



Centro di Riabilitazione

Ospedale Privato
Accreditato al Servizio
Sanitario Nazionale



CARTA DEI SERVIZI

CASA DI CURA
VILLA SALUS

CENTRO
DI RIABILITAZIONE

Gentili cittadini e pazienti,

la Carta dei Servizi della Casa di Cura Villa Salus, Ospedale Privato Accreditato al Servizio Sanitario Nazionale (in seguito definita brevemente Casa di Cura), è dedicata alla tutela dei vostri diritti.

In queste pagine potrete trovare la presentazione della struttura e dei servizi sanitari offerti, le modalità di accesso ai servizi stessi, le caratteristiche organizzative, funzionali e logistiche delle sue Unità Operative e informazioni relative alla qualità, quantità e obiettivi delle prestazioni erogate.

È un documento che, accanto alle informazioni fondamentali per gli utenti, contempla gli impegni che l'Ospedale si assume nei loro confronti; può quindi essere intesa, nella sua valenza più generale, come un sistema di tutela delle esigenze del citta-

dino fruitore di un servizio pubblico; essa può anche essere vista come momento di coinvolgimento degli operatori sanitari verso gli obiettivi di miglioramento delle prestazioni.

I principi contenuti* sono patrimonio comune degli operatori e degli utenti perché l'informazione e la conoscenza dei percorsi rendono più equo l'accesso ai servizi e più razionale e appropriata la loro fruizione.

Con l'augurio che il contenuto di queste pagine sia per ciascuno di semplice ed immediato utilizzo, Vi invitiamo alla lettura per conoscere meglio quanto Villa Salus potrà fare per Voi.

* Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 e linee



→ **Presentazione**

- Cenni storici
- Principi Fondamentali
- Fini istituzionali
- Raggiungere la struttura

0.1

Presentazione

→ **Degenza riabilitativa**

- Caratteristiche strutturali
- Modalità di accesso al ricovero
- Cosa portare in Casa di Cura
- Informazioni utili per la degenza
- Servizio di assistenza religiosa
- Servizi accessori

→ **Palestra esterni**

- Terapia Fisica e riabilitativa

→ **Poliambulatorio**

- Prestazioni strumentali
- Visite specialistiche

0.2

Informazioni
sulla struttura

→ **Standard di qualità,
impegni e programmi**

- Indicatore di Qualità
- Informazioni
- Programmi

0.3

Standard di qualità,
impegni e programmi

→ **Meccanismi di tutela
e verifica**

- Reclami/suggerimenti
- Indagini sulla soddisfazione degli utenti

0.4

Meccanismi
di tutela e verifica

Indice

PRESENTAZIONE

CENNI STORICI

Nata nel 1929 come colonia marina per le vacanze dei bambini allo scopo di sostenere le famiglie meno agiate e offrire un periodo di attività fisica e ludica ai giovani balilla, durante la seconda guerra mondiale Villa Salus fu utilizzata come Ospedale nel quale si svolgeva in particolare attività chirurgica per i feriti di guerra.

Nel 1949 venne trasformata in Istituto Elioterapico (esclusivamente per pazienti di sesso femminile affette da TBC annessiale, peritoneale, ghiandola ed ossea) per la cura della tubercolosi extra polmonare, convenzionata con l'INPS e con il Consorzio Provinciale Antitubercolare.

Nel 1969 al suo interno venne attivato anche un reparto di terapia fisica e riabilitativa convenzionato con l'I.N.A.I.L. e in seguito all'emanazione della Legge 118/71 la struttura fu in gran parte trasformata in istituto di riabilitazione per invalidi civili convenzionato con il Ministero della Sanità.

La chiusura del reparto per pazienti tubercolari, avvenuta dopo qualche anno, la destinò completamente ad Istituto di Riabilitazione.

Con l'apertura della Casa Protetta alla fine degli anni Ottanta e l'avvio della RSA a metà degli anni Novanta avviene la parziale riconversione della struttura al Socio Sanitario. Nell'estate 2010 viene definita la totale acquisizione di Villa Salus da parte del gruppo Sol et Salus S.p.a. che tuttora la gestisce.

Con delibera della Giunta Regionale n° 15355 e successive modifiche, la Casa di Cura ha conseguito, nel dicembre 2010, l'Accreditamento definitivo della Regione Emilia-Romagna che attesta l'uniformità dei propri requisiti strutturali/ tecnologici e organizzativi a quelli previsti dal modello di accreditamento della Regione.

