

CARTA DEI SERVIZI

Casa di Cura Villa Pini d'Abruzzo

Via dei Frentani, 228
66100 Chieti (CH)

0871/3430
info@villapini.it

AVVERTENZA - Le informazioni riportate nella presente "Carta dei Servizi" sono state aggiornate a Aprile 2022. I contenuti, revisionati annualmente, potrebbero variare sia per motivi organizzativi, sia per mutamenti normativi.

Gentile Signora, Egregio Signore,

questa Carta dei Servizi Le consentirà di conoscere meglio l'attività e l'organizzazione della Casa di Cura "Villa Pini d'Abruzzo" fornendoLe informazioni sulla nostra offerta sanitaria e sulle modalità per accedervi, sui principi a cui ci ispiriamo e sugli strumenti che costantemente adottiamo per assicurare prestazioni di ottima qualità in rapidi tempi di risposta.

Questo documento nasce in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995 "Schema Generale della Carta dei Servizi pubblici sanitari" e successivi aggiornamenti.

Al fine di promuovere la qualità e la trasparenza nei rapporti con l'Utenza, La invitiamo ad offrirci eventuali suggerimenti nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi erogati.

La Direzione

Dove siamo

La Casa di Cura "Villa Pini d'Abruzzo" è in Chieti, in Via dei Frentani n. 228.

Come raggiungerci

➤ **AUTOSTRADA**

Con l'autostrada A14 (Bologna-Taranto)

Prendere l'autostrada A14 fino all'uscita Pescara Ovest-Chieti. Seguire la direzione Chieti e continuare sulla SP ex SS 656. Superare la galleria San Martino. Imboccare la SP2 Via dei Frentani. Proseguire su questa strada fino ad arrivare al numero civico 228.

Con l'autostrada A25 (Torano - Chieti)

Prendere l'autostrada A25 fino all'uscita Chieti - Pescara. Continuare sulla SP ex SS 656 in direzione Chieti. Dopo la galleria del Tricalle procedere sulla SP2. Una volta attraversato Colle Arenazze, ci si trova in Via dei Frentani. Proseguire su questa strada fino ad arrivare al numero civico 228.

➤ **STAZIONE FERROVIARIA**

Da Chieti Scalo, prendere l'autobus "Linea 1" per Chieti Città e da larga Cavallerizza prendere la "Linea 6". Per maggiori informazioni contattare "La Panoramica" (Tel. 0871-348685).

Da Pescara, dal piazzale della Stazione Centrale prendere l'Autobus Pescara-Chieti Via Tricalle, scendere a Via Picena e prendere l'autobus Chieti-Miglianico Per maggiori informazioni contattare "TUA " (Tel. 800762622).

➤ **AEROPORTO**

L'aeroporto più vicino è quello di Pescara (sito internet: <http://www.abruzzoairport.com/>)

Contatti

Sito internet: www.villapini.it

Numeri utili:

CENTRALINO: Tel. 0871/3430

CUP: Tel. 0871/343222; Email: cup@villapini.it

SEGRETERIA RICOVERI: Tel. 0871/343184 - 0871/343196; Fax: 0871/343883; Email: segreteria ricoveri@villapini.it

UFFICIO REFERTI: 0871/343825

URP: Tel. 0871/343550; Fax: 0871/360287; Email: info@villapini.it

INDICE

1. MISSION
2. STRUTTURA
3. PRINCIPI FONDAMENTALI
4. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE
- 5. AMBULATORI E SERVIZI SPECIALISTICI DI DIAGNOSI E CURA**
 - MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI
 - ACCESSIBILITA', FRUIBILITA' E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE
 - TEMPI DI ATTESA
 - DOCUMENTI NECESSARI
 - MODALITA' DI PAGAMENTO
 - TARIFFE
 - RITIRO REFERTI
 - CONVENZIONI DIRETTE E/O INDIRETTE
- 6. RICOVERI IN AREA RESIDENZIALE**
 - CENTRO DI RIABILITAZIONE RESIDENZIALE INTENSIVA EX ART. 26
 - CENTRO DISTURBI ALIMENTARI
 - STRUTTURE DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA
7. INFORMAZIONI UTILI
8. ORGANISMI DI TUTELA E VERIFICA
9. OBIETTIVI, STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

MISSION

La mission della Casa di Cura "Villa Pini D'Abruzzo" è offrire ai cittadini efficaci servizi diagnostici, terapeutici e riabilitativi in condizioni di sicurezza ed in un clima di umanizzazione dell'assistenza, attraverso la formazione continua del personale, tecniche e procedure basate sulle più aggiornate Linee Guida, l'efficiente gestione delle risorse.

STRUTTURA

La Casa di Cura "Villa Pini d'Abruzzo" è una struttura sanitaria privata abilitata all'assistenza specialistica ambulatoriale e ai ricoveri di riabilitazione residenziale intensiva (ex art. 26) e di riabilitazione residenziale psichiatrica.

La Casa di Cura è situata in zona collinare, nelle immediate vicinanze dei centri abitati di Chieti e Pescara, a circa 15 minuti dal casello autostradale.

