



Carta dei Servizi

Ed. 24 – luglio 2026



Servizi residenziali e semiresidenziali



SOMMARIO

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA, DEI PRINCIPI FONDAMENTALI, DEI DIRITTI DEGLI UTENTI...	3
PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	4
IL RAPPORTO CON IL SSN	5
L'UBICAZIONE DELLA STRUTTURA	5
MISSIONE E POLITICA DELLA STRUTTURA	6
I PRINCIPI FONDAMENTALI	8
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	9
I DIRITTI	9
I DOVERI	13
LE PRESTAZIONI EROGATE ED I SERVIZI FORNITI	14
REPARTI RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE.....	14
UNITA' OPERATIVA DI RIABILITAZIONE	16
IL SERVIZIO DI TRASPORTO	17
IL PERSONALE	18
MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	18
LA DIMISSIONE DELL'UTENTE	20
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	21
RISPETTO DELLA RISERVATEZZA	21
CONSENSO INFORMATO	21
ADDESTRAMENTO AL NURSING.....	21
URP- UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	22
ACCOGLIENZA	22
GLI ORARI DI ACCESSO	22
RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA	23
RICHIESTA DI INFORMAZIONI E CERTIFICAZIONI MEDICHE	23
TUTELA DELL'UTENTE.....	24
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	25
GESTIONE DEI RECLAMI	25
SODDISFAZIONE DEL PERSONALE	26
STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI	27
IMPEGNI E PROGRAMMI.....	27
FATTORI E STANDARD DI QUALITA'	27
CERTIFICAZIONE DI QUALITA'	32
ALTRE INFORMAZIONI.....	32
PRINCIPALI RECAPITI	33
PROGETTO CARTA DEI SERVIZI.....	33
INDICAZIONI DI CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA SECONDO IL PIANO REGIONALE	34
GOVERNO DELLA DOMANDA E CRITERI DI PRIORITÀ	34
CRITERI DI PRIORITÀ DI ACCESSO	34
RIFERIMENTI LEGISLATIVI	35

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA, DEI PRINCIPI FONDAMENTALI, DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI



Villa dei Fiori è stata fondata, oltre mezzo secolo fa, da una delle figure più rappresentative della storia della Campania: Luigi Angrisani, medico, senatore, esponente di Governo.

Il principio fondamentale al quale Angrisani ha ispirato tutta la sua vita è stato quello della ***tutela dei più deboli e in particolare dei diritti del malato.***

Rispettando quel principio, questa CARTA vuole essere un ulteriore strumento che Villa dei Fiori mette a disposizione dei suoi utenti e delle loro famiglie; i suoi obiettivi sono:

- *garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;*
- *favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;*
- *migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;*
- *verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standard che l'azienda si impegna a perseguire;*
- *favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;*
- *garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività dell'Azienda e attraverso la gestione dei reclami.*

In particolare, la Carta dei servizi:

- a) Adotta gli standard di qualità del servizio;
- b) Pubblicizza gli standard adottati e informa il cittadino;
- c) Garantisce il rispetto degli standard adottati;
- d) Verifica il rispetto degli standard e misura il grado di soddisfazione degli utenti per garantire la centralità del cittadino rispetto all'organizzazione dei servizi;

Uno strumento chiaro e completo per avere tutte le informazioni sia sulla realtà di Villa dei Fiori, sia sui servizi che offre e sulle modalità per utilizzarli.

Perché, come diceva il senatore Angrisani, ***“le persone più importanti di Villa dei Fiori non sono gli amministratori o i medici o chi ci lavora, le persone più importanti sono, e devono sempre essere, i pazienti”.***



Il Presidio di Riabilitazione Villa dei Fiori ha sede a Nocera Inferiore (SA) in località Poggio San Pantaleone. Esplica attività riabilitative per soggetti affetti da patologie congenite ed acquisite fisiche, psichiche e sensoriali, con modalità di erogazione dei trattamenti nelle forme di degenza a tempo pieno, day hospital nonché di tipo ambulatoriale e domiciliare.

Le strutture utilizzate per l'erogazione delle prestazioni sono realizzate nel rispetto del deliberato della Giunta Regionale della Campania n. 6757 del 31/07/96, n.3958 del 07/08/2001 e n. 7301 del 31/12/2001 e successive modifiche ed integrazioni nonché in spazi conformi alla vigente legislazione in materia di eliminazione delle barriere architettoniche.

Le strutture del Presidio, nel rispetto della L. 833/78 ex art. 26 e L.R. n. 11/84, sono in grado di garantire la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti i possibili utenti affetti dalle diverse patologie di disabilità. Esse sono dotate di ambienti specifici con dimensioni, arredi ed attrezzature adeguati allo svolgimento delle attività oltre che coerenti con i programmi e gli obiettivi propri del Presidio.

Il servizio residenziale è realizzato in un edificio storico, già ristrutturato, di complessivi 3.000 mq coperti e può ospitare 140 utenti, di cui 130 accreditati. Le degenze sono state organizzate in tre piani e cinque moduli, tenendo conto del sesso e del livello patologico degli utenti: anche i servizi igienici, afferenti agli spazi comuni, sono stati suddivisi rispettando i medesimi criteri mentre ogni stanza di degenza è provvista di un singolo bagno attrezzato per la fruibilità da parte delle persone con disabilità. Sono stati realizzati servizi collettivi con sale soggiorno, mensa, cappella, locali per servizi generali, cucina, laboratori, ambulatori medici per visite specialistiche, valutazioni diagnostiche e verifiche periodiche in corso di terapia.

Presso il centro di riabilitazione Villa dei Fiori è presente un reparto con 20 posti letto dedicato a prestazioni specialistiche di tipo estensivo per pazienti che, in seguito ad eventi cerebrovascolari, neurologici o ortopedici, si trovano costretti ed impediti nelle loro abitudini di vita quotidiana.

Vi sono, poi, ampi spazi esterni attrezzati per il tempo libero, piccole rappresentazioni teatrali e ludiche, attività sportive quali il calcio e l'atletica leggera, attività riabilitative e di formazione come l'allevamento di animali domestici e la cura di piccoli orti.

La struttura del regime semiresidenziale può ospitare 42 utenti, con 32 posti letto accreditati. All'interno del reparto si ripartiscono locali-laboratorio per terapie ergoterapiche, infermeria, soggiorno-pranzo, palestra per la riabilitazione neuromotoria e la psicomotricità, spogliatoi, bagni a norma per utenti portatori di handicap, sala computer.

Gli utenti possono accedere al regime semiresidenziale nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

Il Presidio Villa dei Fiori eroga anche trattamenti ambulatoriali e domiciliari presso la sede di Via De Concilis, 6, sempre in Nocera Inferiore.