0.1



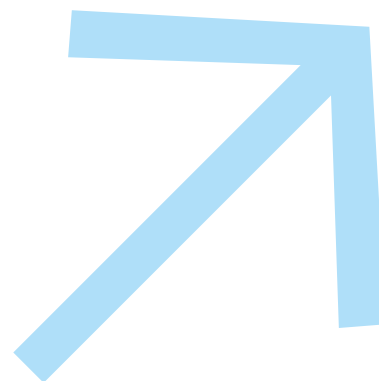


PRINCIPI FONDAMENTALI

La Casa di Cura si impegna a fornire all'utenza l'accesso a cure di qualità nel più breve tempo possibile, indipendentemente dall'appartenenza sociale, ideologica, politica, economica, etnica o di età.

In ogni caso, nell'erogazione delle cure, la Casa di Cura si vincola ad operare nel rispetto della persona secondo criteri di:

- **Eguaglianza**
- **Imparzialità e trasparenza**
- **Continuità**
- **Diritto di scelta**
- **Partecipazione**
- **Efficienza ed efficacia**
- **Tutela e rispetto delle scelte religiose**
- **Tutela, rispetto e protezione dei dati personali**



EGUAGLIANZA

Ogni cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso e la fruizione dei servizi sanitari ed è compito dell'Azienda rimuovere quegli ostacoli che ne impediscono di fatto la distribuzione equa. Tutti i servizi di assistenza sanitaria offerti dall'Azienda vengono svolti infatti a beneficio dei cittadini-utenti senza alcuna distinzione di razza, nazionalità, lingua, sesso, religione, idee politiche, situazioni economiche, forme di handicap fisiche o mentali.

Le procedure di erogazione sono quelle previste in generale dalla normativa dello stato italiano, della Regione Emilia Romagna nonché dalle leggi che regola-

mentano l'attività dell'Azienda ed ispirate a criteri di obiettività ed imparzialità. Villa Salus, infatti, si impegna ad evitare ogni ingiustificata discriminazione e non uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali (in quanto le modalità di erogazione delle prestazioni vengono adeguate alle esigenze del singolo utente), si impegna inoltre a prestare particolare attenzione ai soggetti più disagiati per i quali è necessaria una specifica tutela sociale (disabili, tossicodipendenti, malati psichiatrici, stranieri, anziani) anche realizzando progetti ed iniziative specifiche (principio di uguaglianza sostanziale).

IMPARZIALITÀ E TRASPARENZA

Il comportamento degli organi e degli operatori di Villa Salus nei confronti dei cittadini utenti è ispirato a criteri di trasparenza ed imparzialità. Le liste d'attesa vengono gestite in ordine cronologico.

L'attività libero-professionale e dipendente svolta dagli operatori è regolamentata da precise norme interne, che hanno il precipuo scopo di evitare che si ricorra ad essa nel caso in cui si intenda eludere le liste di attesa.

CONTINUITÀ

La tutela della salute non conosce pause dovute a disguidi, scioperi o ferie. L'Ospedale Privato Accreditato Villa Salus si impegna a garantire la regolarità e la continuità nell'erogazione dei propri servizi. Nel caso in cui eventi di forza maggiore, a fronte di giustificate motivazioni, dovessero causare irregolari funzionamenti o interruzioni di un servizio, Villa Salus provvederà ad adottare tempestivamente misure necessarie a contenere al minimo gli eventuali disagi per i cittadini.

DIRITTO DI SCELTA

Questo diritto rientra in quello più ampio della libertà personale del cittadino. Secondo questo principio, ciascun cittadino-utente ha diritto di scegliere tra chi è in grado di erogare servizi dello stesso tipo. In ragione di ciò, ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione necessaria ad operare una scelta oculata e libera. Per il raggiungimento di questo obiettivo risulta fondamentale il ruolo svolto dal presente documento, oltre che da periodici report sull'attività assistenziale e sanitaria svolta.

PARTECIPAZIONE

L'Azienda si impegna a promuovere la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare la vigilanza sulla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dell'utenza nei confronti dei soggetti erogatori. Ai sensi e nel rispetto del D.Lgs 196 del 30 giugno 2003, come novellato dal D.Lgs. 101/2018 e successive modificazioni e del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali 2016/679 del 27 aprile 2016, l'utente ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso dell'Azienda. Il cittadino può produrre documenti, avanzare reclami, formulare suggerimenti

