

““

La Carta dei Servizi ha lo scopo di presentare la Residenza di Riabilitazione Intensiva “S. Agnese” e i servizi che offre. Confidiamo di comunicare in modo esaustivo, anche se sintetico, le informazioni utili per aiutare i cittadini a conoscerci e utilizzare i nostri servizi.

La Direzione

””



VILLA SERENA  
DEL DOTT. L. PETRUZZI

# CARTA DEI SERVIZI "S. AGNESE"

## INDICE

1 MISSION e VISION	3
2 DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	4
3 STRUTTURA	5
4 PRENOTAZIONI, ACCETTAZIONI	6
5 SERVIZI SPECIALISTICI	8
6 RICOVERI CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE	9
7 INFORMAZIONI UTILI	10
8 OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ	14
9 COME RAGGIUNGERE "S. AGNESE"	18

# 1

## MISSION

Villa Serena vuole essere un riferimento per la sanità del territorio regionale ed extra-regionale. Fornisce prestazioni per la diagnosi, la cura e la riabilitazione all'insegna della qualità. Si impegna a promuovere e sviluppare relazioni con le strutture ospedaliere e universitarie e con le istituzioni di riferimento al fine di creare una rete di collaborazioni tese a migliorare servizi efficaci per soddisfare i bisogni di salute della popolazione.

## VISION

La Vision di Villa Serena è garantire il diritto alla qualità delle prestazioni sanitarie per tutti i cittadini offrendo attività di ricovero residenziale. Tutti i servizi erogati sono orientati alla qualità e alla specializzazione nella ricerca del miglioramento continuo.

I punti qualificanti sono:

- L'umanizzazione dell'assistenza con la quale offrire ai pazienti e ai loro familiari ascolto empatico, informazioni chiare, sostegno emotivo.
- Lo sviluppo della professionalità dei collaboratori garantendo la presenza e il mantenimento di un proprio provider di formazione accreditato per l'ECM.
- Un ambiente di lavoro stimolante e dinamico teso a favorire il senso di appartenenza dei professionisti, la loro soddisfazione e la loro motivazione.
- Il rispetto dell'ambiente teso a ridurre progressivamente l'impatto ambientale della struttura.

# 2

## DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

Ogni paziente che utilizza i servizi della Residenza S. Agnese ha diritto:

1. a essere curato ed assistito in modo appropriato e continuativo, con l'impiego delle più avanzate conoscenze scientifiche e delle migliori tecnologie disponibili;
2. al rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, orientamento sessuale, religione ed opinioni politiche;
3. ad essere informato ed educato a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di cura, con modalità e linguaggio a lui comprensibili;
4. al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali, alla gestione delle informazioni relative allo stato di salute;
5. ad una adeguata valutazione e gestione del dolore;
6. ad esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione (es. questionario di gradimento dei servizi, questionario che può essere compilato sul sito web della Casa di Cura Villa Serena) e a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico qualora ritenga lesi i propri diritti;
7. a segnalare il non gradimento di visite durante la degenza;
8. a segnalare a chi desidera vengano date informazioni sulla sua salute, sulla presenza in struttura.

Inoltre la Residenza S. Agnese:

1. ha adottato procedure che tutelano la sicurezza;
2. collabora con i medici di Medicina Generale per favorire l'integrazione e la continuità delle cure;
3. ha stipulato convenzioni con altri ospedali per garantire ai pazienti ricoverati l'esecuzione di prestazioni urgenti non erogate dalla Residenza S. Agnese.

Ogni paziente che utilizza i servizi della Residenza S. Agnese ha il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale ed attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure ed una serena permanenza in struttura.

# 3

## STRUTTURA

- Responsabile Medico: *Dott. Gennaro Mauro*
- Coordinatore Infermieristico: *Remo Piovani, Sandro Franchi*
- Coordinatore Fisioterapisti: *Antonietta Faieta*
- Referente di Direzione Sanitaria: *Dott.ssa Manuela Nocciolini*

La Residenza S. Agnese è una Struttura Sanitaria Residenziale, accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, che svolge molteplici attività nell'ambito della riabilitazione intensiva del paziente grave.