Il Direttore Sanitario è il dott. Pio Vecchione

Il Direttore Tecnico è la dott. Vincenzo Pepe



Il centro di Villa dei Fiori sito in Poggio San Pantaleone a Nocera Inferiore opera in regime di accreditamento definitivo con il Servizio Sanitario Nazionale per l'erogazione di trattamenti in regime residenziale e semiresidenziale secondo quanto previsto dalla L.R. 11/84 (ex art. 26 legge 833/78) e dalla D.G.R.C. 6757/96 e con l'Autorizzazione all'esercizio n° 7515 del 26/02/2008 rilasciata dal Comune di Nocera Inferiore (SA).

L'UBICAZIONE DELLA STRUTTURA



Il presidio di Villa dei Fiori per i degenti assistiti in regime residenziale e semiresidenziale è sito in Nocera Inferiore, Poggio San Pantaleone.

Per raggiungerlo in auto, bisogna uscire al casello di Nocera Inferiore (punto 1 sulla mappa) dell'autostrada A3 Napoli-Salerno, immettersi sulla strada provinciale in direzione Pagani (a sinistra dell'uscita del casello) per circa 500 metri fino ad arrivare presso la Piazza Santa Chiara (punto 2 sulla mappa). Da qui bisogna imboccare la Via Amalfitana (punto 3 sulla mappa) e salire per circa 300 m. fino all'imbocco (idoneamente segnalato) della strada che porta direttamente a Villa dei Fiori (punto 4 sulla mappa) e dopo 1,8 Km si giunge al presidio (il nostro logo sulla mappa).



***“Questo centro, non appartiene a chi lo ha costruito, a chi lo dirige, al suo personale. Questo centro appartiene ai suoi pazienti e alle loro famiglie. Solo capendo questo saremo all’altezza dei nostri compiti”.
(Senatore Luigi Angrisani)***

Politica della Qualità

Il presidio di riabilitazione *Villa dei Fiori*, si impegna per lo sviluppo della cultura della disabilità e della solidarietà assumendo, per i singoli e per la categoria, la rappresentanza e la tutela dei diritti umani, sociali e civili delle persone con disabilità.

La ricerca della qualità e la soddisfazione del cliente sono coltivati in *Villa dei Fiori*, da lungo tempo, fin da quando il fondatore ha creato una struttura di accoglienza e di aiuto per le persone con disabilità affinché contribuisse a spezzare il cerchio della rassegnazione e quello della superficialità.

Occorre infatti orientare i processi di gestione del servizio, dalla presa in carico dell’assistito, all’erogazione del trattamento e dell’assistenza fino alle sue dimissioni e tutti i processi di supporto, verso l’offerta di utilità e benefici che, per le loro caratteristiche, siano considerati soddisfacenti dal Cliente e dall’interlocutore in genere.

Ciò si traduce nella interiorizzazione, in ciascun componente dell’organico e di ciascun ufficio o settore aziendale, dei principi della qualità: ciascun deve considerare l’interlocutore "a valle" come un potenziale cliente, esigente quanto il cliente finale; allo stesso modo deve pretendere dall’interlocutore interno che gli sta "a monte" una risposta puntuale alle proprie richieste.

Tutto il personale è coinvolto nel processo continuo e strutturato di Miglioramento della Qualità, che preveda il continuo mantenimento delle competenze, della propria professionalità da mettere a disposizione dei bisogni del cliente.

Il presidio di riabilitazione Villa dei Fiori è cosciente che l’applicazione delle Norme è strettamente legata ad una sana organizzazione aziendale, che parte dalla gestione amministrativa fino alla soddisfazione dei pazienti per il servizio riabilitativo e di assistenza, presupposti fondamentali di efficienza e competenza, riconosciuti poi dalla Certificazione.

Questa logica, da sempre fatta nostra, si sposa con i principi orientati ai Processi, al Cliente, alla Formazione ed alla Organizzazione complessiva della struttura.

***Gli Obiettivi Generali** che il presidio di riabilitazione Villa dei Fiori intende garantire sono i seguenti:*

1. unire professionalità e impegno, per cercare di fare tutto quanto sia possibile per la persona in condizioni di disabilità per impedirne l'aggravamento ed ove possibile migliorare lo stato del deficit, anche perseguendo il traguardo dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità delle prestazioni erogate.
2. dare alla speranza strumenti concreti per tradursi in realtà, attraverso il miglioramento continuo del servizio, mettendo a disposizione risorse professionali diverse e integrate, strutture adeguate, terapie avanzate e continuamente aggiornate.
3. analizzare i bisogni e le richieste degli utenti allo scopo di mettere in atto tutte le azioni necessarie al loro soddisfacimento
4. Migliorare continuamente il servizio attraverso la gestione della qualità, in linea con le norme della Serie UNI EN ISO 9000, con i requisiti per l'accreditamento definitivo adottati dalla Regione Campania per le strutture sanitarie nonché con i documenti di programmazione sanitaria regionale.

*Tali obiettivi generali saranno realizzati, attraverso il processo di pianificazione, attuazione e verifica di **obiettivi specifici** di miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità, periodicamente definiti attraverso lo strumento del Riesame e diffusi a tutto il personale.*





I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui il Presidio di Riabilitazione Villa dei Fiori si attiene per l'erogazione dei propri servizi sono i seguenti:

Eguaglianza ed equità

Viene garantita l'uguaglianza tra tutti i cittadini utenti senza nessuna distinzione per motivi di sesso, lingua, razza, religione e opinioni politiche.

Imparzialità

Gli operatori del Presidio, nell'erogazione delle prestazioni, osservano un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Si garantisce la continuità e la regolarità di tutti i servizi presenti nel Presidio senza nessuna interruzione.

Diritto di scelta

Gli utenti o i loro tutori hanno diritto di scegliere le prestazioni e i soggetti erogatori presenti nel Presidio, compatibilmente con la normativa vigente e l'organizzazione del Presidio stesso.

Partecipazione

Il Presidio attua iniziative per favorire la partecipazione degli utenti in termini di informazione, personalizzazione e coinvolgimento.

Efficienza ed efficacia

Tutti i servizi del Presidio sono organizzati in modo da fornire prestazioni di elevata qualità e improntati su criteri di efficienza ed efficacia con l'impegno di adeguate risorse finanziarie.



DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE



Sulla base dei principi fondamentali del presidio Villa dei Fiori e delle più importanti carte dei diritti redatte da organismi nazionali e internazionali, è stata adottata da Villa dei Fiori la seguente carta dei diritti e dei doveri.