L'area è dotata di spazi verdi ed ampi parcheggi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione dei propri servizi, la Casa di Cura si ispira ai seguenti principi:

- **EGUAGLIANZA, IMPARZIALITA', APPROPRIATEZZA DELLE CURE**

A parità di condizioni del servizio prestato, è garantita la parità di trattamento tra gli Utenti, riconoscendo il diritto di ciascuno a ricevere l'assistenza e le cure mediche più idonee alle proprie condizioni di salute; senza discriminazioni per età, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni socioeconomiche o psicofisiche e secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **CONTINUITA' DELLE CURE**

L'erogazione dei servizi è improntata a parametri di regolarità e continuità: per tutto il periodo di permanenza in Casa di Cura è garantita una organizzazione tale da non creare pregiudizi all'assistenza. E' garantito anche un raccordo funzionale con il territorio e l'ospedale.

- **DIRITTO DI SCELTA**

L'Assistito ha diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione morale o materiale, di fruire delle prestazioni erogate dalla Casa di Cura, nei soli limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico-professionale offerti.

- **PARTECIPAZIONE**

La Casa di Cura garantisce il coinvolgimento dell'Utente attraverso una informazione adeguata, corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione circa la qualità del servizio reso, di prospettare osservazioni e di formulare suggerimenti o reclami in quanto momenti di crescita dell'organizzazione e di opportunità di miglioramento del servizio offerto.

- **EFFICIENZA, EFFICACIA E QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La Casa di Cura intende garantire un'assistenza che corrisponda alle attese dell'utenza con l'ottimale impiego delle risorse strumentali ed umane a disposizione.

- **TRASPARENZA**

La Casa di Cura Villa Pini si impegna ad orientare la propria azione nel rispetto della trasparenza, in particolare nella gestione delle liste d'attesa.

- **RISERVATEZZA**

I servizi ed il trattamento dei dati riguardanti la persona assistita sono effettuati nel più assoluto rispetto della riservatezza. Le informazioni concernenti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato. Il personale sanitario ed il personale amministrativo improntano le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale, della riservatezza delle informazioni acquisite, della normativa vigente in materia di privacy.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Ogni persona che si avvale dell'assistenza erogata dalla Casa di Cura Villa Pini d'Abruzzo, in regime sia di ricovero che ambulatoriale, ha diritti e doveri specifici.

Li riportiamo in questa Carta dei Servizi a garanzia di chiarezza e condivisione degli intenti.

DIRITTI

- Diritto ad essere trattato con rispetto, cortesia e umanità e ad essere assistito, curato ed ascoltato con dignità, riservatezza e secondo le proprie convinzioni religiose e filosofiche.
- Diritto ad ottenere dal personale preposto, entro tempi definiti, tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. L'Utente deve poter essere messo a conoscenza, in modo completo e a lui comprensibile, in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia e alla relativa prognosi. Deve essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- Salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l'Assistito ha diritto a ricevere le notizie che gli permettono di esprimere il proprio consenso informato all'atto sanitario.
- Diritto dei familiari o di chi esercita la potestà tutoria di ricevere le informazioni relative allo stato di salute dell'assistito, salvo che questi abbia espresso il proprio diniego.
- Diritto di chiedere che sia reso possibile al Medico di famiglia, se disponibile, di consultarsi con i Medici curanti in Casa di Cura e che, alla dimissione, sia rilasciata per il Medico di famiglia una relazione clinica contenente le indicazioni diagnostiche riscontrate, le terapie e gli interventi praticati.
- Diritto ad esporre osservazioni e suggerimenti, di avanzare reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.
- L'Utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Casa di Cura ma è anche suo dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

DOVERI

- Conservare una condotta responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Utenti e con la volontà di collaborare con il personale della struttura.
- Informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche proprio.
- Non fumare all'interno e nelle pertinenze esterne della struttura.
- Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri pazienti presenti nella stanza, è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto e rispettare gli orari di visita stabiliti. Eventuali deroghe potranno essere autorizzate in casi di particolare necessità.

- Per ragioni di sicurezza ed igienico-sanitarie, non sono ammesse le visite nelle aree di degenza della struttura ai minori di anni 12.
- E' opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, radio, tv, cellulari con volume alto ecc.). E' un dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno di ciascun degente.

AMBULATORI E SERVIZI SPECIALISTICI DI DIAGNOSI E CURA

IN CONVENZIONE e A PAGAMENTO	A PAGAMENTO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ CARDIOLOGIA (visita cardiologica, elettrocardiografia, elettrocardiografia da sforzo, ecocardiografia, Holter ECG, Monitoraggio Ambulatorio della Pressione Arteriosa) ▪ ENDOSCOPIA DIGESTIVA ▪ DIAGNOSTICA PER IMMAGINI <ul style="list-style-type: none"> - RADIOLOGIA TRADIZIONALE DIGITALIZZATA - TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TAC) - RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RMN) - RISONANZA APERTA O-SCAN - MINERALOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA (MOC) - MAMMOGRAFIA ED ECOGRAFIA DELLA MAMMELLA - ECOGRAFIA MULTIDISCIPLINARE - ECOCOLORDOPPLER VENOSO E ARTERIOSO E TRONCHI SOVRAORTICI ▪ LABORATORIO ANALISI (che include: chimica clinica, ematologia, coagulazione, batteriologia, immunoenzimatica) ▪ ECOGRAFIA MULTIDISCIPLINARE ▪ NEUROLOGIA E NEUROFISIOLOGIA 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DISTURBI DELL'ALIMENTAZIONE ▪ ENDOCRINOLOGIA ▪ DERMATOLOGIA ▪ OCULISTICA E ORTOTTICA ▪ EMG – ENG ▪ OTORINOLARINGOIATRIA ▪ REUMATOLOGIA E FISIATRIA ▪ PSICHIATRIA ▪ CHIRURGIA GENERALE ▪ CHIRURGIA BARIATRICA ▪ UROLOGIA ▪ GINECOLOGIA ▪ ORTOPEDIA

MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Le prenotazioni di visite ed esami si possono effettuare:

- Telefonicamente, contattando il CUP dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 19:00 ed il sabato dalle 08:00 alle 14:00 (Tel. 0871/343222);
- Di persona presso lo sportello dedicato situato nei locali dell'Accettazione dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 19:00 ed il sabato dalle 08:00 alle 14:00;
- Tramite il sito internet www.villapini.it, compilando l'apposito form predisposto (HOME > PRENOTAZIONI > PRENOTA > PER PRENOTAZIONI O INFORMAZIONI).

Per prenotare visite ed esami in regime di accreditamento (in convenzione con il SSN) è necessario essere in possesso dell'impegnativa del Medico curante al momento della prenotazione.

In sede di prenotazione, su richiesta possono essere fornite informazioni circa i costi, i tempi e le modalità per il pagamento.

Saranno inoltre fornite tutte le informazioni necessarie riguardo le modalità di preparazione, ove necessario, all'esame da eseguire.

Non è necessario prenotare le prestazioni di Laboratorio Analisi: è possibile presentarsi direttamente in accettazione dal lunedì al sabato dalle ore 7:00 alle ore 10:00.

ACCESSIBILITA', FRUIBILITA' E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al termine della prestazione ambulatoriale, in forma anonima, l'Utente può compilare il questionario di gradimento imbucandolo nella cassetta dedicata, presso i locali dell'accettazione.

Con cadenza mensile l'Ufficio Qualità analizza i questionari valutando gli eventuali scostamenti dagli standard attesi.

I risultati di tali indagini sono utilizzate dalla Direzione per progettare interventi di miglioramento e per sensibilizzare il personale coinvolto nei vari processi verso una sempre maggiore attenzione alla qualità del servizio erogato.

TEMPI DI ATTESA

La Casa di Cura ha predisposto specifiche procedure per la formazione e gestione delle liste d'attesa per il rispetto delle vigenti normative. In merito a quest'ultime il Medico prescrittore ha l'obbligo di assegnare ad ogni prescrizione la classe di priorità per le 43 prestazioni traccianti della DGR 575/2011 e s.m.i. Le classi di priorità utilizzate dalla Regione Abruzzo sono le seguenti:

U = urgente; prestazione da eseguire nel più breve tempo possibile o se differibile entro 72 ore;

B = breve; prestazione da eseguire entro 10 giorni;

D = differita; prestazione da eseguire entro 30 giorni per le visite, entro 60 giorni per gli accertamenti specialistici;

P = programmata; prestazione da eseguire entro 120 giorni.

E' possibile avere informazioni circa i tempi di attesa tramite l'ufficio CUP.

DOCUMENTI NECESSARI

Per le prestazioni accreditate al Servizio Sanitario Nazionale occorre presentare la richiesta del Medico di Medicina Generale e/o Medico Specialista, la tessera sanitaria regionale, un documento di identità valido.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il giorno della prestazione è necessario effettuare in via preliminare l'accettazione amministrativa presso gli sportelli dedicati, situati al piano terra, aperti al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 07:30 alle ore 19:30.

Contestualmente all'accettazione bisogna regolarizzare il pagamento della prestazione tramite bancomat, carte di credito, contanti.

TARIFFE

Per le visite e gli esami erogati in regime con il Servizio Sanitario Nazionale, è previsto il pagamento del solo ticket, se non esenti. Per le prestazioni non accreditate le tariffe sono comunicate su richiesta al CUP o all'Ufficio Accettazione.

RITIRO REFERTI

Di norma, i referti delle visite vengono consegnati dal Medico al termine della visita. Per altre prestazioni ed esami, i referti si ritirano presso l'Ufficio Referti, situato al piano terra, dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 17:00, il sabato dalle 09:00 alle 12:00. E' necessario presentare un documento d'identità valido.

Nessun referto verrà consegnato a persona diversa dall'interessato se non con delega scritta utilizzando l'apposito modulo che viene consegnato al momento dell'accettazione.

Si precisa che i referti di RMN, TC e radiologia tradizionale sono restituiti in forma digitale con un CD utilizzabile al computer.

Vi è la possibilità di ricevere i referti per posta raccomandata richiedendone la spedizione in accettazione al momento dell'esecuzione dell'esame ed effettuandone il pagamento in forma anticipata.

CONVENZIONI DIRETTE E/O INDIRETTE

L'Ufficio CUP può fornire informazioni su Fondi, Assicurazioni ed Aziende con cui sono state stipulate convenzioni.