La Residenza S. Agnese è stata realizzata nel rispetto delle esigenze del paziente. Situato a pochi passi dal mare, nelle immediate vicinanze di Pineto, in Provincia di Teramo, a circa 4 chilometri dal casello autostradale. Dispone di un bar e di parcheggi ed è ben collegato con i paesi limitrofi mediante sistema ferroviario e di bus.

### **La tipologia delle prestazioni erogate**

La Residenza "S. Agnese" è un presidio extraospedaliero di riabilitazione intensiva. Un'equipe multiprofessionale segue gli ospiti con programmi riabilitativi personalizzati con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita e di potenziarne l'autonomia.

Le attività di riabilitazione sono rivolte ad ospiti che necessitano di valutazione clinica e strumentale per diverse tipologie di menomazione e disabilità. La Residenza di Riabilitazione offre numerosi servizi tra i quali si ricordano:

- la gestione delle gravi disabilità;
- la gestione dei pazienti, in coma portatori di cannula tracheostomica e PEG;
- la valutazione delle disabilità;
- il nursing infermieristico complesso;
- la fisioterapia;
- la rieducazione neuromotoria di gravi neuro lesioni;
- la riabilitazione cardio-respiratoria;
- la riabilitazione per gravi disabilità ortopediche;
- la rieducazione funzionale e posturale;
- l'idrokinesiterapia;
- l'allenamento all'uso della carrozzina e ortesi;
- il sostegno psicologico del disabile e del caregiver;
- la terapia occupazionale;
- la logopedia;
- la rieducazione cognitivo-comportamentale
- la gestione del dolore acuto e cronico e la valutazione dello stesso mediante scale di valutazione.

La struttura si avvale della collaborazione di vari consulenti medici e garantisce attività diagnostiche di base. Offre un servizio di laboratorio analisi in collaborazione con la Casa di Cura Villa Serena e di diagnostica per immagini.

# 4

## PRENOTAZIONI, ACCETTAZIONI

Il ricovero necessita, oltre che dell'impegnativa del medico di medicina generale o dell'impegnativa di trasferimento da un ospedale per acuti, anche della valutazione, registrata su apposito modulo, dell'U.V.M. del distretto sanitario di base di residenza del paziente/U.V.M. delegata. Per pazienti fuori regione occorre l'autorizzazione al ricovero rilasciata dall'ufficio di riabilitazione della ASL di appartenenza per ricovero in riabilitazione ex articolo 26 oppure in residenza di riabilitazione intensiva. È possibile accedere in struttura anche in regime di solvenza.

Per informazioni sulle modalità di ricovero si consiglia di telefonare ai numeri:  
085/946501; 085/9590855; 085/9590856; 085/9590854

È possibile prenotarsi anche in sede: Residenza di Riabilitazione Intensiva S Agnese, Via Nazionale Adriatica SS16 KM 421 scerne di Pineto dalle ore 8 alle ore 20 dal lunedì al sabato. È necessaria la valutazione UVM per i ricoveri in convenzione.

### **Soddisfazione dell'utente**

Alla dimissione vengono distribuiti i questionari di soddisfazione del paziente. Tali questionari sono periodicamente analizzati al fine di garantire un miglioramento continuo della qualità.

### **Ritiro cartelle cliniche**

Può essere richiesta, anche al momento della dimissione, copia della cartella clinica. I soggetti autorizzati sono:

- intestatario della documentazione (maggiorenne o minore emancipato)
- genitore di minore, munito di certificato di nascita (con paternità e/o maternità) o atto notorio, che può essere rilasciato anche dalla Direzione Medico Sanitaria
- soggetto esercente la tutela, la curatela o l'affido dell'intestatario, munito di provvedimento costitutivo in originale
- nel caso di paziente deceduto, la copia può essere richiesta da ogni erede legittimo
- allegando alla richiesta e al documento di riconoscimento, l'autocertificazione attestante la condizione di erede legittimo.
- ogni altro soggetto (compreso il coniuge), purché presenti delega scritta autenticata, nonché i documenti di identità (anche in fotocopia) di entrambi (delegante e delegato).

La copia della cartella clinica viene rilasciata, previo pagamento, mediante:

1. invio all'interessato presso il suo domicilio a mezzo di poste italiane con raccomandata.
2. rilascio diretto all'interessato se richiesto esplicitamente
3. rilascio ad un suo delegato previa delega scritta.