L'articolato che segue costituisce espressione ed integrazione dei principi contenuti nei sottoindicati documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale:

- "Carta dei diritti del paziente" approvata nel 1973 dall'American Hospital Association;
- "Carta europea dei diritti del malato", 2002
- "Carta dei 33 diritti del cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- "Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo";
- "Art. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961";
- "Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali" del 1966;
- Risoluzione nr. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2-3-32).



I DIRITTI

Questa parte propone la proclamazione di quattordici diritti dei pazienti, che nel loro insieme cercano di rendere i principi fondamentali richiamati sopra concreti, applicabili e appropriati. Tutti questi diritti mirano a garantire un "alto livello di protezione della salute umana" (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali) assicurando l'alta qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali.

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

Villa dei fiori persegue tale diritto anche attraverso procedure di Risk Management e di governo clinico per la prevenzione degli eventi avversi e della malpractice.

2. Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

Villa dei fiori garantisce tale diritto anche attraverso la trasparenza dei meccanismi di accesso alla struttura e di gestione delle liste d'attesa.

3. Diritto alla informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

Villa dei fiori:

- garantisce una informazione ritagliata sul paziente, tenendo in particolare conto le sue specificità religiose, etniche o linguistiche;
- rendendo tutte le informazioni facilmente accessibili, rimuovendo gli ostacoli burocratici, educando i fornitori di assistenza sanitaria, preparando e distribuendo materiale informativo;
- garantisce l'accesso alla cartella clinica e alla sua documentazione sanitaria;
- nominando un case manager di riferimento per i rapporti con la struttura.

4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

Villa dei fiori, attraverso il suo personale sanitario fornisce al paziente tutte le informazioni relative al trattamento a cui deve sottoporsi. Tale informazione viene data con un linguaggio noto al paziente in un modo che sia comprensibile anche per le persone sprovviste di una conoscenza tecnica, comprende inoltre i rischi e i disagi associati, gli effetti collaterali e le alternative.

L'informazione viene data con sufficiente anticipo (con un preavviso di almeno 24 ore) permettere il paziente in condizione di partecipare attivamente alle scelte terapeutiche riguardanti il suo stato di salute.

In tutte le circostanze in cui è previsto che sia un legale rappresentante a dare il consenso informato, il paziente, che sia un minore o un adulto incapace di intendere e di volere, viene coinvolto quanto più possibile nelle decisioni che lo/la riguardano.

Un paziente ha il diritto di rifiutare un trattamento o un intervento medico e di cambiare idea durante il trattamento, rifiutando il suo proseguimento.

Il paziente ha il diritto di rifiutare di ricevere informazioni circa il suo stato di salute.



5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

Il paziente ha il diritto di decidere a quali esami diagnostici e terapie sottoporsi, nonché quali medici di famiglia, specialisti da utilizzare. Villa dei Fiori garantisce questo diritto, fornendo ai pazienti informazioni sui diversi centri e professionisti in grado di garantire un certo trattamento e sui risultati della loro attività.

Villa dei Fiori rimuove ogni tipo di ostacolo che limiti l'esercizio di questo diritto. Un paziente che non ha fiducia nel suo medico ha il diritto di designarne un altro.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute di un individuo, nonché ai trattamenti medici o chirurgici ai quali esso è sottoposto, devono essere considerati privati e, come tali, adeguatamente protetti.

La privacy delle persone viene rispettata, anche nel corso dei trattamenti, i quali devono svolgersi in un ambiente adeguato e in presenza di coloro la cui presenza è assolutamente necessaria (ameno che il paziente non lo abbia esplicitamente consentito o richiesto).

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

Villa dei Fiori fissa i tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati, sulla base di specifici standard e in relazione al grado di urgenza del caso.

Ogni individuo che lo richiede ha il diritto di consultare le liste di attesa, nei limiti del rispetto della privacy.

I medici dedicano un tempo adeguato ai loro pazienti, compreso il tempo dedicato a fornire informazioni.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

Il diritto a servizi sanitari di qualità richiede che le strutture sanitarie e i professionisti praticino livelli soddisfacenti di prestazioni tecniche, di comfort e di relazioni umane. Questo implica la specificazione e il rispetto di precisi standard di qualità, fissati per mezzo di una procedura di consultazione pubblica e rivisti e valutati periodicamente.



9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Al fine di garantire questo diritto, Villa dei Fiori monitorizza continuamente i fattori di rischio ed assicura che i dispositivi sanitari elettronici siano mantenuti in buono stato e che gli operatori siano formati in modo appropriato. Tutti i professionisti sanitari sono pienamente responsabili della sicurezza di ogni fase ed elemento di un trattamento medico.

I medici ed il personale sanitario tutto è in grado di prevenire i rischi di errori attraverso il monitoraggio dei precedenti e la formazione continua.

10. Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

Villa dei Fiori promuove e sostiene la ricerca in campo medico.

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

Villa dei Fiori garantisce, a questo fine, programmi flessibili, orientati quanto più possibile agli individui, assicurando che i criteri di sostenibilità economica non prevalgano sul diritto alle cure.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto di ricevere una risposta o un altro tipo di azione.

Villa dei Fiori garantisce l'esercizio di questo diritto, assicurando (con l'aiuto di terze parti) ai pazienti informazioni circa i loro diritti, mettendoli in condizioni di riconoscere le violazioni e formalizzare il loro reclamo.

I reclami sono fatti tramite procedure standard e facilitati da istituzioni indipendenti e/o da organizzazioni dei cittadini e non possono pregiudicare il diritto dei pazienti ad avviare un'azione legale o a perseguire procedure di conciliazione.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.





I DOVERI

Art. 1 - Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

Art. 2 - L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Art. 3 - È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

Art. 4 - Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Art. 10 - In casa di cura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano stile di vita.

Art. 11 - L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

Art. 12 - Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.

Art. 13 - Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.



LE PRESTAZIONI EROGATE ED I SERVIZI FORNITI

REPARTI RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE

Presso il centro di riabilitazione Villa dei Fiori, sono erogate le seguenti prestazioni specialistiche:

Prestazioni rese in regime residenziale e semiresidenziale (ex art 26 L833/78).

- Logopedia
- Neuromotoria
- Fisioterapia
- Psicomotricità
- Psicoterapia
- Terapia occupazionale
- Ippoterapia
- Musicoterapia
- Neuropsichiatria infantile e dell'età evolutiva
- Neurologia
- Foniatria
- Fisiatria
- Psicodiagnostica
- Consulenza protesica



Il ricovero a tempo pieno è realizzato in un edificio storico, già ristrutturato, di complessivi 3.000 mq coperti e può ospitare 140 utenti. Le degenze sono state organizzate in tre piani e cinque moduli, tenendo conto del sesso e del livello patologico degli utenti: anche i servizi igienici sono stati suddivisi rispettando i medesimi criteri. Sono stati realizzati servizi collettivi con sale soggiorno, mensa, cappella, locali per servizi generali, cucina, laboratori, ambulatori medici per visite specialistiche, valutazioni diagnostiche e verifiche periodiche in corso di terapia.

