativo sia necessario per contrastare la progressione di patologie invalidanti cronico-evolutive attraverso interventi prolungati e/o a cicli. – (Linee Guida: art. 2.2. comma a/2)

Afferiscono pertanto al Reparto pazienti con patologie internistiche, geriatriche e con necessità di interventi riabilitativi estensivi in particolare vengono seguiti pazienti fragili, con polipatologie che, dopo un evento acuto, necessitano di un ulteriore periodo di degenza extraospedaliera finalizzato alla stabilizzazione del quadro clinico e al recupero delle attività motorie.

E' possibile ammettere pazienti provenienti da reparti ospedalieri o dal domicilio.

In particolare il ricovero è considerato appropriato in presenza delle seguenti condizioni:

1. soggetti in dimissione da un reparto per acuti per recente evento acuto disabilitante, in eta avanzata, a lento recupero, clinicamente stabili e privi di complicanze in atto;
2. pazienti al termine del periodo di ricovero in riabilitazione intensiva ospedaliera che necessitano di ulteriore trattamento estensivo residenziale per favorire il rientro a domicilio;
3. persona a domicilio in condizione di cronicità da disabilità grave in cui è documentabile un recente aggravamento della disabilità o una sindrome ipocinetica per eventi intercorrenti modificabile ed in cui non sia possibile attuare un efficace programma di trattamento riabilitativo domiciliare;

4. soggetti in età avanzata con esiti di recente frattura di femore o vertebrale o di bacino per cui esiste l'indicazione alla prescrizione del carico per un periodo definito ove non sia possibile attuare un efficace intervento riabilitativo domiciliare;
5. pazienti con amputazione di arto che siano idonei alla riabilitazione estensiva extraospedaliera

Il Direttore Sanitario valuta l'appropriatezza al ricovero in collaborazione con l'equipe.

7. MODALITA' DI ACCESSO RICOVERO

Richiesta di ammissione

La richiesta di ammissione può avvenire in forma privata o convenzionata

Richiesta in forma convenzionata

La richiesta di ammissione in struttura viene inviata dall'Asl.

Il ricovero avviene su indicazione del medico specialista operante per il SSN e successiva autorizzazione dell'asl di appartenenza. L'Ente inviante prima di inviare la richiesta si accerterà che la nostra struttura possa soddisfare le caratteristiche del paziente in funzione dei criteri di eleggibilità sopra indicati e definiti anche a livello contrattuale con USL Umbria 1.

Il responsabile sanitario in collaborazione con il coordinatore infermieristico, provvede alla pianificazione del ricovero in base alla disponibilità dei posti letto.

La gestione delle liste di attesa avviene secondo un criterio cronologico (data e orario) e sulla base di priorità definite. In particolare, le autorizzazioni formano distinte liste d'attesa compilate in ordine cronologico:

- A. La prima lista è riferita ai soggetti in dimissione dai reparti per acuti per recente intervento di chirurgia ortopedica dell'arto inferiore, soprattutto fratture prossimali di femore in età avanzata e ai soggetti con disabilità motoria (neurologica e ortopedica) al termine del periodo di ricovero in riabilitazione intensiva ospedaliera, che necessitano di trattamento estensivo. Rientrano anche gli utenti amputati che necessitano di ciclo riabilitativo per protesizzare in via provvisoria o definitiva. In via generale sono quelli che derivano dai reparti di Chirurgia vascolare, Centro Ospedaliero Riabilitazione Intensiva (C.O.R.I) e Ortopedia. Se presente sulla prescrizione la scritta "PRIORITA" vengono inseriti per prima rispetto agli altri e in ordine progressivo (data e orario di arrivo della richiesta).
- B. La seconda lista prevede le autorizzazioni provenienti dal territorio e/o da altri reparti e si compone di :
 - Utenti con evento indice non antecedente a 2 mesi dalla data di richiesta;