Il pagamento può essere effettuato allo sportello contestualmente all'apertura della pratica o, in caso di richiesta via mail, tramite bonifico bancario all'IBAN IT37N0542477340000000131274. In tal caso sarà necessario allegare copia del bonifico alla mail di richiesta.

### **Ritiro copia della cartella clinica**

Copia delle cartelle possono essere ritirate dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 20:00 con un documento d'identità valido.

Si precisa che i referti di RMN, TAC e radiologia tradizionale (ad eccezione dell'ortopantomica) sono rilasciati in forma digitale con un CD. Le pellicole tradizionali possono essere richieste a pagamento; ulteriori informazioni si possono ottenere rivolgendosi allo sportello del servizio di Diagnostica per Immagini.

# 5

## SERVIZI SPECIALISTICI

In sintesi si riportano in elenco i Servizi offerti

- Medicina di laboratorio
- Laboratorio Analisi (che include i seguenti settori: Biochimica clinica e tossicologica; Ematologia e Coagulazione; Microbiologia, Virologia e Sieroimmunologia)
- Diagnostica per immagini e indagini strumentali
  - Radiologia tradizionale
  - TAC
  - Artroscan
  - RMN
  - Ecografia
  - Ecocolor doppler
  - Ecocardiografia
  - EEG
  - EMG
  - Esame Urodinamico
  - Spirometria
- Consulenze specialistiche (urologiche, cardiologiche, neurologiche, psichiatriche)

# 6

## RICOVERI CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

I ricoveri sono programmati su proposta del Medico di Medicina Generale e/o dai medici dei reparti per acuti, d'intesa con l'Unità Operativa interessata, a condizione che l'UVM competente per territorio di residenza del paziente abbia espresso, su apposito modulo, parere favorevole.

### **Criteri per la formazione delle liste di attesa**

In relazione alle normative regionali i criteri per la formazione della lista di attesa sono così definiti:

- Data rilascio autorizzazione UVM
- Disponibilità del posto entro 10 giorni dall'autorizzazione UVM

Eventuali richieste di proroga/prosecuzione in altro setting riabilitativo sono a giudizio del medico responsabile, da inoltrarsi ai servizi ASL di competenza secondo la normativa vigente (decreto del commissario ad acta n 10/2013 del 20/12/2013)

È possibile avere informazioni circa i tempi di attesa e costi tramite l'Ufficio Relazione con il Pubblico e Centro Unico Prenotazioni (URP-CUP).

### **Documentazione necessaria per il ricovero**

Per il ricovero il paziente dovrà presentare i seguenti documenti:

- richiesta del proprio Medico di Medicina Generale/ medico UO inviante su ricettario regionale
- tessera sanitaria regionale
- approvazione del ricovero da parte dell'UVM competente per territorio/UVM delegata
- documento di identità valido

Per informazioni sulle modalità di ricovero si consiglia di telefonare ai numeri:

085/94650 dalle ore 08:00 alle ore 20:00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 08:00 alle ore 14:00 del sabato.

085/95901 dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal Lunedì al Venerdì ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

# 7

## INFORMAZIONI UTILI

### 7.1 Cosa portare per il soggiorno in ospedale

È opportuno portare con sé (da far visionare il giorno dell'ingresso) tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti, le indicazioni e le notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente.

L'abbigliamento deve essere il più essenziale possibile, in particolare: camicia da notte o pigiama, calze bianche, pantofole, vestaglia, tuta da ginnastica, scarpe da ginnastica e nei casi richiesti costume da bagno, accappatoio, cuffia, ciabatte antiscivolo; necessario per la toeletta personale (almeno due cambi), necessario per la pulizia della persona, tovagliolo e fazzoletti possibilmente di carta, posate.

### 7.2 Custodia valori:

La Residenza S. Agnese non è responsabile di eventuali furti o smarrimenti di bene. In casi di particolare disagio sociale, per i quali non è possibile individuare un referente verrà valutata l'opportunità che la gestione dei valori sia affidata al Coordinatore infermieristico /assistente sociale

### 7.3 Consigli pratici e obblighi

Si consiglia, quando possibile, di utilizzare se necessario borse e bagagli non rigidi.

Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro. La Residenza di Riabilitazione S. Agnese non è responsabile di eventuali furti o smarrimenti di beni. In ogni caso è bene non lasciare incustoditi denaro ed eventuali oggetti di valore, cellulari ecc. ma di riporli negli appositi armadietti presenti in tutte le stanze di degenza, dotati di serratura con chiave; quest'ultima potrà essere utilizzata per tutta la durata delle degenza e dovrà essere restituita al momento della dimissione.

L'azienda declina comunque ogni responsabilità per eventuali furti.

Di norma non è possibile introdurre cibi e bevande nelle unità di degenza; pertanto si raccomanda durante la degenza di rivolgersi sempre al Medico e/o al Coordinatore Infermieristico per l'eventuale autorizzazione all'introduzione e/o alla somministrazione di cibi e/o bevande. Non è consentito allacciare le apparecchiature elettriche personali (per es. telefono cellulare, TV, PC, ect.) alla rete elettrica ospedaliera senza esplicita autorizzazione del personale, né utilizzare prese multiple. Vi segnaliamo che è disponibile un servizio a pagamento per l'utilizzo del televisore. E' vietata qualsiasi automedicazione e/o autosomministrazione di farmaci salvo espressa autorizzazione del medico, solo in casi selezionati. E' necessario non allontanarsi dall'unità operativa per facilitare le attività riabilitative. Utilizzare i telefoni cellulari con moderazione nei luoghi consentiti.

I pazienti sono invitati a portare un abbigliamento idoneo a svolgere attività fisica in palestra o in piscina. Il paziente, o chi lo accompagna può usufruire di un ampio parcheggio e di confortevoli aree per l'attesa.

### **Accoglienza**

All'atto del ricovero, il paziente deve presentarsi presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri dove vengono svolte le operazioni di accettazione.

### **Colloqui con il medico referente**

Nel corso del ricovero il paziente o un suo familiare delegato o il suo Medico di Medicina Generale (nel rispetto del consenso al trattamento dei dati) verranno messi al corrente dell'iter diagnostico-terapeutico e dell'evoluzione di malattia, relazionandosi col Medico della Residenza S. Agnese.

### **Visite di parenti e amici**

Il degente può ricevere visite negli orari consentiti, secondo quanto riportato nella scheda informativa consegnata all'ingresso. Si consiglia di non superare il numero di due persone alla volta per non sovraffollare le stanze e disturbare i vicini. È vietato far entrare in struttura bambini di età inferiore ai 12 anni. Per i visitatori sono a disposizione appositi servizi igienici. Durante le attività sanitarie i parenti sono invitati ad uscire dalle stanze.

I familiari possono accedere alla struttura durante il giorno e la notte in caso di necessità, compatibilmente con le esigenze di assistenza e cura degli ospiti previo autorizzazione del medico Responsabile e del Coordinatore infermieristico

Per i minori di anni 14 è prevista la presenza di un genitore/persona da essi delegata che verrà ospitata nel letto di fianco a quello del paziente.

Per i pazienti di età superiore a 65 o con disabilità cognitive importanti anni è consentita la presenza/assistenza di un caregiver previa autorizzazione.

### **Servizio sociale**

È disponibile un servizio di assistenza sociale da attivarsi su richiesta.

### **Assistenza privata integrata**

L'assistenza infermieristica al paziente ricoverato è garantita esclusivamente dalla struttura. La Residenza S. Agnese non consente, nei propri ambiti, l'attività di persone e/o associazioni che offrono a qualunque titolo un servizio di assistenza infermieristica privata

La struttura permette ai familiari di essere supportati per attività di sostegno al paziente degente purché siano rispettate le regole di comportamento previste per i visitatori esterni.

### **Servizio religioso**

È a disposizione del pubblico un luogo di culto, con la celebrazione della S. Messa una volta la settimana. Per le altre religioni si concordano permessi secondo le necessità, le condizioni cliniche del paziente e sempre nel rispetto delle regole del Centro di Riabilitazione.

### **Pasti**

La colazione viene servita dalle ore 8.00 alle 9.00, il pranzo dalle ore 12.00 alle 13.00 e la cena dalle ore 18.00 alle 19.00.

I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze al Coordinatore Infermieristico.

I parenti e accompagnatori possono prenotare il pasto presso il Coordinatore Infermieristico.

I pasti sono serviti in vassoi personalizzati con carrelli termoisolanti che garantiscono il mantenimento della temperatura e l'igiene. Per esigenze cliniche vengono servite, su prescrizione medica, diete particolari.