Tra le attività ergo-riabilitative sono privilegiate L'Art Therapy (la pittura, la ceramica, la musicoterapia, il canto e l'attività di danza, il cucito ed il ricamo, la fabbricazione di bigiotteria), la falegnameria, la cucina, l'ortoterapia, la Pet Therapy (Zooterapia). Tali attività sono localizzate sia all'interno dei laboratori idoneamente attrezzati per le finalità specifiche che nelle aree verdi all'esterno dell'edificio. Viene espletata anche l'attività di ippoterapia per la quale è stata appositamente attrezzata un'area esterna del Presidio con tutte le strutture necessarie.

La riabilitazione logopedica si svolge nelle stanze di logopedia. La riabilitazione motoria e neuromotoria, invece, si svolge nelle due palestre dotate di attrezzature riabilitative a controllo computerizzato oltre che nel campo sportivo polivalente all'aperto per una più completa preparazione sportiva.



Vi sono, poi, ampi spazi esterni attrezzati per il tempo libero, piccole rappresentazioni teatrali e ludiche, attività sportive quali il calcio e l'atletica leggera, passeggiate guidate attraverso il sentiero degli ulivi e dei profumi.

Gli ospiti del regime residenziale hanno a disposizione anche un edificio rurale di circa 300 mq: ulteriori locali, ripartiti su due piani, per svolgere le terapie occupazionali dedicate alla coltivazione e alla produzione dell'olio, nonché a quella degli ortaggi coltivati negli orti a ridosso dell'uliveto, tutti coltivati con tecniche rigorosamente biologiche.



Gli spazi esterni ammontano complessivamente a 13.000 mq che sommati ai 3.000 mq interni mettono a disposizione degli utenti 16.000 mq contro i 5.600 mq richiesti dalla D.G.R.C. n. 6757/96. Oltre a ciò, il Presidio dispone di un'estensione di 2 ettari su cui sono presenti circa 1.000 alberi di olive e 10 alberi secolari di castagno. La produzione di frutti che si ricava da essi è notevole. Pertanto, è in fase progettuale la costituzione di una cooperativa sociale alla quale parteciperanno gli utenti del Presidio.



La struttura del regime semiresidenziale, adibita specificamente a tali funzioni può ospitare 42 utenti. All'interno del reparto si ripartiscono locali-laboratorio per terapie ergoterapiche, infermeria, soggiorno-pranzo, palestra per la riabilitazione neuromotoria e la psicomotricità, spogliatoi, bagni a norma per utenti portatori di handicap, sala computer, servizi collettivi, laboratori e locali per terapie riabilitative.

Il servizio semiresidenziale è frequentato in medio da circa 32 utenti al giorno



UNITÀ OPERATIVA DI RIABILITAZIONE

Presso il centro di riabilitazione Villa dei Fiori sono erogate prestazioni specialistiche di tipo estensivo per pazienti che, in seguito ad eventi cerebrovascolari, neurologici o ortopedici, si trovano costretti ed impediti nelle loro abitudini di vita quotidiana.

È stato dedicato all'Unità Operativa un'unità dedicata priva di barriere architettoniche con 20 posti letto, dotata di:

- bagni assistiti e attrezzati
- sala da pranzo e attesa;
- due palestre attrezzate;
- stanza per visite specialistiche e valutazione funzionale;
- due sale soggiorno per le famiglie e gli ospiti;
- ampi spazi verdi per i momenti di svago e terapia all'aperto;
- un laghetto artificiale con percorso salute.



Un'équipe di medici specialisti per una gamma completa di visite e valutazioni funzionali per le seguenti terapie:

- Riabilitazione neuromotoria e motoria funzionale;
- Rieducazione motoria e funzionale con addestramento all'autonomia;
- Addestramento all'uso di protesi, ortesi e ausili;
- Rieducazione respiratoria;
- Ginnastica vascolare e drenaggio manuale;
- Rieducazione del linguaggio e della deglutizione;
- Terapie fisiche e strumentali per il trattamento delle sindromi dolorose e infiammatorie;
- Prescrizione di ausili, ortesi e splint;
- Riabilitazione neuropsicologica;
- Psicoterapia individuale e/o familiare;
- Esercizi posturali-proprioceettivi;
- Massoterapia decontratturante e tonificante;
- Risoluzione manuale di aderenze articolari, scollamento cicatrici;
- Terapia occupazionale;
- Training deambulatorio e del passo;
- Training per disturbi cognitivi;
- Educazione alimentare.

Le attività prevedono:

- Laboratorio di Rieducazione Neuromotoria
- Laboratorio di Rieducazione nutrizionale con training di preparazione all'intervento;
- Laboratorio di Neuropsicologia
- Assistenza medico-infermieristica nelle 24 ore

L'unità di riabilitazione è attrezzata con apparecchiature di terapie fisiche, quali:

- elettroterapia antalgica;

- termoterapia;
- ultrasuonoterapia e magnetoterapia;
- diatermia RHF;
- vibroterapia;
- Kinetec;
- bio-feedback.

IL SERVIZIO DI TRASPORTO

Viene messo a disposizione degli utenti del regime semiresidenziale un servizio di trasporto a domicilio.

I mezzi utilizzati sono dotati di elevatori.

Gli accompagnatori provvedono ad assistere gli Utenti durante gli spostamenti.

Non sono previsti oneri a carico dell'utenza.



LE ATTIVITÀ OCCUPAZIONALI

Le attività previste dal progetto riabilitativo individuale/ piano esecutivo si realizzano anche nei **laboratori occupazionali** (cucina, falegnameria, computer, parrucchieria, estetista, cucito, danza ed attività espressive, bricolage, ecc.), e nelle attività all'aperto quali giardinaggio, agricoltura ed allevamento.

Qui gli ospiti, oltre che essere impegnati in attività di tipo pre-lavorativo, svolgono prevalentemente attività per incrementare il livello di stima personale e di autonomia e migliorare le capacità di far fronte alle disabilità.