RICOVERI IN AREA RESIDENZIALE

La Casa di Cura propone trattamenti in regime residenziale per l'assistenza, la riabilitazione, il reinserimento sociale di persone sofferenti di varie forme di disagio psicologico, psichiatrico e neuropsichiatrico. Inoltre, sono offerti trattamenti in regime residenziale per pazienti affetti da gravi disabilità fisiche.

I trattamenti si basano su progetti personalizzati in funzione delle esigenze e dei bisogni di ogni singolo paziente. In tutta l'area residenziale viene offerta un'assistenza specializzata nell'arco delle 24 ore, da parte di équipe multiprofessionali formate da medici, psicologi, assistenti sociali, infermieri professionali, terapisti e tecnici della riabilitazione.

Gli interventi riabilitativi sono volontariamente accettati dall'Utente; la durata è variabile e assolutamente legata alle condizioni individuali del soggetto.

Le strutture dedicate sono:

- CENTRO DI RIABILITAZIONE RESIDENZIALE INTENSIVA EX ART. 26;
- CENTRO DISTURBI ALIMENTARI
- STRUTTURE DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA

CENTRO DI RIABILITAZIONE RESIDENZIALE INTENSIVA

Direttore Medico: Dott. Vittorio Bocola (Tel. 0871/343528)

Coordinatori Infermieristici: Sig.ra Anna D'Angelo; Sig. Dejan Lazovic

Il Centro di Riabilitazione Residenziale Intensiva presente all'interno della Casa di Cura Villa Pini d'Abruzzo si occupa di pazienti che hanno necessità di rieducazione neuromotoria, cognitivo-comportamentale, respiratoria, ortopedica, logopedia e di terapia occupazionale.

Presso la nostra struttura vengono trattate le disabilità conseguenti a patologie neurologiche (ictus ischemici ed emorragici, sclerosi multipla, SLA ecc.), ad esiti di arresti cardio-circolatori e di altre

severe patologie acute, fino alle gravi insufficienze respiratorie che necessitano di intensa rieducazione, anche su pazienti tracheostomizzati e connessi al respiratore meccanico.

Vengono inoltre trattate le amputazioni di uno o più arti, oltre alle sindromi da allettamento secondarie ad interventi chirurgici di varia natura.

Il Centro offre anche una specifica riabilitazione ortopedica per pazienti sottoposti ad interventi protesici o ricostruttivi.

La nostra struttura si occupa da anni dell'assistenza di pazienti con gravi cerebrolesioni acquisite che versano in stato di coma, stato vegetativo persistente e minima coscienza, in respiro spontaneo o connessi al ventilatore, anche se portatori di tracheotomia. A questo proposito, il reparto è dotato di respiratori meccanici propri, altamente prestazionali che, uniti al monitoraggio, permettono di effettuare un processo di svezzamento fino al recupero dell'autonomia respiratoria. Per questa ed altre tipologie di pazienti acuti, la struttura si avvale anche della consulenza di un rianimatore esperto.

Lo scopo del percorso riabilitativo è quello di aiutare l'assistito a conquistare il massimo livello di indipendenza sul piano fisico, psicologico e sociale attraverso il coinvolgimento attivo suo, quando possibile, e della sua famiglia.

A tal fine sono previsti:

- La definizione di programmi terapeutici, riabilitativi e assistenziali personalizzati con l'elaborazione di un progetto riabilitativo individuale da parte di una équipe multidisciplinare di medici, psicologi, assistenti sociali, infermieri, terapisti, tecnici della riabilitazione, logopedisti;
- Il costante monitoraggio dei parametri clinici per il mantenimento della stabilità internistica;
- La quantificazione dei bisogni e dei risultati ottenuti mediante scale di valutazione scientificamente validate, somministrate all'inizio e al termine del programma terapeutico;
- Interventi integrati assistenziali educativi / rieducativi e riabilitativi;
- Il sostegno e il coinvolgimento attivo della famiglia attraverso incontri periodici sullo svolgimento del progetto riabilitativo e un percorso di addestramento prima del rientro a domicilio. A questo proposito, viene individuato un caregiver, ossia una persona della famiglia che diventerà referente e destinatario principale del programma di addestramento.

MODALITA' DI ACCESSO ALLA RIABILITAZIONE RESIDENZIALE INTENSIVA

L'accesso alla Riabilitazione Residenziale Intensiva della Casa di Cura rispetta i criteri indicati dal Decreto del Commissario ad Acta n.107/2013 della Regione Abruzzo.

Per il ricovero sono necessari i seguenti documenti:

- L'autorizzazione al ricovero da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) della ASL di competenza;

- Impegnativa di ricovero;
- Tessera sanitaria;
- Documento di riconoscimento in corso di validità;
- Relazione clinica da parte della eventuale struttura sanitaria di provenienza e/o documentazione clinica pregressa di cui si è in possesso nonché l'elenco dei farmaci che fanno parte della terapia in corso.

Per informazioni e tempistiche sui ricoveri è possibile contattare telefonicamente la **Segreteria Ricoveri** al numero 0871/343184 nei seguenti orari:

- Lunedì e Venerdì dalle 09:00 alle 17:00
- Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle 09:00 alle 14:30
- Sabato dalle 09:00 alle 12:00.