- Utenti che necessitano di proseguire il PRI svolto presso Villa Cecilia non terminato per decorrenza dei tempi autorizzati;
 - Utenti a domicilio in condizioni di disabilità neurologica grave in cui è documentabile un recente aggravamento della disabilità o una sindrome ipocinetica per eventi intercorrenti modificabile;
 - Utenti in età avanzata con esiti di pregressa frattura, antecedente a 2 mesi, di femore o vertebrale o di bacino per cui esiste l'indicazione alla prescrizione del carico tardivo ove non sia possibile. In via generale l'80% circa dei pazienti inseriti in lista B derivano dagli altri reparti ospedalieri e il 20% da pazienti cronici che attivano l'autorizzazione da casa; Se presente sulla prescrizione la scritta "PRIORITA" vengono inseriti per primo rispetto agli altri della lista B e in ordine progressivo (data e orario di arrivo della richiesta).
- C. La terza lista è per i Fuori regione prevede le autorizzazioni provenienti da ASL fuori regione. La lista di attesa prevede l'ingresso per ordine di arrivo della richiesta a copertura dei posti assegnati.
- D. La quarta lista riguarda le richieste provenienti da Asl Umbria 2. La lista di attesa prevede l'ingresso per ordine di arrivo della richiesta a copertura dei posti assegnati.

L'ammissione avviene dando priorità alla lista di cui al punto A (riservando loro di norma, circa il 70% dei posti in convenzione) e successivamente, se la struttura presenta disponibilità, alla lista di attesa di cui al punto B (riservando loro di norma, in percentuale circa il 30% dei posti in convenzione).

In presenza di più richieste di utenti rientranti nella lista A si considera la PRIORITA assegnata dal medico ente inviante e l'ordine cronologico di richiesta.

L'interessato può chiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi di attesa al coordinatore infermieristico, al fine di garantire la trasparenza delle liste.

Al momento del ricovero è necessario avere con sé:

1. Tessera sanitaria.
2. Documento di riconoscimento in corso di validità.
3. Certificato del proprio MMG per "ricovero in riabilitazione estensiva extraospedaliera"
4. Sintesi anamnestica a cura del proprio medico curante con allegata descrizione dei farmaci in uso al domicilio.
5. Lettera di dimissione (se l'assistito proviene da altra struttura) con copia degli ultimi esami ematici, dell'ECG, e/o altre consulenze con relative prescrizioni terapeutiche.
6. Nel caso l'ospite provenga dal proprio domicilio dovrà avere con sé la copia di esami ematici (emocromo e formula, azotemia, creatinemia, glicemia, transaminasi, elettroliti) e dell'ECG di data non antecedente i 3 mesi (prenotabile anche presso VILLA CECILIA).

7. In ogni caso i referti di esami clinici e/o strumentali, di eventuali visite specialistiche e ricoveri precedenti. NB In particolare documentazione inerente eventuali allergie.
8. Farmaci assunti abitualmente.
9. Ultimo prospetto dosaggio Coumadin (se in terapia TAO).
10. Eventuali richieste per esami specifici già prevedibili (es. INR se il pz. assume Coumadin).

Al momento dell'accesso in struttura, la presa in carico del paziente nel rispetto dei criteri clinici per l'accesso, viene effettuata da un'equipe multidisciplinare con la formulazione di un progetto riabilitativo studiato per il paziente in modo da poter garantire il miglior percorso possibile, compatibilmente con le problematiche specifiche della persona.

E' importante sottolineare l'efficacia di un percorso riabilitativo continuativo e costante, sia in pazienti con patologie in risoluzione che in pazienti con patologie croniche, ed è per questo che presso Villa Cecilia è possibile afferire anche in regime di degenza attraverso percorsi definiti e in continuità assistenziale con i reparti ospedalieri, altre strutture o dal proprio domicilio.

Richiesta in forma privata

La richiesta avviene di persona, telefonica o via email.

Il responsabile amministrativo comunica il tariffario in atto e le indicazioni generali per il ricovero.

Il tariffario è esposto nel front office della struttura.

Il responsabile sanitario in collaborazione con il coordinatore infermieristico, provvede alla pianificazione del ricovero in base alla disponibilità dei posti letto.