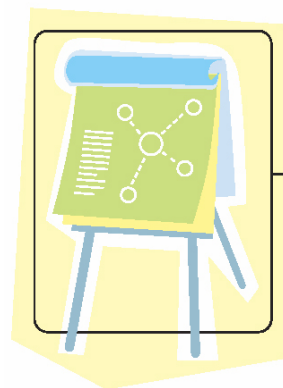


L'obiettivo finale è quello di raggiungere la gestione personale delle principali abilità di base relative a: cura di sé (lavarsi, vestirsi, alimentarsi correttamente); *autonomia personale e abilità strumentali* (usare il denaro, usare il telefono; usare mezzi pubblici anche se accompagnati, fare la spesa, inserirsi in attività ricreative); *relazione interpersonale* (attraverso momenti di socializzazione ed attività di gruppo strutturate per ridurre i disturbi comportamentali); *gestione degli spazi personali e di vita in comune*; *attività di riabilitazione cognitiva* (per stimolare e consolidare le competenze residuali di percezione, memoria, attenzione, ecc., e apprendere le competenze non ancora presenti, ad esempio l'orientamento temporale); *abilità sociali* (relazionarsi costantemente con gli altri in modo adeguato alle circostanze).

IL PERSONALE

La molteplicità delle figure professionali assicura un'armonica organizzazione del lavoro:

- la direzione sanitaria e quella tecnico-riabilitativa, i medici di guardia, i medici specialisti (fisiatri, neurologi, foniatri, neuropsichiatri), i medici di medicina generale, gli psicoterapeuti e gli psicologi, consentono un idoneo controllo delle condizioni generali di ogni utente.
- Gli infermieri curano gli utenti con una presa in carico globale degli stessi.
- I fisioterapisti, i logopedisti, gli ippoterapisti, i terapisti occupazionali e i neuropsicomotricisti sono invece gli operatori responsabili dell'esecuzione delle attività previste dai singoli progetti riabilitativi.
- Gli educatori si occupano della vita quotidiana dei pazienti. Ne curano gli aspetti formativi, nel rispetto dei programmi riabilitativi e con attività sia di gruppo che individuali. Organizzano i laboratori occupazionali.
- Gli assistenti sociali sono impegnati nelle fondamentali relazioni con le famiglie degli utenti e curano il rapporto di queste con i principali enti pubblici.
- Gli addetti all'accettazione rilasciano risposte alle richieste di primo livello e provvedono a smistare le informazioni all'interno della struttura.
- Gli autisti (che hanno a disposizione pulmini, dotati di elevatore per carrozzelle) garantiscono quotidianamente il servizio di mobilità per gli ospiti impossibilitati a muoversi autonomamente.
- Gli operatori socio e tecnico- assistenziali sono gli operatori addetti all'assistenza diretta alla persona, con funzioni di sostegno, assistenza socio-sanitaria, profilassi, prevenzione, igiene.
- I profili amministrativi completano il quadro, con il necessario supporto gestionale alle attività del Presidio Villa dei Fiori.



Il responsabile delle prestazioni è il Direttore Sanitario.



MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Regime residenziale e semiresidenziale (L1

1/84 ex art 26 L833/78)

L'iter burocratico necessario per avviare un ricovero in regime residenziale o semiresidenziale è il seguente:

1. l'utente interessato, o i suoi familiari, entrano in contatto telefonico con il Centro, nella persona dell'assistente sociale, per verificare che il Centro eroghi le prestazioni di cui si ha bisogno;

2. l'utente, su appuntamento, viene sottoposto ad una prima visita, anche domiciliare, da parte dei componenti della commissione interprofessionale della struttura per valutare la compatibilità dell'utente con il centro e stilare un primo quadro clinico;
3. l'assistente sociale fornisce alla famiglia dell'utente l'elenco della documentazione da produrre e da presentare per il ricovero;
4. l'assistente sociale segue la famiglia nell'intero percorso burocratico per ottenere l'autorizzazione da parte dell'ASL. Il percorso prevede le seguenti fasi:
 - visita specialistica, per appuntamento, effettuata dal medico prescrittore dell'ASL che, a mezzo di un apposito modello, rilascia la prescrizione terapeutica e una scheda di gravità (D.G.R.C. n. 9266/1996), debitamente compilata; la scheda classifica il livello assistenziale per l'utente;
 - la prescrizione viene consegnata dalla famiglia al Centro che provvede ad elaborare un progetto riabilitativo individualizzato sulla base delle indicazioni fornite dal medico prescrittore;
 - la famiglia dell'utente, riceve il progetto riabilitativo individualizzato e lo consegna al medico prescrittore dell'ASL che lo valuta. In caso positivo lo approva con un visto di accettazione;
 - la famiglia, a questo punto, consegna il tutto all'ufficio di riabilitazione dell'ASL di appartenenza che verifica la correttezza della pratica e dei certificati e quindi rilascia l'autorizzazione al ricovero;
5. viene avviato il ricovero dell'utente.

Elenco dei documenti che costituiscono le cartelle amministrative e sanitarie del Centro:

- 1.impegnativa di ricovero rilasciata dall' A.S.L. e indicazione del relativo distretto di residenza;
- 2.scheda di gravità (D.G.R.C. n. 9266/1996) debitamente compilata;
- 3.certificato di nascita;
- 4.certificato di stato di famiglia;
- 5.certificato di residenza;
- 6.certificato di vaccinazione;
- 7.fotografia autenticata - documento di riconoscimento;
- 8.fotocopia del libretto sanitario con esenzione;
- 9.fotocopia codice fiscale;
- 10.fotocopia certificato invalidità civile;
- 11.certificato attestante l'esenzione di malattie infettive in atto;
- 12.certificato di frequenza scolastica



LA DIMISSIONE DELL'UTENTE

La data di dimissione viene comunicata dalle assistenti sociali con 5/7 giorni di anticipo, così da rendere agevole ai familiari l'organizzazione della dimissione.

All'atto della dimissione viene inviata all'Ufficio di Riabilitazione la relativa comunicazione di fine trattamento con le specifiche motivazioni.

Nei giorni precedenti la dimissione viene consegnato ad ogni utente una relazione sanitaria per il medico di famiglia. Uno strumento utile che permette una costante ottimizzazione del servizio alle persone.



All'atto della dimissione, il Direttore Sanitario fornisce al cittadino-utente, ai familiari o a coloro che esercitano la potestà tutoria, tutte le informazioni relative allo stato di salute, all'efficacia e l'efficienza del trattamento per gli obiettivi raggiunti e le modalità per il mantenimento degli stessi, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e della riservatezza dei dati personali.

Il Direttore Sanitario compila e consegna due schede di dimissioni: una indirizzata al medico curante e l'altra direttamente al cliente.

L'assistente sociale, prima della dimissione e nel caso di necessità da parte del cittadino-utente, ha il compito di attivare le competenti Aziende Sanitarie Locali per quanto concerne la fornitura dei materiali e la continuità assistenziale.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

RISPETTO DELLA RISERVATEZZA

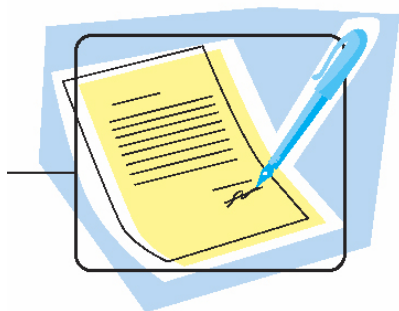


Al momento dell'ingresso vengono richiesti all'utente l'autorizzazione alla divulgazione del ricovero e il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal Regolamento EU 679/2016.

