

# CARTA DEI SERVIZI

---

## Casa di Cura Villa Pini d'Abruzzo

Via dei Frentani, 228  
66100 Chieti (CH)

0871/3430  
[info@villapini.it](mailto:info@villapini.it)

AVVERTENZA - Le informazioni riportate nella presente "Carta dei Servizi" sono state aggiornate a **Gennaio 2026 Rev. 01**

*La Carta dei Servizi ha lo scopo di presentare la Casa di Cura e l'attività 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.*

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

*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](http://www.villapini.it)

**Numeri utili:**

**CENTRALINO:** Tel. 0871/3430

**CUP:** Tel. 0871/343222; Email: [cup@villapini.it](mailto:cup@villapini.it)

**SEGRETERIA RICOVERI:** Tel. 0871/343184 - 0871/343196; Fax: 0871/343883; Email: [segreteria ricoveri@villapini.it](mailto:segreteria ricoveri@villapini.it)

**UFFICIO REFERTI:** 0871/343825

**URP:** Tel. 0871/343550; Fax: 0871/360287; Email: [info@villapini.it](mailto:info@villapini.it)

# INDICE

MISSION.....	6
STRUTTURA.....	6
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	6
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE.....	7
<b>AMBULATORI E SERVIZI SPECIALISTICI DI DIAGNOSI E CURA.....</b>	<b>9</b>
MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI	
ACCESSIBILITÀ, FRUIBILITÀ E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	
TEMPI DI ATTESA	
DOCUMENTI NECESSARI	
MODALITÀ DI PAGAMENTO	
TARIFFE	
CONVENZIONI DIRETTE E/O INDIRETTE	
RITIRO REFERTI	
<b>AREA RESIDENZIALE.....</b>	<b>13</b>
CENTRO DI RIABILITAZIONE RESIDENZIALE AD ELEVATA INTENSITÀ.....	13
MODALITÀ DI ACCESSO	
CENTRO DI RIABILITAZIONE NUTRIZIONALE.....	14
MODALITÀ DI ACCESSO	
STRUTTURE DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA.....	15
MODALITÀ DI ACCESSO	
<b>INFORMAZIONI UTILI.....</b>	<b>17</b>
<b>OBIETTIVI, STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI.....</b>	<b>21</b>

## MISSION

La mission della Casa di Cura Villa Pini d'Abruzzo è offrire ai cittadini servizi diagnostici, terapeutici e riabilitativi orientati alla qualità e alla specializzazione, nell'ottica del miglioramento continuo di:

- Efficacia della cura
- Umanizzazione dell'assistenza
- Efficienza della gestione
- Sicurezza
- Aggiornamento professionale degli operatori
- Formazione continua per le professioni sanitarie.

## STRUTTURA

La Casa di Cura Villa Pini d'Abruzzo è una struttura sanitaria privata, convenzionata con il SSN, che svolge attività di tipo ambulatoriale, di riabilitazione residenziale intensiva e di riabilitazione residenziale psichiatrica.

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

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

**Direzione Sanitaria:** Dott.ssa Maria Mattucci

## PRINCIPI FONDAMENTALI

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

▪ **EGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ, 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.

- **CONTINUITÀ 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 il luogo di cura.

- **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 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

Per quanto riguarda il rispetto del rapporto tra la Casa di Cura e i cittadini utenti ricordiamo che i pazienti che utilizzano i nostri servizi hanno diritto:

- 1) ad essere curati ed assistiti 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, religione ed opinioni politiche;
- 3) ad essere informati ed educati a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di cura, con modalità e linguaggio comprensibili e ad essere informati con sufficiente anticipo sulla data della dimissione ed ad essere altresì informati nei casi in cui è previsto un ritardo nella cura e/o nel trattamento nel corso della degenza;
- 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 un'adeguata valutazione e gestione del dolore;
- 6) ad esprimere il proprio parere attraverso il questionario di gradimento dei servizi, consegnato al momento della dimissione e il modulo reclami disponibile all'URP;
- 7) a segnalare il non gradimento di visite durante la degenza.