### **Dimissioni**

All'atto della dimissione, sono consegnati:

- relazione clinica destinata al proprio Medico curante, scheda infermieristica ove indicato
- documentazione clinica personale portata in visione dal paziente.

Il medico di reparto redige la comunicazione di fine ricovero che viene inviata tramite FAX al distretto di base di appartenenza secondo la normativa vigente

### **Silenzio e tranquillità**

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di evitare il più possibile i rumori, di moderare il tono della voce e il volume di radio e televisione.

### **Servizi aggiuntivi**

Gli ospiti che lo desiderano possono usufruire di servizi alberghieri aggiuntivi a pagamento. Per informazioni è possibile rivolgersi direttamente all'Ufficio Accettazione.

### **Bar**

Al piano terra dell'edificio è situato un Bar-Caffetteria, presso il quale è presente a richiesta un servizio di rivendita di giornali e riviste.

### **Fumo**

Nella Residenza S. Agnese è assolutamente vietato fumare in tutti gli ambienti: questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della salute dei pazienti.

### **Parcheggio**

All'interno della Residenza S. Agnese è possibile parcheggiare gratuitamente la propria vettura per il tempo necessario ad effettuare prestazioni o visite ai pazienti.

### **Parrucchiere - Estetista - Podologo**

È possibile prenotare i servizi facendone richiesta al Coordinatore Infermieristico- Servizio accettazione.

### **Telefono**

È possibile per i degenti effettuare comunicazioni telefoniche dal letto di degenza mediante cordless. Non si possono utilizzare, nelle zone segnalate, telefoni cellulari poiché possono causare interferenze con apparecchiature elettromedicali.

### **Trasporti**

Sono disponibili informazioni: per pullman, taxi e autoambulanze presso il Coordinatore Infermieristico.

### **Ufficio Relazioni col Pubblico (URP-CUP)**

Eventuali osservazioni e segnalazioni di disservizi o reclami possono essere inoltrati verbalmente o per iscritto, presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico, all'indirizzo della Casa di Cura Villa Serena.

**Movimentazione disabili**

Sono disponibili carrozzine e altri ausili per movimentare i disabili all'interno della struttura facendone richiesta al personale.

**Sito Internet**

Notizie sulla Residenza S. Agnese sono riportate nel sito [www.villaserena.it](http://www.villaserena.it) che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

**Pagamenti**

Per i ricoveri in solvenza è possibile effettuare i pagamenti nell'arco delle dodici ore giornaliere.

# 8

## OBIETTIVI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Struttura intende fornire le cure di alta qualità in un clima di umanizzazione e rispetto della dignità del paziente. Il primo orientamento è la soddisfazione dei bisogni del malato, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico e istituzionale.

La Casa di Cura ha ottenuto la Certificazione di Qualità ISO 9001:2015, evidenza dell'impegno costante verso l'eccellenza, il controllo dei processi e la soddisfazione degli utenti.

### SEMPLICITÀ

Chiarezza e trasparenza	<p>Le informazioni inerenti alle prestazioni erogate sono disponibili presso l'URP e possono essere richieste dall'utente in qualsiasi momento</p> <p>È garantito il continuo aggiornamento delle informazioni inerenti alle prestazioni erogate</p> <p>Presso l'URP sono presenti e disponibili tutte le tariffe prima dell'effettuazione delle prestazioni</p> <p>È presente un "Punto informazioni" all'ingresso della struttura</p>
Carta dei servizi	<p>Aggiornata almeno con cadenza annuale</p> <p>Contiene informazioni di carattere generale sui servizi forniti e sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni</p> <p>Contiene una sezione dedicata agli impegni, con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica</p> <p>Contiene una sezione dedicata alle modalità di tutela del cittadino-utente rispetto ai disservizi e agli atti o comportamenti che limitano la fruibilità delle prestazioni</p>
Modalità di pagamento semplificate	<p>È possibile pagare con Bancomat e carta di credito</p>
Possibilità di effettuare facilmente segnalazioni (URP).	<p>È possibile inoltrare un reclamo presso l'URP dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 09.00 alle 13.00.</p>
Agevolazione dell'accesso alla documentazione sanitaria	<p>Possibilità di ricevere a domicilio la cartella clinica</p>
Contenuti e accessibilità del sito web	<p>Elenco dei Servizi della Struttura</p> <p>Strumenti di e-participation</p> <p>Elenco della documentazione necessaria per la richiesta della cartella clinica</p> <p>Contatti telefonici ed e-mail cui l'utente possa rivolgersi per qualsiasi richiesta</p>