per il miglioramento dell'erogazione delle diverse procedure di accesso e di consegna dei referti delle prestazioni, cui l'Azienda darà sollecito riscontro. L'Azienda garantisce ai cittadini e alle associazioni di tutela dei cittadini la partecipazione ai processi di verifica sull'erogazione dei servizi. Inoltre, al fine di ottenere informazioni utili per il miglioramento del servizio, l'Azienda si impegna ad effettuare indagini per la rilevazione, presso i cittadini, utenti, del livello di soddisfazione e della percezione della qualità erogata. Tali indagini devono essere anonime, in forma scritta, ed effettuate al termine della prestazione erogata.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Azienda si impegna a rendere chiari ed espliciti gli obiettivi di ogni attività e servizio erogato. Ogni operatore lavora per il raggiungimento di tali obiettivi in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più moderne a sua disposizione, risultati validi per la salute dei cittadini, ponendo attenzione alla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili. L'Azienda si impegna inoltre a verificare la qualità dei servizi forniti e a elabo-

rare periodicamente piani di miglioramento del livello qualitativo, perseguendo una politica trasparente d'innovazione dei servizi e di modernità delle tecnologie impiegate. Si impegna inoltre a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure di accesso ai servizi, di prenotazione delle prestazioni e di ritiro della documentazione sanitaria, anche consentendone l'invio a domicilio nei casi in cui lo richieda il paziente, che nelle fattispecie si farà carico delle relative spese per l'invio postale.

TUTELA E RISPETTO DELLE SCELTE RELIGIOSE

Tutti hanno diritto di professare liberamente la propria fede religiosa in qualsiasi forma, individuale o associata, purché non si tratti di riti contrari al buon costume. Villa Salus rispetta ogni orientamento religioso e ne favorisce l'espressione.

TUTELA, RISPETTO E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Villa Salus S.r.l. ha adottato un sistema di Gestione per la privacy conforme al D.Lgs 196 del 30 giugno 2003, come novellato dal D.Lgs. 101/2018 e successive modificazioni adeguandosi, altresì, al Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali 2016/679 del 27 aprile 2016 che le permette di trattare i dati personali di tutti i soggetti con i quali entra in contatto nell'esercizio delle proprie attività nel rispetto dei principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza, nonché delle norme di legge previste per la salvaguardia di tali principi.

Il rispetto dei principi sanciti dalla normativa europea in tema di protezione dei dati personali, la revisione costante e l'adeguamento delle misure di sicurezza, nonché l'aggiornamento continuo del personale, garantiscono un elevato livello di sicurezza, maggiore trasparenza nei flussi informativi, maggiore riservatezza e affidabilità del proprio Personale.

Garante di tali principi ed obiettivi fondamentali è il Direttore Sanitario a cui il paziente potrà rivolgersi in ogni evenienza a tutela dei propri diritti.

FINI ISTITUZIONALI

La Casa di Cura Villa Salus è un Ospedale Privato Accreditato dalla Regione Emilia- Romagna e dal Servizio Sanitario Nazionale come struttura di riabilitazione atta ad erogare prestazioni sanitarie in regime di ricovero riabilitativo estensivo (cod.60) ed ex art. 26 legge 833/71.

La riabilitazione estensiva ha come obiettivo principale quello di trattare pazienti affetti da esiti di eventi patogeni disabling che necessitano di attività sanitaria finalizzata al massimo recupero funzionale, con l'obiettivo di prevenire le menomazioni secondarie, curare la disabilità, contenere o impedire lo svantaggio derivante dalla menomazione disabling e favorire la migliore qualità della vita e il reinserimento sociale.

Il ricovero ex art. 26 prevede l'erogazione di prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali dipendenti da qualsiasi causa.

La Struttura è accreditata anche all'erogazione di prestazioni specialistiche ambulatoriali di visita, di diagnostica strumentale e di riabilitazione.

COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA



→ Villa Salus è situata a Viserbella di Rimini in via Porto Palos 93.

IN AUTOMOBILE

Da Rimini seguire le indicazioni per Torre Pedrera. La struttura si trova sulla litoranea, direttamente sulla spiaggia, al confine tra i paesi di Viserbella e Torre Pedrera. Per chi utilizza l'autostrada A14, l'uscita di riferimento è Rimini Nord, da dove occorre raggiungere la litoranea percorrendo la via Tolemaide e dirigersi poi verso Rimini.

IN TRENO

La stazione ferroviaria più vicina è quella di Rimini. Dalla stazione è possibile raggiungere Villa Salus con il Taxi o con l'autobus della linea n. 4.

IN AUTOBUS

Da Rimini la Casa di Cura è raggiungibile con l'autobus della linea n. 4.



INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI

INFORMAZIONI GENERALI

Informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e di fruizione alle medesime sono fornite presso i seguenti "punti di informazione":



ACCETTAZIONE

Lunedì–Venerdì: 8.00–20.00
Sabato: 8.00–13.00
info@villasalus.rn.it
Tel. 0541 720315

POLIAMBULATORIO

Lunedì–Venerdì: 8.00–20.00
Sabato: 8.00–13.00
Tel. 0541 720315

UFFICIO RICOVERI

Lunedì–Venerdì: 8.00–14.00
ufficioricoveri@villasalus.rn.it
Tel. 0541 720315

REPARTO RIABILITAZIONE

Accesso al reparto tutti i giorni
dalle ore 12:00 alle ore 19:00;
nei giorni festivi dalle ore
09.00 alle 19.00

PRESIDIO DI MEDICINA RIABILITATIVA AMBULATORIALE

Lunedì–Venerdì: 07.15–19.00
palestraesterni@villasalus.rn.it
Tel. 0541 725756

Informazioni
sulla struttura
e servizi

0.2

DEGENZA RIABILITATIVA

FINALITÀ DEL SERVIZIO

La mission dell'U.O. riguarda l'assistenza e il recupero funzionale di menomazioni e disabilità di diversa natura e gravità (Codici Ministeriali 60 ed ex art. 26), che necessitano di cure mediche e assistenza infermieristica nelle 24 ore, nonché interventi valutativi e terapeutici. E' diretto all'assistenza e al recupero funzionale indifferibile di menomazioni e disabilità modificabili di diversa natura e gravità tali da rendere necessari una tutela medica, un' assistenza infermieristica ad elevata specificità.

Gli interventi erogati richiedono una competenza medica specialistica fisiatrica e programmi di riabilitazione intensiva integrata con altre discipline specialistiche (CODICE 60). Il trattamento riabilitativo si realizza attraverso la formulazione del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), improntato al recupero delle funzioni compromesse ed al raggiungimento del massimo livello di autonomia concesso dalla malattia di base, facilitando la partecipazione e l'inserimento sociale.

Durante il ricovero sono previste riunioni con i familiari per la condivisione del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) ed una riunione finale pre dimissioni con utente e caregiver per fornire le indicazioni di una corretta gestione domiciliare ed illustrare eventuali necessità di prosecuzione di trattamenti riabilitativi.

L'U.O di Riabilitazione si avvale inoltre di consulenze specialistiche per i degenti che ne configurano necessità.



Informazioni
sulla struttura
e servizi

0.2



Assistenza medica H24

Il personale medico di reparto garantisce la valutazione ed il monitoraggio clinico, nonché tutti gli interventi terapeutici clinici. Il medico è presente in struttura H24 per offrire supporto al paziente in ogni momento della giornata. Mentre il medico specialista fisiatra è presente in struttura tutte le mattine nella fascia oraria dalle 08.00 alle 13.00 ed è il responsabile di tutti gli interventi di riabilitazione mirati al recupero di funzioni motorie, funzioni cognitive e viscerali (deglutizione, controllo sfinteri, eccetera).

Assistenza infermieristica H 24

Il personale eroga interventi di nursing riabilitativo ed addestramento dei caregiver; Il personale infermieristico è specializzato nella prevenzione e cura delle lesioni cutanee ed effettua l'addestramento dell'utente per l'autogestione dei disturbi viscerali (alvo e vescica neurologici).

Terapia Occupazionale

Il servizio è finalizzato al recupero della massima autonomia/autosufficienza possibile nella cura del se. Quando necessario si pianifica l'addestramento alla cura dell'assistito da parte del familiare o caregiver e la valutazione con prescrizione degli ausili e dei presidi necessari all'utente.

La Casa di Cura Villa Salus, attraverso l'apposita convenzione, si avvale dell'OPA Sol et Salus per l'erogazione dei servizi di diagnostica per immagini e di tutte le consulenze specialistiche necessarie per la cura della persona assistita garantendo adeguato trasporto avvalendosi del servizio contrattualizzato con Croce Blu Onlus.



Informazioni
sulla struttura
e servizi

0.2

MODALITÀ DI ACCESSO AL RICOVERO

Tutte le richieste di ricovero vengono sottoposte all'attenzione dei responsabili U.O. di Riabilitazione dell'ospedale Villa Salus per l'approvazione relativamente alle caratteristiche di congruità, completezza ed appropriatezza prima di essere collocate in lista d'attesa.



Accesso con il SSN

È necessaria la richiesta redatta su ricettario nazionale da fisiatra pubblico indicante chiaramente la diagnosi, il tipo di ricovero (estensivo) con il relativo codice (60) e la durata del ricovero. In alternativa, la richiesta redatta da medico di medicina generale corredata di relazione sottoscritta da fisiatra pubblico attestante l'indicazione al ricovero riabilitativo. La convocazione per l'accoglienza del paziente avviene telefonicamente da parte del responsabile ufficio ricoveri, comunicando data e ora per il ricovero e la documentazione da presentare.