CENTRO DISTURBI ALIMENTARI

Responsabile Medico: Dott. Paolo Di Bernardino (Tel. 0871/343757)

Coordinatore Infermieristico: Sig.ra Roberta Musolino

Il Centro Disturbi Alimentari è articolato in due aree:

L'**Area di Riabilitazione dell'Obesità** per la cura di pazienti affetti da obesità grave per i quali i trattamenti ambulatoriali non si sono dimostrati efficaci;

L'**Area di Riabilitazione dei Disturbi del comportamento Alimentare** per la cura di pazienti affetti da Anoressia Nervosa, Bulimia Nervosa, Binge-eating, EDNOS e altri Disturbi atipici dell'alimentazione.

I percorsi di cura sono svolti sulla base delle indicazioni di linee guida internazionali e nazionali scientificamente validate e si basano su tecniche di approccio multidimensionale e pluriprofessionale integrato in cui sono coinvolte diverse figure professionali dell'area sanitaria: la numerosità delle professioni coinvolte e la complessità del coordinamento evidenziano la necessità di agire sulla base di programmi terapeutici che siano il risultato di un processo condiviso tra tutti gli operatori coinvolti. Tale attività assistenziale viene infatti effettuata da una équipe composta da Medici specialisti (Nutrizionista, Internista, Endocrinologo, Psichiatra), Psicologi-

Psicoterapeuti, Dietiste, Personale infermieristico, Fisioterapisti, Terapista Occupazionale, Musicoterapeuta).

Gli obiettivi che ci si pone con la riabilitazione psico-nutrizionale consistono nel:

- raggiungere e mantenere sia un peso corporeo che uno stato nutrizionale accettabile e salutare;
- recuperare adeguate attitudini rispetto al cibo;
- interrompere e abbandonare i comportamenti alimentari disfunzionali in generale;
- recuperare la capacità di cogliere la sensazione di fame e sazietà e dare risposte normali a tali stimoli.

In tutte le situazioni si lavora costantemente sulla motivazione al cambiamento e, superata la fase critica, si imposta un programma di riabilitazione psico-nutrizionale. A tutti i pazienti ricoverati viene garantito un trattamento riabilitativo giornaliero della durata di 180 minuti.

Durante il ricovero è possibile effettuare anche una valutazione dei pazienti candidati alla chirurgia bariatrica ed estetica ricostruttiva.

Sono inoltre previsti i seguenti servizi:

- Consulenze nutrizionali;
- Visite ambulatoriali pre e post ricovero;
- Percorso Ambulatoriale multidisciplinare (Medico, Psicologo, Dietista).

MODALITA' DI ACCESSO AL CENTRO DISTURBI ALIMENTARI

L'accesso al Centro Disturbi Alimentari della Casa di Cura rispetta i criteri indicati dal Decreto del Commissario ad Acta n.107/2013 della Regione Abruzzo. Per il ricovero sono necessari i seguenti documenti:

- L'autorizzazione al ricovero da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) della ASL di competenza;
- Impegnativa di ricovero;
- Tessera sanitaria;
- Documento di riconoscimento in corso di validità;
- Relazione clinica da parte della eventuale struttura sanitaria di provenienza e/o documentazione clinica pregressa di cui si è in possesso nonché l'elenco dei farmaci che fanno parte della terapia in corso.

Per informazioni e tempistiche sui ricoveri è possibile contattare telefonicamente la **Segreteria Ricoveri** al numero 0871/343184 nei seguenti orari:

- Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle 09:00 alle 16:30
- Martedì e Giovedì dalle 09:00 alle 14:30
- Sabato dalle 09:00 alle 12:00.

RIABILITAZIONE RESIDENZIALE PSICHIATRICA

Responsabile Psichiatra: Dott.ssa Paola Ferri (Tel 0871/343263)

Coordinatori Infermieristici: Sig.ra Dina Di Pietro, Sig.ra Ariane Belli, Sig.ra Alessia De Dominicis.

La Casa di Cura "Villa Pini d'Abruzzo" opera nel campo della riabilitazione psichiatrica di medio-lungo periodo, offrendo qualità assistenziale aggiornata.

I ricoveri sono rivolti all'assistenza di Utenti con gravi disturbi psichici, quali i disturbi dello spettro psicotico, i gravi disturbi dell'umore e di personalità che compromettono il funzionamento personale e sociale.

L'attività di riabilitazione è articolata su un modello di intervento integrato bio-psico-sociale ed è effettuata da équipe multidisciplinari costituite da Medici, Psichiatri, Psicologi, Psicoterapeuti, Musicoterapeuti, Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica, Assistenti sociali, Infermieri professionali ed altri professionisti del settore.

L'attività clinico-riabilitativa è erogata in Strutture residenziali quali Comunità Terapeutiche, Strutture Protette e Casa famiglia secondo normativa 877/2001 della Regione Abruzzo:

DENOMINAZIONE STRUTTURA	INDIRIZZO
APT 1 APT 2 APT 3	VIA DEI FRENTANI N. 228 - CHIETI
VILLETTA 1 VILLETTA 3	VIA DEI FRENTANI N. 228 - CHIETI
VIA FERRI	VIA FERRI N. 23 - CHIETI

Tali strutture riabilitative sono luoghi organizzati per fornire strategie d'intervento che, secondo una mission terapeutica specifica e attraverso procedure di trattamento gradatamente più complesse, favoriscono la stabilizzazione del quadro psicopatologico del soggetto, individuano le disabilità, mirano al consolidamento delle abilità residue e alla ripresa delle abilità funzionali.