Tutto il personale è a conoscenza delle proprie responsabilità in ordine alla tutela dei diritti del paziente e s'impegna attivamente affinché si operi nel rispetto degli stessi.

Ogni paziente che utilizza i servizi della Casa di Cura Villa Pini d'Abruzzo 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 ospedale.

# AMBULATORI E SERVIZI SPECIALISTICI DI DIAGNOSI E CURA

## Specialistica Ambulatoriale Medica e Chirurgica:

- CARDIOLOGIA
- ENDOSCOPIA DIGESTIVA
- DISTURBI DELL'ALIMENTAZIONE
- ENDOCRINOLOGIA
- OCULISTICA E ORTOTTICA
- OTORINOLARINGOIATRIA
- REUMATOLOGIA
- PSICHIATRIA
- CHIRURGIA GENERALE
- CHIRURGIA BARIATRICA
- ORTOPEDIA
- NEUROLOGIA

## Diagnostica per immagini:

- Radiologia tradizionale digitalizzata
- Tomografia computerizzata (TAC)
- Risonanza magnetica nucleare (RMN)
- Risonanza aperta O-Scan
- Mineralometria ossea computerizzata (MOC)
- Mammografia ed ecografia della mammella
- Ecografia internistica
- Ecografia multidisciplinare
- Ecocolordoppler

## Medicina di Laboratorio

## MODALITÀ 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 18:00 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 18:00 ed il sabato dalle 08:00 alle 14:00;
- Tramite mail inviata all'indirizzo [cup@villapini.it](mailto:cup@villapini.it) allegando la necessaria documentazione;
- Tramite il sito internet [www.villapini.it](http://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 Sistema Sanitario Nazionale) 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 riguardo le modalità di preparazione necessarie 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 7:30 alle ore 10:00.

## ACCESSIBILITÀ, FRUIBILITÀ 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 utilizzati 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 nel 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 69 prestazioni tracciate secondo DGR 265/2019 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.

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

### **DOCUMENTI NECESSARI**

Per le prestazioni in convenzione con il SSN occorre presentare l'impegnativa del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista, la tessera sanitaria regionale, un documento di identità valido.

### **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il giorno dell'esame 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 amministrativa, bisogna regolarizzare il pagamento della prestazione tramite bancomat, carte di credito, contanti.

### **TARIFFE**

Per le visite e gli esami erogati in regime SSN, è previsto il pagamento del solo ticket, se non esenti. Un catalogo di tutte le prestazioni e relative tariffe è disponibile, su richiesta, presso l'Ufficio Accettazione.

### **CONVENZIONI DIRETTE E/O INDIRETTE**

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

### **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, mammografia 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 facendone richiesta presso l'Ufficio Accettazione il giorno dell'esame, con pagamento delle spese di spedizione in forma anticipata.

## AREA RESIDENZIALE

La Casa di Cura eroga trattamenti in regime residenziale per l'assistenza, la riabilitazione, il reinserimento sociale di persone sofferenti di varie forme di disagio psicologico, psichiatrico e neuropsichiatrico.

Sono inoltre presenti reparti dedicati alla riabilitazione residenziale di Utenti 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 dei ricoveri è variabile e assolutamente legata alle condizioni individuali del soggetto.

Le strutture dedicate sono:

- CENTRO DI RIABILITAZIONE RESIDENZIALE AD ELEVATA INTENSITÀ
- CENTRO DI RIABILITAZIONE NUTRIZIONALE
- STRUTTURE DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA

### CENTRO DI RIABILITAZIONE RESIDENZIALE AD ELEVATA INTENSITÀ

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 effettuare un trattamento riabilitativo motorio, cognitivo, psico-comportamentale, logopedico, respiratorio, cardiovascolare, ortopedico.