# ACCOGLIENZA E COMFORT

Cura e pulizia delle strutture alberghiere, delle degenze e delle sale d'attesa	Questionario di soddisfazione/Customer Satisfaction I risultati sono analizzati con cadenza trimestrale
Logistica e segnaletica	Presenza di segnaletica, regolarmente aggiornata, che garantisce l'orientamento dell'utente
Attività e interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno	Orario di visita della struttura sanitaria di almeno 4 ore giornaliere Presenza di regolamento che disciplina l'assistenza integrativa non sanitaria
Eliminazione di barriere architettoniche; facilità di accesso	Accesso alla struttura attraverso percorsi privi di ostacoli fisici
Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto	Presenza di parcheggio fruibile per il pubblico che accede alla struttura Presenza di un'area dedicata al parcheggio di cicli e/o motocicli Presenza di posti auto riservati ai disabili che accedono alla struttura Presenza di posti auto riservati alle donne in stato di gravidanza ("parcheggi rosa") in prossimità della struttura. Possibilità di far scendere dall'auto gli utenti con difficoltà di deambulazione davanti all'ingresso principale della struttura Presenza di un percorso pedonale interno
Comfort alberghiero	Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni Stanze di degenza con sistema di climatizzazione Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare giornali e riviste Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare accessori essenziali per la cura della persona Presenza di uno sportello bancomat a 1km dalla struttura Presenza di barbiere/ parrucchiere disponibile nella struttura Presenza di un bar Presenza di un'area verde/giardino con panchine accessibile a degenti e familiari Presenza di distributori di bevande/alimenti nelle aree distanti dal bar Servizio a pagamento per uso TV Possibilità di scelta nel menu tra due o più opzioni
Le camere di degenza (posti letto/bagno)	È garantito il rapporto bagno - posto letto minimo 1 a 4.
Riconoscibilità del personale	Tutto il personale è riconoscibile attraverso il badge identificativo Uniformi differenziate per qualifica e ruolo.
Comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente	Ogni UO è dotata di percorso assistenziale il quale prevede la comunicazione da parte del medico dell'iter diagnostico al paziente.
Consenso informato	Partecipazione informata del degente alle cure con sottoscrizione di consenso informato (verifica attraverso audit interni).
Diritto alla privacy	Formazione relativa al tema della riservatezza e sicurezza nel trattamento dei dati. Consenso scritto. Ogni dipendente riceve un incarico formalizzato ed è formato sul corretto trattamento dei dati. Presenza di accorgimenti (anche provvisori come paraventi) per delimitare la visibilità dei pazienti e rispettarne la dignità Possibilità di decidere quali soggetti possono venire a conoscenza del ricovero attraverso un apposito modulo

## ASCOLTO

Chiarezza e trasparenza nella comunicazione con gli utenti	Indagini di Customer Satisfaction formalizzati a cui seguono relativi piani di miglioramento
Modalità di relazione basata sull'empatia	Formazione ECM relativa al tema di competenze relazionali e comunicative del personale sanitario
Soddisfazione utenti e indagini di Customer Satisfaction	Possibilità di effettuare valutazioni sulla soddisfazione delle prestazioni ricevute e del comfort mediante i questionari di soddisfazione e indagini di Customer Satisfaction I risultati della Customer Satisfaction sono regolarmente condivisi con la Direzione Aziendale e annualmente con le associazioni per la tutela dei diritti del malato.
Adesione al modello di "Ospedale Senza Dolore"	Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione del dolore Adozione di linee guida e/o protocolli per il trattamento del dolore