Tale percorso individuale mira, attraverso il progetto riabilitativo individuale (PRI), al graduale reinserimento nel tessuto socio-familiare con ricostruzione o consolidamento delle dinamiche ad esso connesse e al progressivo riaffidamento ai servizi territoriali di competenza (CSM) che condividono con l'equipe terapeutica le varie fasi del trattamento riabilitativo e gli obiettivi dell'Ospite.

MODALITA' DI ACCESSO ALLA RIABILITAZIONE RESIDENZIALE PSICHIATRICA

I ricoveri devono necessariamente essere programmati e, in caso di lista di attesa, devono tener conto della data di prenotazione, della compatibilità del ricovero in base al sesso e alle caratteristiche psicopatologiche dell'Ospite, al setting riabilitativo eventualmente disponibile, che garantiscano la migliore assistenza al soggetto. Per quanto detto, sarà una dettagliata relazione clinica, completa di prescrizione farmacologica e dei dati familiari, socioeconomici, segnalazione di eventuale figura di supporto all'Ospite (A.D.S., Tutore ecc.), a garantire ulteriormente l'idonea continuità terapeutica.

In base alle normative regionali si precisa che per la legittimità del ricovero è necessaria la seguente documentazione che deve essere in possesso della Casa di Cura prima dell'ingresso dell'Ospite:

- 1) Richiesta di inserimento sul ricettario unico del SSN compilata in genere dal Medico Specialista Psichiatra, completa di diagnosi clinica, setting assistenziale, data, timbro e firma del prescrittore;
- 2) Formulazione del progetto personalizzato da parte dell'UVM territorialmente competente per residenza dell'Ospite che stabilisce il setting assistenziale appropriato. In caso di doppia diagnosi, l'UVM stabilisce anche il peso assistenziale delle singole patologie;
- 3) Autorizzazione al ricovero rilasciata dal Direttore del Dipartimento di Salute Mentale territorialmente competente per residenza dell'Ospite.

Sono altresì necessari:

- Copia Tessera sanitaria;
- Copia Documento di identità in corso di validità;

- Copia Certificato storico di residenza dell'Ospite;
- Eventuale nomina di Tutore, Curatore e/o Amministratore di sostegno.

Per informazioni e tempistiche sui ricoveri è possibile contattare telefonicamente la **Segreteria Ricoveri** al numero 0871/343196 nei seguenti orari:

- Dal Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 13:00
- Il Sabato dalle 09:00 alle 12:00.

INFORMAZIONI UTILI

IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE

Tutte le persone che lavorano presso la Casa di Cura sono riconoscibili mediante cartellino identificativo riportante foto, nome e qualifica professionale.

BAR

Al piano terra dell'edificio centrale è situato un Bar-Caffetteria, aperto nei seguenti orari:

- Dal lunedì al Venerdì dalle ore 7:30 alle 18:00
- Il Sabato dalle 7:30 alle 14:00
- La Domenica e festivi dalle 8:30 alle 11:30

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti sono serviti a colazione, pranzo e cena all'interno delle fasce orarie prestabilite per ciascun reparto.

I menù sono studiati in modo tale da consentire ai pazienti una rotazione periodica. Su richiesta è possibile usufruire di menù alternativo. Se necessario, uno specialista è a disposizione per predisporre una dieta mirata. Esigenze alimentari legate a motivi religiosi o etici vanno prontamente segnalate al Coordinatore Infermieristico affinché sia possibile soddisfare anche questo tipo di necessità.

Per motivi sanitari ed organizzativi, il vitto per i degenti deve essere esclusivamente quello fornito dalla Casa di Cura. È proibito portare ai degenti cibi, dolci e bevande se non espressamente autorizzati.

E' garantita la possibilità a parenti ed accompagnatori di usufruire, a pagamento, del servizio di ristorazione presso il bar della Casa di Cura.

FUMO

È assolutamente vietato fumare in tutti gli ambienti interni e pertinenze esterne della Casa di Cura: questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale.

PARCHEGGIO

All'interno della Casa di Cura è possibile parcheggiare la propria vettura per il tempo necessario ad effettuare prestazioni o visite ai pazienti. Si precisa che il parcheggio è incustodito

TRASPORTI

E' possibile reperire informazioni per pullman, taxi e autoambulanze presso l'ufficio URP.

I trasferimenti dei pazienti verso la Casa di Cura o verso il proprio domicilio o altre destinazioni avvengono con mezzi propri o mediante servizio di ambulanza a pagamento.

COMFORT AGGIUNTIVO

Per i ricoveri presso la Riabilitazione Residenziale Intensiva ed il Centro Disturbi Alimentari, è possibile usufruire a pagamento di camere singole con letto a disposizione per un accompagnatore. Informazioni e preventivi sono disponibili, su richiesta, presso l'accettazione.