Accesso a pagamento

È necessaria la visita da parte di un medico dell'ospedale Villa Salus oppure la presentazione della documentazione sanitaria sufficiente a valutare l'appropriatezza del ricovero e il preventivo di spesa che verrà prodotto dall'ufficio ricoveri.

Note

Le liste di attesa dei pazienti residenti in provincia di Rimini e afferenti alla riabilitazione in codice 60, sono gestite direttamente dalla Centrale Operativa Territoriale per la continuità assistenziale dell'ASL Romagna. Per i pazienti residenti nella regione Marche, per la normativa vigente, è necessario oltre a quanto indicato, l'approvazione del distretto di appartenenza.

Informazioni
sulla struttura
e servizi

0.2

COSA PORTARE IN CASA DI CURA

All'atto del ricovero vengono richiesti:

- la tessera sanitaria
- un documento di identità in corso di validità
- posate, tovaglioli monouso e bicchiere ad uso personale ed una scorta di acqua che dovrà essere reintegrata all'occorrenza.

È consigliato portare con sé la documentazione relativa ad esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti, eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti ed inoltre gli ausili utilizzati a domicilio (deambulatore, carrozzina, cuscino antidecubito...).

È importante comunicare anticipatamente ai medici eventuali terapie in corso, la presenza di allergie e/o intolleranze e la necessità di seguire diete personalizzate. Nei giorni successivi al ricovero è in ogni caso possibile farsi portare da casa quanto è necessario.

Al fine di evitare lo smarrimento di valori, invitiamo gli ospiti a depositare denaro e preziosi presso l'Ufficio Ricoveri da dove possono essere ritirati tutti i giorni dalle ore 08:00 alle ore 19:00. La Direzione non si assume la responsabilità per somme di denaro o di oggetti di valore conservati a titolo personale dagli ospiti.





INFORMAZIONI UTILI PER LA DEGENZA

Il medico di reparto e lo specialista fisiatra forniscono informazioni/chiarimenti al paziente e alle sole persone autorizzate, nel rispetto delle norme per la privacy, secondo i seguenti orari:

- **Medico di Reparto: dal lunedì al sabato dalle 12.00 alle 13:00** compatibilmente con lo svolgimento delle attività sanitarie;
- **Medico Fisiatra: lunedì, martedì e mercoledì** previo appuntamento da richiedere alla coordinatrice della Palestra interni.

La Coordinatrice Infermieristica, la Coordinatrice della Palestra e la Referente per gli Ausili, sono disponibili per informazioni secondo i seguenti orari, compatibilmente con lo svolgimento delle attività sanitarie ed assistenziali:

- Coordinatrice infermieristica dal lunedì al venerdì dalle ore 13:00 alle ore 14:00
- Coordinatrice della palestra dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 13:30.
- La Referente per il servizio ausili dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 12:00.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del D.Lgs 196 del 30 giugno 2003, come novellato dal D.Lgs.v101/2018 e successive modificazioni e del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali 2016/679 del 27 aprile 2016, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui degenti.

Il giorno della dimissione, entro le ore 09:30, viene consegnata al paziente la lettera di dimissione rilasciata dal Reparto Riabilitazione per il proprio medico curante.

ABBIGLIAMENTO

È consigliato l'uso di abiti comodi (es. tute da ginnastica) e di calzature chiuse (es. scarpe da tennis, pantofole) per facilitare lo svolgimento delle terapie riabilitative.

IGIENE

Il personale in servizio garantisce l'aiuto nelle cure igieniche quotidiane. È consigliabile portare l'occorrente per l'igiene personale (asciugamani, bagnoschiuma, deodorante, ecc...) abitualmente utilizzato.

ORARIO DEI PASTI

Colazione (giorni festivi)

Dalle 07:15 alle 08:00

Pranzo

Ore 12:00

Break pomeridiano

Ore 15:30

Cena

Ore 18:00

ORARIO VISITE

Lunedì-Venerdì : 12.00-19.00

Sabato: 09.00-19.00

Informazioni
sulla struttura
e servizi

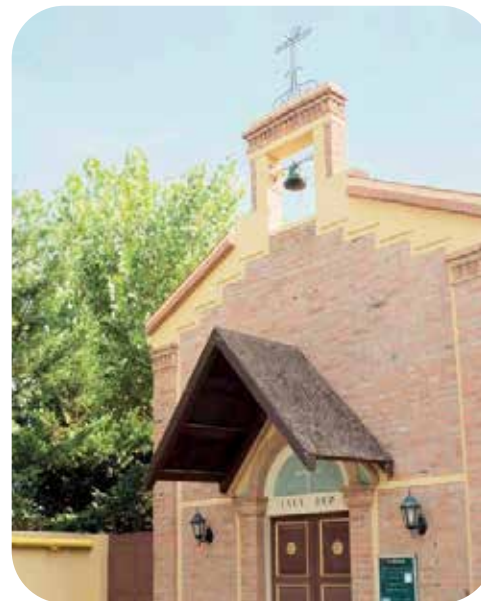
0.2

SERVIZI ACCESSORI

Si effettuano i seguenti
servizi accessori:

Assistenza religiosa

Esiste un servizio religioso assicurato dalla presenza di un Cappellano che celebra la Santa Messa nei giorni festivi nella Chiesa adiacente la Casa di Cura. Per coloro che non hanno la possibilità di presenziare alle funzioni celebrate in Chiesa, la Santa Messa viene celebrata al sabato pomeriggio all'interno della Casa di Cura. Il Cappellano è disponibile per incontri anche individuali con i singoli pazienti.



Lavanderia a monete

Dal lunedì al venerdì:
dalle 07:00 alle 18:00

Domenica e festivi: chiusa

Distributori automatici

Bibite e bevande calde H24

Parrucchiera

Possibilità di richiedere
il servizio di parrucco in
struttura quale servizio
a pagamento

Spiaggia

Servizio di spiaggia privata
per l'attività balneare e con
possibilità di effettuare bagni
assistiti.

Dal lunedì al venerdì:
08:30-12.00 e 14:30-18:00
Sabato: 8:30-12:30



Informazioni
sulla struttura
e servizi

0.2

PALESTRA ESTERNI

Servizio di terapia fisica e di riabilitazione

Le prestazioni riabilitative rivolte a pazienti ambulatoriali vengono erogate in un'ampia palestra sita in un fabbricato adiacente alla struttura principale.

Orari di apertura

Dal lunedì al venerdì:
dalle 07:15 alle 19:00

Prenotazioni

Le prestazioni possono essere prenotate direttamente presso la palestra della Casa di Cura dalle 07:30 alle 14:00
Tel. 0541 725756
Mail:
palestraesterni@villasalus.rn.it



Si effettuano i seguenti trattamenti:

RIABILITAZIONE

- Ortopedica
- Neurologica
- Bobath

TERAPIA MANUALE

- Linfodrenaggio
- Massaggio Miofasciale
- Massoterapia decontratturante
- Osteopatia
- Ginnastica posturale individuale e di gruppo

TERAPIA STRUMENTALI

- Tecar
- Laser
- Ultrasuoni
- Tens
- Elettrostimolazioni
- Ionoforesi
- Correnti diadinamiche

Informazioni
sulla struttura
e servizi

0.2

PRESIDIO DI MEDICINA RIABILITATIVA AMBULATORIALE

Il Presidio di Medicina Riabilitativa è situato in una struttura esterna afferente alla struttura principale, sita sempre all'interno dell'area di proprietà della Casa di cura Villa Salus, dotata di area parcheggio e priva di barriere architettoniche.



MODALITÀ DI ACCESSO

Il Presidio di Medicina Riabilitativa svolge prestazioni ambulatoriali in committenza con SSN su prescrizione del medico Fisiatra ed in regime privatistico su prescrizione del medico Curante e/o Specialista. L'accesso tramite SSN ha una procedura dedicata definita dall'AUSL Romagna. L'utente necessita di visita Fisiatrica prenotata tramite CUP per accesso SSN, durante la quale il Medico Fisiatra, definirà l'appropriatezza per l'accesso alle prestazioni ambulatoriali.

Le prestazioni ambulatoriali private comprendono le terapie fisiche e le terapie manuali quali: linfodrenaggio, massaggio decontratturante e miofasciale, tecarterapia, ginnastica posturale individuale e di gruppo, osteopatia, riabilitazione neurologica (Bobath) e ortopedica (pre-post intervento), trattamento scoliosi.

La prenotazione può essere effettuata telefonicamente chiamando il numero 0541 725756, via mail all'indirizzo palestraesterni@villasalus.rn.it oppure di persona recandosi direttamente presso la Struttura.

È necessario disdire ogni singolo appuntamento 24h prima rispetto data e ora prenotata.

Informazioni
sulla struttura
e servizi

0.2

POLIAMBULATORIO

Si eseguono

- Visite Fisiatriche
- Visite Ortopediche
- Ecolordoppler
- Infiltrazioni
- Ozono Terapia



MODALITÀ DI ACCESSO

Il poliambulatorio è situato al piano terra, facilmente accessibile dall'ingresso principale, in contiguità ai servizi amministrativi ad esso collegati. Dispone dei sotto elencati servizi ed ambulatori specialistici rivolti sia a utenti degenti in regime di ricovero ordinario che a utenti ambulatoriali a pagamento o in convenzione con il SSN.