## SICUREZZA

Sicurezza dei pazienti, del personale e dei visitatori.	Gestione della sicurezza sul lavoro secondo la normativa cogente Realizzazione con cadenza almeno biennale di una analisi del clima aziendale e del benessere organizzativo Programmi formativi per la gestione dello stress lavoro correlato Presenza di una funzione aziendale dedicata alla gestione del rischio clinico (UO Rischio Clinico) Presenza di una funzione aziendale dedicata alle Infezioni Ospedaliere (CIO) Procedure formalizzate finalizzate alla prevenzione delle infezioni correlate alle pratiche assistenziali Attività formative per il personale sanitario sul controllo delle infezioni con cadenza almeno biennale Esposizione di poster informativi sulle Linee guida OMS sull'igiene delle mani nell'assistenza sanitaria Presenza della soluzione a base alcolica per il lavaggio delle mani dei punti critici delle UO Presenza di un sistema di segnalazione degli eventi avversi e dei "quasi errori" (near misses) Possibilità per gli utenti di segnalare incidenti e situazioni di rischio alle quali hanno assistito Presenza di misure per la gestione del rischio di caduta dei pazienti (formazione, segnalazione di eventi e prevenzione)
---	---

## IGIENE

Sanificazione degli ambienti e monitoraggio ambientale	Rispetto delle norme di igiene cogenti con impiego costante, salvo diverse necessità, di materiali monouso Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati Monitoraggio microbiologico ambientale secondo quanto previsto dalle normative vigenti Sanificazione della biancheria con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene
Servizio di ristorazione	Controlli previsti dal Manuale HACCP
Smaltimento dei rifiuti	Smaltimento secondo le norme cogenti

## SORVEGLIANZA

Portierato	Presenza di portierato diurno nei soli giorni feriali
Impianto di allarmi antintrusione	Telecamere di controllo dislocate nelle zone critiche della Struttura

## ANTINCENDIO

Dotazione di mezzi antincendio	Presenza di adeguati presidi antincendio monitorati periodicamente
Rilevazione fumo nelle aree a rischio	Strumenti per rilevazione fumo automatici
Pannelli di istruzione in tutte le U.O	La struttura dispone di planimetrie con le istruzioni e percorsi da seguire in caso di incendio
Percorsi di evacuazione	Tutti i percorsi di evacuazione dispongono di impianti automatici di illuminazioni funzionanti.
Emergenza antincendio	Presenza di squadra di emergenza addestrata in possesso della prevista idoneità per l'emergenza antincendio rilasciata dai VVFF  Personale di unità operativa addestrato

## IMPEGNI DI QUALITÀ E UMANIZZAZIONE

La formazione e aggiornamento ECM degli operatori	La Struttura è accreditata come provider ECM (Educazione Continua in Medicina) di formazione regionale. Il piano di formazione aziendale presente e diffuso tramite Internet e intranet Sono implementati e aggiornati i dossier individuali e di gruppo
Accreditamento istituzionale	La Struttura mantiene i requisiti richiesti dall'Accreditamento Regionale. Sono realizzati eventi formativi tesi a promuovere la cultura della qualità del personale Impegno continuo verso l'applicazione dei principi e dei metodi del Miglioramento della Qualità (Ciclo di Deming)
Customer Satisfaction	I dati emersi dai questionari di soddisfazione sono discussi criticamente con il tribunale del malato. Le criticità emerse sono affrontate attraverso piani di miglioramento
Promozione del ruolo del personale di assistenza come protagonista dei processi di miglioramento e di comunicazione con l'utenza	Il piano di formazione annuale tiene sempre in considerazione il tema dell'umanizzazione del rapporto con il cittadino - utente. Il piano di formazione annuale considera il bisogno formativo di tutti i professionisti
Non-discriminazione culturale, etnica e religiosa	Possibilità di usufruire dell'assistenza di un interprete (disponibile a chiamata) Possibilità di assistenza religiosa Locale dedicato alla pratica religiosa Possibilità per i pazienti di personalizzare il menù sulla base delle proprie convinzioni etiche o religiose

# 9

## COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA S.AGNESE

La Residenza di Riabilitazione Intensiva S. Agnese è raggiungibile facilmente. Sono frequenti i collegamenti giornalieri con le Autolinee TUA.

In automobile, oltre alla viabilità ordinaria, è raggiungibile percorrendo l'Autostrada A14 uscendo al casello "Atri-Pineto", proseguendo in direzione Nord. La Residenza S. Agnese è situata a circa 4 chilometri dal casello.

La Residenza S. Agnese dispone all'ingresso di un ampio parcheggio.

Indirizzo: Via Nazionale Adriatica Nord Km 424, Pineto (TE)