In assenza di posto il nominativo viene inserito in lista di attesa. L'utente viene chiamato in ordine progressivo di chiamata assegnando il posto in via prioritaria, previa garanzia dell'assegnazione dei posti mensili concordati con l'ente inviante per i ricoveri in convenzione.

8. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AL MOMENTO DEL RICOVERO

Al momento del ricovero è necessario avere con sé:

11. Tessera sanitaria.
12. Documento di riconoscimento in corso di validità.
13. Certificato del proprio MMG per "ricovero in riabilitazione estensiva extraospedaliera"
14. Sintesi anamnestica a cura del proprio medico curante con allegata descrizione dei farmaci in uso al domicilio.

15. Lettera di dimissione (se l'assistito proviene da altra struttura) con copia degli ultimi esami ematici, dell' ECG, e/o altre consulenze con relative prescrizioni terapeutiche.
16. Nel caso l'ospite provenga dal proprio domicilio dovrà avere con sé la copia di esami ematici (emocromo e formula, azotemia, creatinemia, glicemia, transaminasi, elettroliti) e dell'ECG di data non antecedente a 3 mesi (prenotabile anche presso VILLA CECILIA).
17. In ogni caso i referti di esami clinici e/o strumentali, di eventuali visite specialistiche e ricoveri precedenti. NB In particolare documentazione inerente eventuali allergie.
18. Farmaci assunti abitualmente.
19. Ultimo prospetto dosaggio Coumadin (se in terapia TAO).
20. Eventuali richieste per esami specifici già prevedibili (es. INR se il pz. assume Coumadin).

9. OCCORRENTE PER LA CURA PERSONALE:

1. Asciugamani (viso e bidet), telo o accappatoio per la doccia.
2. Biancheria intima.
3. Pigiama e/o camicia da notte e vestaglia.
4. Vestiario di ricambio.
5. Abbigliamento comodo per la fisioterapia (es. tuta con apertura anteriore).
6. Scarpe comode chiuse.
7. Oggetti per la cura dell'igiene personale (es. sapone liquido, bagnoschiuma, salviette umidificate, dentifricio, spazzolino, pettine ecc. e tutto ciò che il pz riterrà opportuno)
8. Guanti in lattice (necessaria una confezione da 100 ogni 10 gg circa di degenza).
9. Cotone idrofilo.
10. Garze sterili 4 confezioni (18X40cm)
11. cerotto TIPO fiximull 1 conf (5 cm)
12. Pannoloni (se utilizzati).
13. Traverse monouso
14. Catetere vescicale di ricambio + sacche di raccolta per le urine (se utilizzati).
15. 1 flacone di olio di Vasellina
16. 1 clisma evacuativo da 120 ml + 1 clisma evacuativo da 1 L con sonde rettali.
17. Tazza per la colazione, bicchiere, posate.
18. Bavaglio (se utilizzato durante i pasti).
19. Se necessario, acqua in confezioni da ½ L e/o altre bevande non alcoliche (la struttura fornisce 1 L di acqua al giorno suddivisa in ½ litro a pranzo e ½ L a cena).

Resta esclusa dalla gestione della struttura l'eventuale prenotazione e/o organizzazione di trasferimenti per visite specialistiche o controlli verso i presidi ospedalieri.

N.B. L'occorrente richiesto varia in base all'utilizzo del paziente.

10. INFORMAZIONI GENERALI PER GLI UTENTI

In ogni camera sono disponibili un armadio e un comodino dove riporre gli oggetti personali.

Suggeriamo di non portare oggetti di valore e di avere con sé solo il denaro strettamente necessario: la Struttura non si assume nessuna responsabilità per oggetti personali e valori lasciati incustoditi. .

La camera è dotata del telefono, di televisore e accesso gratuito alla wifi.

11. NORME DI COMPORTAMENTO

Negli orari stabiliti per la visita medica è indispensabile rimanere all'interno della propria stanza. Negli altri momenti della giornata è consentito uscire, pur rimanendo sempre all'interno della struttura e avvertendo il personale di tale spostamento. È assolutamente vietato fumare all'interno: ciò non solo per adempiere a precise disposizioni di legge, ma anche per rispettare le esigenze di igiene necessarie.

12. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La prima colazione viene servita alle ore 7.30, il pranzo alle ore 11.30 e la cena alle ore 18.00. Per il pranzo e la cena è possibile scegliere tra un menù del giorno e alcuni piatti sempre disponibili in alternativa. Il personale di reparto passa in ogni stanza a raccogliere le ordinazioni: il caposala o il personale infermieristico comunicheranno la necessità di eventuale digiuno o diete particolari.

È consigliabile richiedere il parere del medico prima di assumere cibi e bevande provenienti dall'esterno.

13. ORARI DI VISITA AI DEGENTI

Gli orari di visita vengono concordati con il responsabile amministrativo della struttura.

14. INFORMAZIONI

Per qualunque esigenza ci si può rivolgere alla postazione infermieristica che è sempre presidiata.

Il personale non è autorizzato a fornire informazioni telefoniche sulle condizioni di salute di un paziente ricoverato. In presenza di barriere linguistiche la struttura garantisce comunque la corretta informazione avendo al suo interno personale che conosce la lingua inglese ed è in grado di interagire con l'utenza.

15. DIMISSIONE

Al momento della dimissione al paziente viene consegnata una lettera per il medico curante in merito al decorso della malattia e sull'esito delle cure e trattamenti prestati e gli eventuali referti specialistici.

Copia della cartella clinica potrà essere richiesta agli sportelli Front Office.

16. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

DIRITTI

Il cliente ha diritto:

- al rispetto della propria dignità, intimità e pudore
- ad essere trattato con cortesia e umanità, senza arroganza
- ad avere preventivamente informazioni corrette, chiare ed esaustive sui servizi resi
- ad avere a disposizione una cartella clinica chiara, leggibile e contenente tutte le informazioni indispensabili
- a proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere informato sull'esito degli stessi.
- di ottenere che i dati relativi alla propria situazione di salute ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose

DOVERI

Il cliente è tenuto:

- ad avere un comportamento responsabile in ogni momento,
- al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura
- al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento ottimale del servizio per tutta l'utenza.

17. TUTELA E PARTECIPAZIONE

La direzione intende favorire la comunicazione, l'informazione, l'accoglienza e la partecipazione tra la struttura e i familiari degli ospiti raccogliendo qualsiasi suggerimento o reclamo.

A tal fine è la stessa direzione che accoglie e gestisce il reclamo inteso anche come opportunità, risorsa e elemento utile per l'individuazione di criticità su cui attivare azioni di miglioramento.

I reclami e i suggerimenti possono essere inoltrati tramite:

- colloqui diretti con la direzione e/o la resp.le Amministrativa
- lettera in carta semplice consegnata alla Direzione a/o alla Resp.le Amministrativa
- segnalazione telefonica o e-mail ai recapiti riportati nella presente Carta Servizi.

La Direzione riceve il reclamo provvedendo a esaminare le cause che l'hanno generato ed eventualmente a dare seguito all'attivazione di azione di miglioramento e di risoluzione. Sarà cura della stessa Direzione informare il segnalatore sia sulle cause che sulle azioni correttive intraprese.

Inoltre vengono periodicamente sottoposti al paziente e suoi familiari dei questionari per valutare il grado di soddisfazione dei servizi resi dalla nostra struttura.

18. STANDARD DI QUALITA'

Villa Cecilia , ponendo la persona come centro della propria attività, ha come primario orientamento la **Soddisfazione delle necessità del malato**; a tal proposito l'azienda ha adottato un sistema ed una organizzazione accreditata finalizzata al miglioramento continuo della qualità del servizio.

STANDARD GARANTITI

Presenza quotidiana di un centralino e di addetti preposti a fornire informazioni agli utenti. Descrizione delle prestazioni offerte sulla Carta dei Servizi presente presso il Front Office e le sale di attesa. Informazioni disponibili presso il servizio accertamenti preoperatori. Ogni operatore è identificato dal cartellino di riconoscimento con indicato nome, cognome e qualifica.