PRESTAZIONI IN ACCREDITAMENTO

Le prestazioni in accreditamento con il SSN sono erogabili esclusivamente per gli utenti residenti nel territorio di competenza dell'Ausl Romagna che possono prenotare direttamente presso l'ufficio prenotazioni di Villa Salus o ai centri prenotazione CUP.

PRESTAZIONI A PAGAMENTO

Le prestazioni a pagamento possono essere prenotate:

- All'ufficio prenotazioni di Villa Salus dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00, il sabato dalle 08:00 alle 13:00 al numero 0541 720315
- Fax 0541 720777
- Mail: info@villasalus.rn.it

Per informazioni

Il poliambulatorio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00, il sabato dalle 08:00 alle 13:00

Informazioni
sulla struttura
e servizi

0.2



PRESTAZIONI STRUMENTALI

All'interno della Casa di Cura è possibile usufruire di:

Ecocolor Doppler

L'ecocolor Doppler è un esame non invasivo e indolore, attraverso il quale è possibile visualizzare i principali vasi sanguigni e studiare il flusso ematico al loro interno.

Ozono Terapia

L'Ozono Terapia è un trattamento con azione antinfiammatoria e antidolorifica. Il trattamento si effettua mediante iniezioni intramuscolari paravertebrali, ovvero nella zona della colonna vertebrale da cui parte il processo patologico, vicino alla localizzazione del dolore.

VISITE SPECIALISTICHE

È possibile accedere alle seguenti visite e trattamenti specialistici:

Visita Ortopedica

Valutazione delle patologie dell'apparato locomotore.

Infiltrazioni

Procedura medica che consiste nell'iniettare nel tessuto molle o nelle articolazioni del corpo un farmaco per alleviare il dolore e l'infiammazione.

Visita Fisiatrica

La visita fisiatrica è una valutazione medica specialistica finalizzata ad accertare la natura di disturbi a carico dell'apparato osteoarticolare. Questi, relativi a muscoli, tendini o articolazioni, possono insorgere a causa di traumi, patologie processi infiammatori o interventi chirurgici ortopedici

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI DELLA CASA DI CURA

Il principio ispiratore del modello assistenziale perseguito all'interno di Villa Salus è la necessità di favorire un ambiente riabilitativo "sulle 24 ore" orientando le azioni e i comportamenti dei singoli operatori in tal senso. Tutte le risorse strutturali, tecnologiche e professionali vengono finalizzate alla soluzione dei problemi di salute dell'utenza garantendo una

corretta informazione sull'organizzazione e sull'accesso ai servizi, sugli interventi diagnostici, terapeutici e riabilitativi richiesti, assicurando il maggior comfort ambientale ed assistenziale durante la degenza.

La Casa di Cura aderisce all'AIOP (Associazione Italiana Ospedalità Privata), organo ufficiale della Sanità Privata Italiana che rappresenta oltre 500 Strutture, seguendone le direttive e standard qualitativi, assistenziali ed organizzativi. Per rendere identificabili i singoli operatori, tutto il personale della struttura è stato fornito di apposito documento di riconoscimento con l'indicazione del nome, cognome e mansione.

I medici di reparto e i medici specialisti, sono a disposizione dei degenti e dei parenti autorizzati secondo gli orari specificati precedentemente per fornire tutte le informazioni riguardanti lo stato di salute, le terapie e le indagini diagnostiche effettuate e da effettuare.

Il Direttore Sanitario riceve i degenti o i loro familiari previo appuntamento.



Standard di qualità,
impegni e programmi

0.3

PRESTAZIONI STRUMENTALI

INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA

Indicatori di qualità	Standard di qualità
Documentazione sui servizi	Sul sito di Villa Salus è visionabile la carta dei Servizi
Identificazione degli operatori	Ogni operatore sanitario è identificato con nominativo e funzione
Documentazione per il medico curante	Alla dimissione viene consegnata ad ogni utente una lettera a firma del Medico di Reparto, indirizzata al Medico Curante, contenente chiarimenti e informazioni sul tipo di ricovero, sulle terapie effettuate e sul trattamento post dimissione
Accoglienza	I pazienti dopo aver espletato le pratiche amministrative di ricovero sono accompagnati dal personale qualificato in camera di degenza

RISPETTO DEL TEMPO DELLA PERSONA

Indicatori di qualità	Standard di qualità
Orario pasti	Colazione 7.15 Pranzo 12.00 Cena 18.00
Parrucchiere	Su prenotazione
Comfort delle camere di degenza	Televisione, servizi igienici, aria condizionata, dispositivo di chiamata, guardaroba