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche.

I medici sono autorizzati a fornire informazioni solo ai referenti autorizzati dall'utente.

CONSENSO INFORMATO



L'utente o il suo tutore ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico. Può liberamente accettare o rifiutare le proposte formulate dal personale sanitario, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Inoltre, ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, sia da parte dei medici che degli operatori in genere, secondo le rispettive competenze.

ADDESTRAMENTO AL NURSING

Periodicamente ed alla dimissione viene inoltre realizzato un incontro struttura-famiglia durante il quale i familiari degli utenti vengono addestrati al "nursing": durante tali incontri i familiari degli utenti non solo possono contattare tutte le figure professionali di riferimento, ma hanno anche la possibilità di imparare a "gestire" gli utenti, all'interno del contesto familiare, attraverso suggerimenti, consigli pratici e informazioni utili da parte di tutto il personale medico-sanitario del Centro. Vengono consegnate indicazioni farmaceutiche, alimentari e fisioterapiche.



URP- UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Come previsto dal Decreto Legislativo n. 29 del 3 febbraio 1993, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 e per migliorare la trasparenza dei rapporti con l'utente è stato attivato l'URP, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Dedicato all'ascolto e all'accoglienza delle Persone, è il punto di contatto diretto con la struttura, lo sportello per qualunque informazione sui servizi e sulle modalità di accesso o per eventuali osservazioni e reclami.



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico gestito dall'Ufficio del Responsabile Qualità, si occupa anche di segnalare ai responsabili della struttura le esigenze dell'utente nonché rilevare il gradimento sulle modalità di erogazione dei servizi accessori.

Il Responsabile dell'Ufficio è presente nella struttura ed è a disposizione del pubblico negli orari di apertura.

ACCOGLIENZA

L'accoglienza presso il centro residenziale e semiresidenziale è finalizzata all'adeguamento della qualità organizzativa, logistica e delle modalità assistenziali in rapporto alle necessità degli utenti.

Sono state appositamente attrezzate sale di attesa per gli utenti e i familiari. Inoltre è disponibile una sala attrezzata dove i familiari possono consumare un pasto in tutta tranquillità con i loro congiunti.



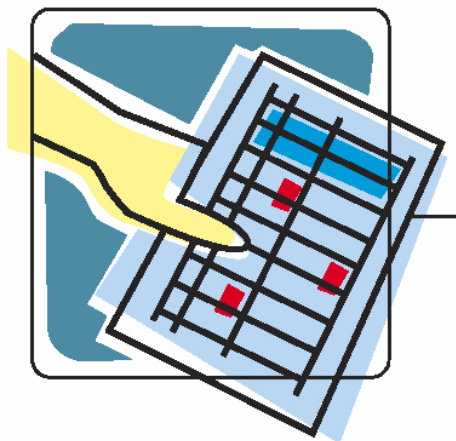
GLI ORARI DI ACCESSO

I familiari degli utenti ricoverati in regime residenziale possono visitare i propri congiunti dalle ore 9.00 alle ore 12.00 di tutte le mattine, anche nelle giornate festive.



Per casi di emergenza al di fuori degli orari previsti, è possibile consentire l'accesso dei familiari solo previa prenotazione della visita. In considerazione delle patologie, non è possibile consentire l'accesso in orari notturni.

RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA



L'utente può richiedere, al momento della dimissione, copia della cartella clinica presso l'Ufficio Accettazione.

La copia è disponibile, entro 7 giorni dalla richiesta, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00, il sabato dalle 08:00 alle 13:00.

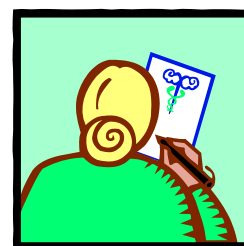
Può essere ritirata personalmente dall'utente, da un genitore o, in caso l'utente sia minorenne, da un suo eventuale tutore o da altra persona in possesso di una delega completa della fotocopia del documento di identità dell'utente.

Nel caso quest'ultimo non sia residente in provincia di Salerno, è possibile richiedere la spedizione gratuita della cartella clinica tramite posta prioritaria.

RICHIESTA DI INFORMAZIONI E CERTIFICAZIONI MEDICHE

Gli utenti, o i familiari aventi diritto, possono richiedere nel corso dei trattamenti informazioni sulle proprie condizioni.

A tal fine è possibile richiedere incontri con i medici della struttura, previo appuntamento da richiedersi all'assistente sociale (o case manager di riferimento) tutti i giorni negli orari di apertura del Centro.



Altresì è possibile richiedere, per gli usi consentiti dalla legge, certificazioni mediche attestanti la patologia trattata e le prestazioni in corso di erogazione. La scheda informativa, disponibile presso l'accettazione, sintetizza le modalità per ottenere le informazioni e le certificazioni mediche.

Progetto riabilitativo individuale/Piano Esecutivo

Per ogni utente un'équipe interprofessionale (composta da neurologo, psicoterapeuta, fisiatra, fisioterapista, educatore, assistente sociale, medico) predispone il piano riabilitativo individuale che integra le azioni mediche specialistiche con quelle socio-psico-riabilitative. Il piano è la "bussola" con cui orientare e su cui misurare tutta l'attività a favore dell'utente.

Verifiche costanti

Il piano riabilitativo/esecutivo viene verificato costantemente nel suo percorso dall'équipe multidisciplinare, che valuta i risultati ottenuti e imposta le nuove azioni.

Coinvolgimento delle famiglie

Villa dei Fiori assegna grande importanza ai rapporti con le famiglie, sia per informarle sull'evoluzione delle attività terapeutiche sia per aiutarle nell'assistenza ai propri congiunti. Per questo vengono organizzati incontri periodici tra le famiglie con un metodo di coinvolgimento che ha ottenuto notevoli consensi suscitando anche l'attenzione della stampa.



SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI



La soddisfazione degli utenti è monitorata attraverso l'utilizzo periodico di un questionario che misura la qualità attesa e percepita:

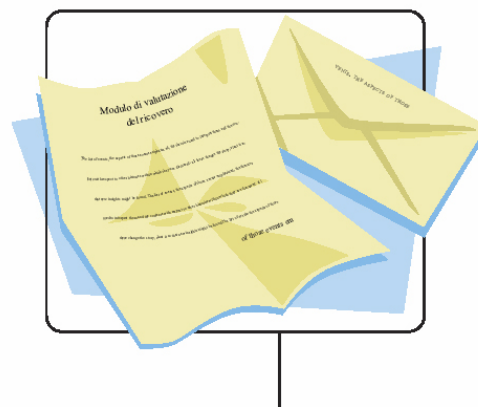
- delle prestazioni riabilitative erogate;
- dal servizio offerto;
- dai giudizi dei clienti/utenti riguardo:
 - a) *la professionalità del personale;*
 - b) *dell'assistenza medico/sanitaria/specialistica offerta;*
 - c) *la puntualità delle terapie erogate;*
 - d) *il rapporto interpersonale con il terapeuta di riferimento;*
 - e) *l'igiene dei locali;*
 - f) *l'attrezzatura utilizzata per l'esecuzione delle terapie;*
 - g) *il livello di soddisfazione rispetto al servizio fornito;*

I questionari sono somministrati annualmente e alle dimissioni alla conclusione del progetto riabilitativo con risultati complessivamente positivi.

GESTIONE DEI RECLAMI

Il centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami presentati dal cliente o dai suoi familiari presso l'apposito Ufficio Relazioni con il Pubblico, vengono gestiti e registrati su modulistica predisposta, in relazione a quanto previsto dalle procedure di processo aziendale e portati all'attenzione del Responsabile S.G.Q. ai fini della gestione, in termini di coordinamento dei responsabili di processo, per l'analisi delle cause del reclamo e per la successiva definizione delle azioni correttive da adottare ed eventuali comunicazioni da realizzare al cliente, ecc.





SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

La valutazione del livello di soddisfazione del personale è finalizzata a verificare che le attività svolte dal personale siano coerenti oltre che con gli obiettivi aziendali, anche con le aspirazioni ed il soddisfacimento della loro professionalità. Per tale scopo è proposto un semplice questionario informativo, dalle cui risposte si possono valutare, oltre alla soddisfazione del dipendente, anche possibili incentivi che l'azienda può applicare.

STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI

IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Presidio garantisce a tutti i suoi utenti e/o ai suoi familiari:



- Il rispetto delle indicazioni contenute nel Piano Regionale di contenimento delle liste di attesa e il supporto per esplicitare le pratiche burocratiche al fine di limitare al minimo i tempi di attesa.
- la completezza dell'informazione sulla degenza sia all'inizio del ricovero e sia all'atto della dimissione, con una relazione sanitaria per il medico di famiglia;
- la riservatezza e il rispetto della persona nelle visite e nelle altre prestazioni sanitarie;
- la personalizzazione dell'assistenza per i casi particolari.

Il Presidio si impegna inoltre a migliorare continuamente le condizioni dei servizi relativi alle prestazioni specialistiche attraverso:

- il miglioramento delle forme di accoglienza;
- il miglioramento delle procedure assistenziali;

il costante aggiornamento del personale del Presidio ai vari livelli con corsi di aggiornamento o di riqualificazione.

FATTORI E STANDARD DI QUALITA'



La Carta dei Servizi del Centro di Riabilitazione Villa dei Fiori, oltre ad essere una “guida” per informare sulle risorse esistenti e sui servizi erogati, contiene anche gli impegni che il Centro assume come vincolanti nel condurre le proprie attività nell'ambito dell'assistenza, perseguendo il rispetto delle caratteristiche di qualità che qui si stabiliscono, al fine di ridurre le possibilità di disservizio e mancata ottemperanza a quanto stabilito.

Qualità ed eccellenza nel campo socio-sanitario vuol dire raggiungere degli standard ben definiti che possono essere misurati e monitorati nel tempo per avere costantemente un riscontro del continuo miglioramento che la Struttura ha deciso di attuare. In questa sezione vengono presentati gli **Standard di Qualità** che il Centro di riabilitazione Villa dei Fiori intende fornire ai suoi utenti.

Gli standard di qualità individuati sono riferiti alle singole prestazioni/servizi e puntano l'attenzione sugli aspetti del servizio più importanti per l'utente. Il Centro di Riabilitazione identifica prima i fattori di qualità del servizio erogato e quindi, in relazione ad essi, fissa appositi standard concretamente verificabili dagli utenti e dai familiari.

Gli standard riportano, infine, una percentuale che indica il limite di rispetto, ossia il valore minimo, sotto il quale il Centro si impegna a non scendere.

I parametri in causa vengono periodicamente monitorati e sono oggetto di attenzione al fine di eliminare inconvenienti e potenziali disservizi.

Il Centro si impegna a garantire, oltre al loro rispetto e alla loro verifica, la loro revisione e, dove possibile, il loro miglioramento, tenendo presente che la qualità dei servizi ruota intorno ai seguenti principali aspetti:

✂ **aspetti legati al tempo:**

la puntualità, la regolarità (rispetto dei programmi prefissati e comunicati);

✂ **aspetti legati alle prestazioni:**

la personalizzazione degli interventi, l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe, i livelli di comunicazione con gli utenti e i familiari, ecc...;

✂ **aspetti legati alla formazione:**

il costante aggiornamento degli operatori;

✂ **aspetti legati alle strutture fisiche:**

il comfort e la pulizia degli ambienti;

✂ **aspetti legati alle relazioni sociali ed umane:**

la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la cortesia ed il rispetto della dignità, la continuità assistenziale.

Alla luce dei quali vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno di questi vengono individuati gli indicatori e fissati gli standard.:

- accoglienza e orientamento
- comprensibilità e completezza delle informazioni
- accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- regolarità, puntualità, tempestività
- tutela dei diritti
- umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- personalizzazione e riservatezza
- partecipazione



Fattori di qualità	Standard di qualità	Limite (di rispetto)
Accoglienza e orientamento		
Informazione sulla struttura	Consegna e presentazione all'utente e/o ai familiari della carta dei servizi della struttura e dell'informativa sui servizi e sul regolamento interno al momento dell'ingresso	100% degli ingressi
Orientamento	Nomina di un case manager per utente quale guida nel percorso riabilitativo	100% degli ingressi
colloquio inserimento con l'utente e/o familiare	Effettuazione da parte della Direzione e del Responsabile dell'assistenza di un colloquio con l'utente e/o familiare, almeno 24 ore prima del suo inserimento e presentazione da parte del Responsabile dell'accoglienza del Piano Riabilitativo Individuale Provvisorio ai parenti in occasione della prima visita da parte della famiglia	100% degli ingressi
Reception	Tempestività nelle risposte e cortesia nelle attività di centralino e reception	Entro 3 giorni Massimo 3 reclami
Comprensibilità e completezza delle informazioni		
Informazioni sul percorso riabilitativo	Presentazione all'utente dei contenuti del Progetto riabilitativo Individuale	100% degli ingressi
Coinvolgimento familiare	Riunioni semestrali con i parenti (incontri struttura-famiglia)	100%
Reception	Tempestività nelle risposte e cortesia nelle attività di centralino e reception	Entro 3 giorni Massimo 3 reclami
Consenso informato	Acquisizione del consenso informato preliminarmente all'avvio dell'intervento riabilitativo	100% degli ingressi