VISITE AI DEGENTI

I familiari possono accedere ai reparti secondo orari prestabiliti, compatibilmente con le esigenze di assistenza e cura dei degenti.

Al di fuori degli orari prestabiliti, gli accessi vanno preventivamente autorizzati dal Responsabile Medico del Reparto / o da persona da lui delegata.

Per assicurare tranquillità e privacy ai degenti e privilegiare l'assistenza agli stessi, i visitatori saranno temporaneamente allontanati durante la visita medica e la distribuzione del vitto.

ASSISTENZA RELIGIOSA

All'Utente è consentito richiedere l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede. Per i degenti di fede cattolica è a disposizione una cappella dove viene celebrata la Santa Messa settimanalmente.

PRIVACY

Al momento dell'accettazione amministrativa, all'Utente è chiesto di firmare apposito consenso per il trattamento dei dati personali. In ottemperanza della normativa vigente, le informazioni di tipo sanitario non vengono fornite telefonicamente.

DIMISSIONI

Al momento della dimissione viene rilasciata per il Medico di famiglia una lettera con la descrizione della diagnosi accertata e delle terapie effettuate, la terapia consigliata a domicilio, eventuali visite di controllo ed esami vari.

RICHIESTA DI COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

La richiesta va effettuata presso l'Ufficio Accettazione su modulo aziendale specifico, scaricabile anche dal sito internet della Casa di Cura.

Per la copia delle cartelle cliniche, è previsto il pagamento di un contributo di spese, secondo le tariffe aziendali stabilite, con eventuale supplemento di spesa in caso di spedizione.

Contendendo informazioni strettamente personali e riservate, la documentazione clinica può essere consegnata esclusivamente all'interessato o a persone in possesso di delega scritta, firmata dal titolare della cartella clinica;

La richiesta ordinaria di copia di cartella clinica viene di norma soddisfatta entro 30 giorni dalla richiesta. L'urgenza viene valutata caso per caso.

ORGANISMI DI TUTELA E VERIFICA

▪ **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**

Recapito telefonico: 0871/343550

Orario di apertura al pubblico:

- Dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 13:30 alle 16:00;
- Il sabato dalle 09:00 alle 12:30.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) offre un dialogo tra la Casa di Cura e i propri Utenti, assicurando informazione, accoglienza e tutela, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto.

Ci si può rivolgere all'URP per:

- Ottenere tutte le informazioni inerenti le prestazioni erogate e le modalità di fruizione;
- Ricevere orientamento ed assistenza nel disbrigo delle pratiche amministrative relative alla struttura;
- Inoltrare elogi per comportamenti diligenti;
- Effettuare segnalazioni o reclami in caso di disservizio.

I reclami possono essere presentati di persona, telefonicamente, via fax o tramite mail. Presso l'ufficio URP è disponibile apposita modulistica. L'URP garantirà l'avvio dell'istruttoria presso la Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso. L'esito definitivo sarà comunicato all'interessato entro un massimo di 60 giorni.

▪ **COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA**

Qualora l'autore del reclamo entro 30 giorni dal ricevimento della risposta comunichi la sua motivata insoddisfazione, può richiedere, anche per il tramite dell'URP, la convocazione della Commissione Mista Conciliativa. La composizione ed il funzionamento della Commissione Mista conciliativa sono stabiliti dal Regolamento per la Pubblica Tutela. Il procedimento è gratuito. Finalità della Commissione Mista Conciliativa è quella di risolvere eventuali controversie con procedure conciliative, giungendo ad una decisione condivisa dalle parti, attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause che hanno limitato il diritto al servizio e la qualità dello stesso.

- **ASSOCIAZIONI DI TUTELA E ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE DELL'UTENZA**

La Casa di Cura garantisce, anche per il tramite dell'URP, il ricorso di pazienti e familiari alle associazioni di volontariato e agli organismi di tutela. Il Ministero della Salute ha operato un censimento delle Federazioni/Associazioni di pazienti di rilievo nazionale, con l'obiettivo di mettere a disposizione di familiari, pazienti ed operatori sanitari uno strumento di consultazione nell'ambito della patologia d'interesse.

- **RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

La Casa di Cura rileva periodicamente il grado di soddisfazione degli Utenti rispetto ai servizi erogati. I dati vengono raccolti attraverso la somministrazione di appositi questionari le cui risultanze, assieme alle segnalazioni avanzate, sono oggetto di costante monitoraggio e vengono annualmente sintetizzate in un report per la Direzione dall'Ufficio Qualità.

Alla luce degli esiti, vengono identificati gli opportuni interventi migliorativi.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

La tabella riporta gli impegni (o obiettivi di qualità) che la Casa di Cura vuole garantire nella erogazione dei servizi e delle prestazioni.

L'indicatore è la misura di riferimento, qualitativa o quantitativa, che consente di valutare l'esito dell'impegno assunto. Lo standard è il valore atteso per l'indicatore, da intendersi anche come l'obiettivo cui tende la Casa di Cura.

Lo strumento di verifica è la modalità utilizzata per valutare l'attuazione dell'impegno.