E' assicurato dalle procedure relative alla gestione della Privacy in conformità a quanto definito dalla legge in vigore.

Disponibilità del Medico Responsabile e di tutti i Medici di reparto a fornire informazioni dettagliate sullo stato di salute, il decorso della malattia e le terapie in corso; richiesta del consenso informato prima di eseguire qualsiasi trattamento o intervento. Presenza di un piano terapeutico individualizzato per ogni paziente.

Predisposizione di questionario di gradimento che permette di esprimere il livello di soddisfazione. Il questionario viene consegnato durante la permanenza nella struttura e somministrato, se necessario, con il supporto degli operatori. Il risultato annuale derivante dall'indagine viene comunicato tramite sito web.

INDICATORI DI QUALITA'

Facilità di individuazione dei servizi e degli ambulatori

Facilità di accesso alla struttura

Semplicità della procedura di prenotazione e pagamento

Garantire un 'adeguata informazione e il facile accesso ai servizi di specialistica ambulatoriale

STANDARD GARANTITI

Presenza di una segnaletica di facile lettura e comprensione conforme Dlgs. 81/2008 e s.m.i.

Assenza di barriere architettoniche; segnaletica chiara e idonea per informazioni e orientamento degli utenti.

Possibilità di effettuare tutte le operazioni presso il Front Office.

Possibilità di prenotare telefonicamente o via fax ed e-mail.

Il pagamento dei servizi ambulatoriali, del ricovero e delle prestazioni professionali si svolge facilmente alla reception. Il referto viene consegnato immediatamente dopo la visita.

Garantire il facile accesso al ricovero extraospedaliero

STANDARD GARANTITI

Presenza di consigli su opuscoli e Carta dei Servizi.

Ogni paziente viene accolto dall' infermiere del reparto. Ad ogni paziente viene comunicato il nome del medico e l'equipe a cui è affidato.

Garantire adeguate condizioni di comfort a tutti i degenti

INDICATORI DI QUALITA'

Chiare indicazioni su cosa è necessario portare con se al momento del ricovero.

Accoglienza del paziente all'ingresso.

Accoglienza del paziente.

STANDARD GARANTITI

Servizi igienici riservati ai degenti; guardaroba personale; campanello di chiamata, luci di cortesia e presa corrente per uso privato; telefono; televisore; wifi; aria condizionata.

Sono presenti sale di soggiorno con Tv, spazi verdi e parcheggio.

Distributori automatici di bibite e bevande calde e fredde.

Televisione al piano.

Parrucchiere e barbiere a richiesta.

Sanificazione degli ambienti secondo metodologie predefinite; monitoraggio ambientale delle aree a rischio infettivo; impiego di materiale monouso.

Per i ricoverati a dieta libera possibilità di scelta tra almeno due opzioni per ogni componente del menù; pasti personalizzati secondo necessità terapeutiche e/ che richiedono prodotti dietetici.

INDICATORI DI QUALITA'

Comfort nelle stanze di degenza.
Presenza di servizi comuni.
Presenza di servizi accessori.
Pulizia degli ambienti di degenza e servizi.
Rispetto delle norme igieniche.
Apertura al pubblico.
Servizio ristorazione.

INDICATORI DI QUALITA'

Chiarezza delle informazioni su diagnosi e terapia al momento della dimissione.
Semplicità degli adempimenti amministrativi dopo la dimissione.

Garantire la continuità assistenziale al paziente dopo la dimissione

STANDARD GARANTITI

Redazione di una lettera per il medico curante contenente una chiara informazione sul decorso della malattia, con il riepilogo dei principali esami effettuati, eventuali trattamenti effettuati e l'indicazione della terapia da proseguire a domicilio.
Informazioni chiare sulle modalità di rilascio di copia della Cartella clinica;

La richiesta di accedere alla documentazione sanitaria o di avere copia della stessa può essere effettuata dal diretto interessato, dagli aventi diritto o da una persona provvista di documento di delega:

- Via Email all'indirizzo: info@villa-cecilia.it
- Di persona recandosi presso la nostra struttura

Il paziente o un suo delegato devono presentare richiesta scritta (tramite apposito modulo da richiedere presso la reception o inviato tramite email) allegando copia di un documento d'identità in corso di validità. L'eventuale delega al delegato è riportata nel modulo suddetto.