Sono trattate le disabilità derivanti da patologie neurologiche (ictus, malattia di Parkinson e Parkinsonismi, sclerosi multipla, SLA ecc.), cardiorespiratorie, artroreumatiche, ortopediche e traumatiche che necessitano di un trattamento di riabilitazione intensiva. La finalità della riabilitazione è quella di ridurre al minimo la disabilità e di portare il paziente al miglior recupero possibile delle funzioni lese per permettergli di raggiungere il massimo grado di autonomia al fine

del suo reinserimento sociale, familiare e lavorativo. Questi obiettivi vengono perseguiti utilizzando le classiche metodiche riabilitative e le strumentazioni più idonee. Per questo il Centro si avvale della valutazione multidimensionale e del lavoro in equipe di medici specialisti, fisioterapisti, logopedisti, psicologi, assistenti sociali, infermieri ed operatori addetti all'assistenza.

### **MODALITÀ DI ACCESSO**

Il ricovero necessita sia dell'impegnativa del medico di medicina generale o dell'impegnativa di trasferimento da altra struttura sanitaria, e sia della valutazione dell'U.V.M del distretto di residenza del paziente.

Per informazioni sulle modalità di ricovero si consiglia di telefonare al numero 0871/343184 nei seguenti orari:

- Lunedì e Venerdì dalle 09:00 alle 13:30 e dalle 14:00 alle 17:00
- Martedì e Giovedì dalle 09:00 alle 14:30
- Mercoledì dalle 09:00 alle 13:30 e dalle 14:00 alle 16:30
- Sabato dalle 09:00 alle 12:00.

## **CENTRO DI RIABILITAZIONE NUTRIZIONALE**

Il Centro è articolato in due aree:

- L'Area di Riabilitazione dell'Obesità per la cura di pazienti affetti da obesità grave e/o complicata;
- L'Area di Riabilitazione dei Disturbi del comportamento Alimentare per la cura di pazienti affetti da Anoressia Nervosa, Bulimia Nervosa, Disturbo da Alimentazione Incontrollata, EDNOS e altri disturbi atipici dell'alimentazione.

I percorsi di cura sono svolti sulla base delle indicazioni di linee guida internazionali e nazionali validate e si basano su tecniche di approccio multidimensionale, interdisciplinare, 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 individuali 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, Endocrinologo, Internista, Psichiatra), Psicologi-Psicoterapeuti, Dietiste, Personale infermieristico, Fisioterapisti, Musicoterapeuta e Terapista Occupazionale.

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

- raggiungere e mantenere sia un peso corporeo che uno stato nutrizionale salutare;

- recuperare adeguate abitudini rispetto al cibo;
- interrompere e abbandonare i comportamenti alimentari disfunzionali;
- recuperare le normali percezioni di fame e sazietà.

### **MODALITÀ DI ACCESSO**

Il ricovero necessita sia dell'impegnativa del medico di medicina generale o dell'impegnativa di trasferimento da altra struttura sanitaria, e sia della valutazione dell'U.V.M del distretto di residenza del paziente.

Per informazioni sulle modalità di ricovero si consiglia di telefonare al numero 0871/343184 nei seguenti orari:

- Lunedì e Venerdì dalle 09:00 alle 13:30 e dalle 14:00 alle 17:00
- Martedì e Giovedì dalle 09:00 alle 14:30
- Mercoledì dalle 09:00 alle 13:30 e dalle 14:00 alle 16:30
- Sabato dalle 09:00 alle 12:00.

## **STRUTTURE DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA**

La Casa di Cura Villa Pini d'Abruzzo opera nel campo della riabilitazione psichiatrica, offrendo qualità assistenziale aggiornata, con ampia e continuativa condivisione con i Servizi del territorio.