La tabella riporta per ciascuna area, che la Casa di Cura ha ritenuto di maggiore rilevanza in ambito di qualità dell'offerta dei servizi ai cittadini, gli specifici impegni, indicatori, standard e strumenti di verifica.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE			
IMPEGNI (OBIETTIVI DI QUALITA')	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Garantire una comprensibile informazione per le pratiche sanitarie e per la corretta acquisizione del consenso informato da parte del paziente o di chi per esso	Esistenza di una procedura relativa al consenso informato del paziente.	Consegna della modulistica al 100% dei pazienti laddove necessario.	Monitoraggio segnalazioni/reclami Audit interni su qualità e completezza delle cartelle cliniche
Garantire una comprensibile comunicazione delle modalità di preparazione agli esami	Esistenza di informative specifiche per gli esami che richiedono una preparazione del paziente	Consegna della modulistica al 100% dei pazienti laddove necessario	Monitoraggio segnalazioni/reclami
Chiarezza e trasparenza delle tariffe, comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni	Disponibilità presso l'Ufficio Accettazione di un elenco delle prestazioni erogate completo delle tariffe applicate. Aggiornamento almeno annuale dei tariffari.	Possibilità di consultazione dei tariffari su richiesta per il 100% degli Utenti	Monitoraggio segnalazioni/reclami
Garantire la consegna ad ogni Utente ricoverato, al momento della dimissione, della relazione sanitaria da consegnare al proprio Medico di famiglia	N. dimessi a cui viene consegnata la relazione sanitaria / N. totale dimessi.	Consegna della relazione a tutti i pazienti dimessi	Monitoraggio segnalazioni/reclami Audit interni sulla qualità e completezza delle cartelle cliniche

ASPETTI RELAZIONALI ED UMANIZZAZIONE DELLE CURE			
IMPEGNI (OBIETTIVI DI QUALITA')	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Garantire la riconoscibilità del personale	N. personale dotato del cartellino di riconoscimento / N. totale del personale. L'elenco dei responsabili dell'assistenza medica e dei coordinatori del servizio infermieristico che operano nell'articolazione é affisso e visibile dagli utenti	100% del personale con badge identificativo	Verifiche a campione mediante controlli periodici Monitoraggio segnalazioni/reclami
Garantire ai degenti il supporto relazionale ed affettivo dei familiari e/o delle organizzazioni di volontariato	Presenza di un regolamento aziendale che disciplina l'assistenza integrativa non sanitaria.	Possibilità di consultazione del regolamento nei reparti e presso l'URP	Monitoraggio segnalazioni/reclami
Garantire l'accesso alle prestazioni diagnostiche entro i tempi massimi previsti dalla normativa regionale vigente	Rispetto dei tempi massimi previsti dalla normativa regionale di riferimento	90% dei tempi migliori di quelli massimi indicati dalla Regione	Audit interni
SICUREZZA			
Sicurezza	Adeguate segnalazioni: delle vie di fuga antincendio; delle piantine del piano di evacuazione visibili in ogni reparto. Adeguate dotazioni di presidi antincendio. Presenza di una squadra di emergenza antincendio addestrata secondo normativa.	Presenza di misure appropriate atte alla prevenzione dei rischi	Controllo aziendale periodico Monitoraggio segnalazioni/reclami
ACCOGLIENZA E COMFORT ALBERGHIERO			
Accessibilità alla struttura	Percorsi privi di barriere architettoniche Parcheggi dedicati a donne in stato di gravidanza e cittadini disabili Presenza di segnaletica adeguata e comprensibile per l'orientamento degli Utenti	Facile raggiungibilità dei reparti e degli ambulatori per i cittadini disabili Presenza di parcheggi dedicati e indicati con apposita segnaletica	Controllo aziendale periodico Monitoraggio segnalazioni/reclami

Igiene	Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati Smaltimento dei rifiuti secondo normativa vigente	Esistenza di procedure aziendali di riferimento	Controllo aziendale periodico Monitoraggio segnalazioni/reclami
Garantire la possibilità che il paziente si alimenti secondo i suoi bisogni	Elaborazione di menù per pazienti a dieta libera (menù ordinario), dietetico e diete personalizzate nel rispetto dei bisogni di salute, culturali, religiosi ed etnici	Evidenza di diete e menù	Monitoraggio segnalazioni/reclami
TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA			
Effettuare annualmente rilevazioni della soddisfazione/gradimento degli Utenti che utilizzano i servizi sanitari della Casa di Cura	Effettuazione di almeno una indagine di soddisfazione annuale	Evidenza dei risultati delle indagini riassunti in un report condiviso con Associazioni a tutela dei cittadini	Monitoraggio
Semplicità di inoltro dei reclami	Esistenza di una procedura aziendale per la gestione dei reclami	Disponibilità della modulistica di riferimento presso l'URP ed il sito web della Casa di Cura Risposta al 100% dei reclami nei tempi stabiliti dalla normativa vigente	Monitoraggio Audit interno
Garantire all'Utenza il rispetto della privacy e la riservatezza della malattia	Esistenza di una procedura aziendale di riferimento	Consegna della informativa privacy e consenso scritto per il 100% dell'utenza	Monitoraggio segnalazioni/reclami Audit interni sulla qualità e completezza delle cartelle cliniche