INFORMAZIONI

- Informazioni dettagliate e personalizzate vengono fornite nei contatti telefonici pre-ricovero ed al momento dell'accettazione.
- Pubblicazione della carta dei servizi sul sito di Villa Salus.
- Consegna del Regolamento e Note comportamentali degenti all'atto del ricovero.
- È reso disponibile a tutti gli utenti ricoverati un questionario di soddisfazione reperibile in appositi totem situati all'ingresso e all'interno del reparto.
- Informazione sulla possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami all'atto del ricovero.
- Tempo di risposta ai reclami dei pazienti dalla loro ricezione max 10 giorni.
- Consegna all'atto del Ricovero del Consenso Privacy.
- Consegna Consenso informato per trattamenti specifici.

INFORMAZIONI SULLA SICUREZZA

All'interno dei Sistema Qualità sono integrate anche le procedure elaborate per gestire la sicurezza in azienda.

- **Sicurezza e tutela del corretto trattamento dei dati personali**, in applicazione al D.Lgs 196/03, nonché al Regolamento UE 2016/679 sulla privacy; all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali e vengono fornite le indicazioni per la presa visione delle informative. Non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sugli utenti salvo su apposita richiesta sottoscritta dal degente

- **Sicurezza e tutela degli utenti e dei visitatori**
- **Sicurezza e tutela dei lavoratori**, in conformità al D.Lgs 81/2008 e alle successive modifiche, tramite l'elaborazione del documento di Valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste.
- **Sicurezza e tutela della salute pubblica e dell'ambiente**, in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento rifiuti.
- **Simulazioni di evacuazione antincendio e a tre tipologie di emergenze** in base alla valutazione dei rischi.

Standard di qualità,
impegni e programmi

0.3

OBIETTIVI A MEDIO E LUNGO TERMINE

Villa Salus è fortemente integrata con il SSN e partendo proprio da questa prospettiva valuta con attenzione le opportunità che gli scenari locali e nazionali propongono nei settori di interesse e di intervento in ambito sanitario e socio sanitario.

A tal fine, le strategie di Villa Salus di medio e lungo periodo sono indirizzate a:



- Sviluppare servizi caratterizzati da uno o più aspetti di eccellenza ad alta specializzazione.
- Sostenere progetti che favoriscano la promozione delle attività e della partecipazione del disabile attraverso l'abbattimento di barriere architettoniche e sociali.
- Migliorare la qualità dei servizi offerti e promuoverla curando con particolare attenzione la comunicazione interna ed esterna ritenendole elementi strategici fondamentali per mantenere ed accrescere le posizioni di rilievo nel mondo sanitario locale e nazionale.
- Tutelare la presa in carico non solo dei pazienti ma anche della famiglia, ponendo l'attenzione a quegli elementi accessori al percorso di cura, ambientali, relazionali ed informativi che rendono meno gravoso e più sereno il soggiorno sanitario e le sue prospettive.
- Sviluppare i nuovi progetti e i nuovi adeguamenti strutturali integrandoli all'interno delle logiche dell'economia ecologica avvalendosi di competenze specifiche ed evidenziandone la valenza per armonizzare le potenzialità della sua collocazione geografica con le attività sanitarie e l'ambiente.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La Casa di Cura promuove l'utilizzo di questionari per verificare la soddisfazione degli utenti ed adeguare gli standard di trattamento.

I questionari relativi all'attività di ricovero e quelli relativi alla riabilitazione ambulatoriale durante il primo accesso in palestra solo a disposizione degli utenti per tutto il periodo di degenza in appositi totem siti all'ingresso e all'interno del reparto.

L'analisi dei suddetti questionari viene utilizzata per misurare la soddisfazione dei pazienti, identificare e correggere gli eventuali problemi riscontrati.

RECLAMI / SUGGERIMENTI

La Casa di Cura garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami/suggerimenti possono essere inoltrati per iscritto compilando un modulo apposito reperibile in appositi totem siti all'ingresso del reparto con la descrizione dell'anomalia/carenza riscontrata.

Nella presentazione del reclamo si dovranno fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema e, se possibile, gli eventuali suggerimenti correttivi. La Casa di Cura si impegna a dare risposta ad ogni reclamo.



0.4



Ospedale Privato Accreditato
al Servizio Sanitario Nazionale

www.villasalus.rn.it
info@villasalus.rn.it

Viale Porto Palos 93,
Viserbella di Rimini 47922 (RN)
Tel. 0541.720315 · Fax 0541.720777

 www.audiotex.com