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, secondo normativa 877/2001 della Regione Abruzzo, è erogata in Strutture residenziali quali:

- N. 3 Comunità Terapeutiche (via dei Frentani 228 Chieti; via Ferri n. 23 Chieti),
- N. 2 Strutture Protette (via dei Frentani 228 Chieti)
- N. 1 Casa famiglia (via dei Frentani 228 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 è volto, attraverso il programma riabilitativo individuale, 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 che condividono con l'equipe terapeutica le varie fasi del trattamento riabilitativo e gli obiettivi dell'Ospite.

### **MODALITÀ DI ACCESSO**

Per usufruire di un ricovero in una delle nostre Strutture è necessaria la richiesta da parte del Servizio di Salute Mentale della ASL di residenza, validata dall'U.V.M.

Per ulteriori informazioni si consiglia di telefonare 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

### **BAR**

Il Bar-Caffetteria al piano terra dell'edificio centrale è aperto tutti i giorni nei seguenti orari:

- Dal lunedì al Venerdì dalle ore 7:30 alle 16:00
- Il Sabato dalle 7:30 alle 14:00
- La Domenica e festivi dalle 8:30 alle 11:30

Parenti ed accompagnatori possono usufruire, a pagamento, del servizio di ristorazione all'interno del bar.

### **PASTI**

I pasti sono serviti a colazione, pranzo e cena all'interno delle fasce orarie prestabilite per ciascun reparto. Gli orari sono riportati nei fogli informativi dei singoli reparti.

Il paziente può optare tra diverse scelte di menù, salvo prescrizioni mediche specifiche.

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

I pasti vengono serviti in vassoi personalizzati con carrelli termoisolanti che garantiscono il mantenimento della temperatura e l'igiene (l'area residenziale psichiatrica per rispondere meglio alle particolari esigenze degli ospiti utilizza lo sporzionamento in loco con idonei carrelli). Per esigenze cliniche vengono servite, su prescrizione medica, diete particolari.

### **FUMO**

È assolutamente vietato fumare nella struttura, in tutti gli ambienti interni e pertinenze esterne: 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. Il parcheggio è incustodito.

### **TELEFONO**

È garantita per l'utenza la possibilità di effettuare comunicazioni telefoniche dal letto di degenza attraverso telefoni cordless (su richiesta al personale di reparto).

I telefoni cellulari non si possono utilizzare nelle zone segnalate, poiché possono causare interferenze con apparecchiature elettromedicali.

### **TRASPORTI**

È 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.

### **MOVIMENTAZIONE DISABILI**

Al piano terra dell'edificio centrale sono disponibili carrozzine utilizzabili all'interno della Casa di Cura, facendone richiesta all'Ufficio Accettazione.

### **SITO INTERNET**

Il sito internet della Casa di Cura è uno strumento di comunicazione che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte; è un sito sempre in evoluzione e pensato per mettere in contatto la Casa di Cura con i propri Utenti. Fornisce:

- un profilo della Casa di Cura;
- i contenuti della Carta dei Servizi;
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie offerte.

### **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 sono fornite telefonicamente.

### **PARRUCCHIERE**

È possibile prenotare il servizio a pagamento facendone richiesta al Coordinatore Infermieristico.

### **SERVIZIO RELIGIOSO**

È a disposizione dell'utenza di fede cattolica una cappella dove settimanalmente viene celebrata la funzione religiosa.

È consentito richiedere l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede.

### **ASSISTENZA PRIVATA INTEGRATA**

L'assistenza infermieristica al paziente ricoverato è garantita esclusivamente dalla struttura.

La Casa di Cura non consente, nei propri ambiti, l'attività di persone e/o associazioni che offrono a qualunque titolo un servizio di assistenza infermieristica privata al paziente ricoverato.

### **VISITE AI DEGENTI**

Le visite hanno un orario regolamentato dai singoli reparti, in relazione a specifiche esigenze. Tali orari sono riportati nei fogli informativi dei singoli reparti. La presenza di una figura di riferimento per il paziente, al di fuori degli orari consentiti, deve essere preventivamente autorizzata dal Responsabile Medico del Reparto / o da persona da lui delegata. Si consiglia di non superare il numero di due persone alla volta per non sovraffollare le stanze disturbando i vicini.