La documentazione sanitaria viene rilasciata dal responsabile medico e sanitario della struttura con modalità che rispettino la riservatezza dei dati entro 7 giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti amministrativi di riproduzione.

Le eventuali integrazioni saranno in ogni caso fornite entro il termine massimo di 30 giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

Garantire la formazione e l'aggiornamento degli operatori

STANDARD GARANTITI

Rispetto per il personale sanitario dei requisiti minimi della formazione ECM.

Pianificazione attività formative per tutto il personale della struttura, volto al miglioramento continuo dei processi.

Tutto il personale sanitario segue formazione continua ECM.

Addestramento del personale di reparto per le emergenze; adeguata dotazione di mezzi antincendio, controlli periodici di sicurezza sugli impianti elettrici e tecnologici; servizio di manutenzione sugli impianti attivo 24 ore su 24.

INDICATORI DI QUALITA'

Impegno per la formazione e l'aggiornamento degli operatori.

Piani di sicurezza.

IMPEGNI

Sviluppare e sostenere autonomia e responsabilità a tutti i livelli della Struttura.

Definire con chiarezza ruoli e responsabilità.

Garantire il rispetto

IMPEGNI

Porre l'attenzione sulle persone e valorizzare le loro potenzialità.

Valorizzare le competenze e l'impegno dei professionisti della struttura per ideare, progettare e promuovere le proprie politiche.

PROGRAMMI

Effettuazione di indagini e di approfondimento sulla soddisfazione degli utenti.

Effettuazione di indagini sulla soddisfazione dei professionisti.

Garantire la trasparenza

IMPEGNI

Garantire un sistema di verifiche continue interne ed esterne, degli impegni assunti.

Sviluppare un sistema di comunicazione aziendale che garantisca omogeneità, coerenza, diffusione e correttezza dell'informazione verso l'interno e l'esterno. Promuovere l'attivazione di percorsi e procedure gestionali che favoriscano l'utilizzo ottimale delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie.

Gli impegni vengono monitorati attraverso le verifiche ispettive interne, i controlli periodici effettuati dal Direttore Sanitario, il monitoraggio degli indicatori e degli obiettivi in sede di riesame della direzione e l'applicazione sistematica della documentazione predisposta per la gestione del sistema di gestione interno.

PROGRAMMI

Applicazione del sistema di valutazione individuale dei professionisti per rendere praticabile l'autonomia e la responsabilità individuale.
Aggiornamento continuo dell'organigramma aziendale.
Effettuazione di verifiche interne sull'applicazione del sistema qualità previsto dal modello di accreditamento regionale.

19. TUTELA DEI DIRITTI IN AMBITO DI "PRIVACY"

La struttura garantisce il rispetto della Privacy degli utenti nella totale ottemperanza del Regolamento UE 679/16. Tutte le informazioni relative all'utenza, sia di carattere comune che di carattere sensibile, sono raccolte nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla normativa garantendone la liceità, la correttezza e la riservatezza.

L'informativa al trattamento viene fornita, all'atto della ricezione dell'utente nella nostra struttura, in maniera chiara e completa evidenziando esaurientemente le finalità della raccolta e dell'elaborazione dei dati dell'interessato.

La raccolta ed il trattamento sono soggetti al consenso scritto dell'interessato, consenso che "segue" sempre il paziente durante le fasi cliniche nella struttura conservato all'interno della sua personale cartella clinica.

20. COME RAGGIUNGERE VILLA CECILIA

Villa Cecilia si trova a Passignano sul Trasimeno, Loc. La Molinella 2/A.

In auto

Da Firenze e da Roma imboccare l'uscita Valdichiana-Bettole, proseguire ed immettersi sul raccordo Autostradale per Perugia denominato Perugia-Bettole (E 45). Uscire a Passignano Est quindi seguire le indicazioni per il Villa Cecilia.