Non è consentito far accedere nei reparti bambini di età inferiore ai 12 anni. È assolutamente

vietato sedersi sui letti dei pazienti e utilizzare i servizi igienici delle stanze di degenza. Per i visitatori sono a disposizione appositi servizi igienici.

Durante le attività sanitarie i parenti sono invitati ad uscire dalle stanze. Si raccomanda di non portare cibi o bevande ai degenti per non modificare il regime dietetico previsto, qualora si intenda non seguire la raccomandazione è fatto obbligo chiedere preventivamente l'autorizzazione al medico responsabile. È fatto altresì divieto di somministrare cibi e bevande a pazienti che non sono in grado di assumerli autonomamente; anche in questo caso è necessario rivolgersi al medico responsabile del reparto.

### **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'Ufficio Accettazione.

### **DIMISSIONI**

All'atto della dimissione sono consegnati:

- relazione clinica destinata al proprio Medico curante;
- documentazione clinica personale eventualmente portata dal paziente.

### **COPIA DELLA CARTELLA CLINICA**

La copia della cartella clinica può essere richiesta al momento della dimissione o successivamente. Nel primo caso occorre recarsi presso gli sportelli dell'accettazione muniti di un valido documento di riconoscimento e la lettera di dimissione consegnata dal reparto dimettente. In un momento successivo alla dimissione, la copia può essere richiesta nelle seguenti modalità:

- tramite mail all'indirizzo [info@villapini.it](mailto:info@villapini.it) (inviando scansione della richiesta firmata dal paziente e di un valido documento di riconoscimento dal quale si evinca la firma dell'interessato);
- presso gli sportelli dell'accettazione dal diretto interessato munito di un valido documento di riconoscimento o da persona delegata munita di delega scritta e valido documento di riconoscimento del delegato e del delegante.

Nel caso di paziente deceduto, la copia può essere richiesta da ogni erede legittimo allegando alla richiesta e al documento di riconoscimento, copia del certificato di morte (qualora il decesso non sia avvenuto in Casa di Cura) e autocertificazione attestante la condizione di erede legittimo.

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, munito di valido documento di riconoscimento;
3. rilascio ad un suo delegato munito di delega scritta e valido documento di identità del delegato e del delegante.

Il pagamento può essere effettuato allo sportello contestualmente all'apertura della pratica o, in caso di richiesta via mail, tramite vaglia postale.

### **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.

### **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;

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.

### **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.

# OBIETTIVI, STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Villa Pini d'Abruzzo intende fornire 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

<b>ACCOGLIENZA E UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA</b>
----------------------------------------------------

medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico e istituzionale.

IMPEGNI (OBIETTIVI DI QUALITA')	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Garantire ai degenti il supporto relazionale ed affettivo dei familiari  Accesso dei familiari alla struttura durante il giorno e la notte in caso di necessità, compatibilmente con le esigenze di assistenza e cura degli ospiti	Presenza di un regolamento aziendale disciplinante l'assistenza integrativa non sanitaria	Possibilità di consultazione del regolamento aziendale presso l'URP	Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti
Garantire l'accesso alle prestazioni specialistiche diagnostiche entro i tempi massimi previsti dalla normativa regionale vigente	Rispetto dei tempi massimi previsti dalla normativa regionale di riferimento	80% dei tempi migliori di quelli massimi indicati dalla Regione	Audit interni
Garantire l'accesso facilitato a donne in stato di gravidanza e disabili	Presenza di parcheggi dedicati  Agevolazioni nello svolgimento delle pratiche amministrative	Nessun reclamo / nessuna segnalazione in questionari e interviste di <i>customer satisfaction</i>	Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti
Agevolazione della continuità delle cure con passaggio ad altro <i>setting</i> assistenziale, dove necessario, al momento della dimissione	Presenza ed aggiornamento periodico (almeno annuale) di una procedura aziendale	Presenza ed aggiornamento periodico (almeno annuale) delle procedure aziendali PR-CDR-10 e PR-SRPT-02	Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti
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	100% del personale con badge identificativo	Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti

ASPETTI ALBERGHIERI, SICUREZZA E COMFORT			
IMPEGNI (OBIETTIVI DI QUALITÀ)	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Sicurezza	<p>Adeguate segnalazione: delle vie di fuga antincendio; delle piantine del piano di evacuazione visibili in ogni reparto.</p> <p>Adeguate dotazione di presidi antincendio monitorati periodicamente</p> <p>Presenza di una squadra di emergenza antincendio addestrata secondo normativa</p>	Presenza di misure appropriate atte alla prevenzione dei rischi	<p>Controllo aziendale periodico</p> <p>Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti</p>
Accessibilità alla struttura	<p>Percorsi privi di barriere architettoniche</p> <p>Presenza di segnaletica adeguata e comprensibile per l'orientamento degli Utenti</p>	Facile raggiungibilità dei reparti e degli ambulatori per i cittadini disabili e non	<p>Controllo aziendale periodico</p> <p>Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti</p>
Igiene	<p>Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati</p> <p>Smaltimento dei rifiuti secondo normativa vigente</p> <p>Impiego costante, salvo diverse necessità, di materiali monouso</p> <p>Monitoraggio microbiologico ambientale periodico</p>	<p>Esistenza di procedure aziendali di riferimento</p> <p>Nessun reclamo</p>	<p>Controllo aziendale periodico</p> <p>Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti</p>

TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA			
IMPEGNI (OBIETTIVI DI QUALITA')	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Valorizzare le indicazioni emerse dall'analisi della soddisfazione Utenti	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  Tempo di risposta al reclamo nei limiti di legge	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
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	Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti  Audit interni sulla qualità e completezza delle cartelle cliniche
Garantire la corretta gestione della documentazione sanitaria fornita dall'Utente con registrazione cartacea e/o informatica (Radiologia/Laboratorio Analisi/Ambulatori)	Esistenza di un modulo di registrazione interna	Registrazione nel 100% dei casi su modulo M-AZ-45 RITIRO DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA	Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti



INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE			
IMPEGNI (OBIETTIVI DI QUALITÀ)	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Garantire una partecipazione informata dell'Utente alle cure con sottoscrizione del consenso informato	Esistenza di una procedura relativa all'acquisizione del consenso informato  Formazione periodica del personale relativamente ai temi della riservatezza e sicurezza nel trattamento dati	Consegna e sottoscrizione della modulistica al 100% dei pazienti laddove necessario	Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti  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	Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti
Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente / Informazioni fornite all'Utente ambulatoriale sul proseguimento delle cure	Ogni percorso assistenziale prevede da parte del medico: la comunicazione di informazioni fornite all'Utente sul proseguimento delle cure; la valutazione della comprensione dell'Utente riguardo le informazioni ricevute	Nessun reclamo	Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti
Chiarezza e trasparenza delle tariffe, comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni	Disponibilità presso URP-CUP-Accettazione di un elenco delle prestazioni erogate completo delle tariffe applicate	Possibilità di consultazione dei tariffari su richiesta per il 100% degli Utenti	Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti
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 al 100% pazienti dimessi	Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti
Garantire una corretta ed adeguata modalità di riconsegna dei referti (es. radiologici)	Referti riconsegnati secondo le tempistiche definite dalla normativa vigente e nel rispetto della normativa sulla privacy  Possibilità del ritiro di referti in tutti i giorni feriali e in alcuni pomeriggi della settimana (Lab. Analisi)	Nessun reclamo	Rilevazione ed analisi dei reclami degli Utenti