Fattori di qualità	Standard di qualità	Limite (di rispetto)
Umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali ed umane		
Potenziamento delle competenze e del Know How degli operatori	formazione continua come da normativa vigente	100%
Formazione del personale	Addestramento su privacy, sicurezza, trattamento dati personali, protocolli/procedure tecnico-operativi ed organizzativi.	100%
Coinvolgimento familiare	Riunioni semestrali con i parenti (incontri struttura-famiglia)	100%
Visite o uscite	Realizzazione di almeno n° 4 visite/uscite al mese	100%
Organizzazione eventi nel Centro	Realizzazione di almeno n° 2 eventi/anno nel Centro con il coinvolgimento del territorio (organizzazioni/associazioni/scuole/enti)	100%
Personalizzazione e riservatezza		
Privacy	Acquisizione del consenso al trattamento dati	100%
Comfort		
Conformità dell'igiene degli ambienti e delle stanze	Numero segnalazioni da parte degli utenti e/o dei familiari	Max N° 3 segnalazioni/anno
Uso di strumentazione e di ausili adeguati	Presenza di ausili funzionanti	100%
	Utilizzo di materiali monouso	
Programmazione interventi ordinari di manutenzione	Rispetto del piano di manutenzione annuale	100%
Segnalazione e richiesta di manutenzione urgente	Intervento entro 24 ore	entro 24 ore
Segnalazione e richiesta di manutenzione ordinaria	Intervento entro 7 giorni dalla richiesta	entro 7 giorni
Mantenere l'efficacia e l'efficienza delle apparecchiature ed attrezzature utilizzate nell'erogazione del servizio	Intervento entro 5 giorni dalla richiesta	entro 5 giorni
Utilizzo di mezzi adeguati e sicuri	Revisione e pulizia periodica dei mezzi di trasporto	2 volte al mese
Autocontrollo del sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points)	Applicazione dei principi di autocontrollo HACCP nell'approvvigionamento, conservazione, preparazione e somministrazione dei cibi	100%

Fattori di qualità	Standard di qualità	Limite (di rispetto)
Regolarità, puntualità, tempestività		
Contenimento dei tempi di attesa	Tempi di attesa per il ricovero (dal momento dell'autorizzazione ASL	7gg
Risposta ai reclami	Risposta al reclamo/suggerimento scritto entro 10 giorni dal ricevimento	100%
Puntualità del servizio di trasporto	Rispetto degli orari concordati	Max 10 min
Tutela dei diritti		
Risposta ai reclami	Risposta al reclamo/suggerimento scritto entro 10 giorni dal ricevimento	100%
Soddisfazione utenti/parenti	Rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei loro parenti, attraverso questionari di qualità percepita	90% risposte positive
Partecipazione		
Soddisfazione utenti/parenti	Rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei loro parenti, attraverso questionari di qualità percepita ad ogni fine trattamento	Risultati tra 4 e 5 per reparto residenziale e semiresidenziale Risultati positivi (Buono + Ottimo) > 80% per ambulatorio
Nursing	Addestramento sulle modalità di assistenza al paziente	100%
Accessibilità alle prestazioni ed alle strutture		
Assistenza medica da parte del personale convenzionato– Medici di medicina generale e Medici di guardia	L'assistenza medica è garantita la mattina dai medici di medicina generale, con la presenza in struttura del medico consulente nei turni successivi.	100%
Presenza di medici specialisti (Fisiatra e neurologo)	Fisiatra: tutti i giorni Neurologo: tutti i giorni	Tutte le settimane dell'anno
Assistenza sanitaria da parte di infermieri professionali	Nel Centro è sempre presente 24 ore su 24 almeno un infermiere professionale	100%
Attività riabilitativa diretta al cliente (terapie)	Rispetto del calendario delle terapie	100%
Realizzazione e attivazione del progetto occupazionale ed educativo in relazione alla tipologia degli utenti	Verifica mensile andamento progetto occupazionale ed educativo della struttura	100%
Personalizzazione	Correlazione del progetto educativo al PRI dei soggetti coinvolti nelle attività	100%

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

La bontà dell'organizzazione, la validità dei professionisti e del personale che operano nelle strutture e le avanzate tecnologie a disposizione vengono garantite dalla **Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015**

Il sistema di qualità, finalizzato alla ricerca di un miglioramento continuo della qualità erogata in termini di assistenza e servizi, consente di monitorare e controllare tutti i processi clinico-diagnostico-riabilitativi ed è volto ad un miglioramento continuo.

L'obiettivo è quello di erogare un servizio completo ed adeguato a soddisfare le necessità del paziente nel pieno rispetto ed uso delle risorse tecnologiche, umane ed economiche attraverso la realizzazione di una serie di procedure e protocolli terapeutici medici e gestionali che sono volti sia ad identificare in maniera chiara e precisa le responsabilità di tutti gli operatori aziendali, sia a monitorare costantemente le apparecchiature e i servizi sanitari.

ALTRE INFORMAZIONI



In caso di emergenza è opportuno non agitarsi, rivolgersi al personale in servizio e seguirne attentamente le indicazioni. Il personale è stato appositamente addestrato a risolvere qualunque emergenza si manifesti.

In caso di abbandono rapido dell'edificio non utilizzare gli ascensori. Non perdere tempo a recuperare oggetti personali e recarsi verso la più vicina uscita di sicurezza segnalata.

Gli utenti in grado di muoversi possono lasciare il reparto autonomamente seguendo i cartelli indicatori delle vie d'emergenza e le istruzioni del personale. Gli utenti con difficoltà di deambulazione attenderanno i soccorsi già predisposti dal personale, che giungeranno tempestivamente.

È assolutamente vietato fumare all'interno dei locali della struttura.

PRINCIPALI RECAPITI

Villa dei Fiori risponde ai seguenti recapiti



Via Posta
Casa di cura Angrisani S.r.l. - Villa dei Fiori
Poggio San Pantaleone
84014 Nocera Inferiore (Sa)

Via Telefono
Centralino: 081.5157711
Fax: 081.5155418

Via Internet
Indirizzo web: www.villadeifiori.it
Indirizzo e-mail: info@villadeifiori.it

PROGETTO CARTA DEI SERVIZI

MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è patrimonio di tutti i cittadini.

Per facilitare la comprensione e la condivisione del linguaggio viene garantita la chiarezza espositiva e la completezza dell'informazione.

La Carta dei servizi, prodotta in formato cartaceo:

- viene consegnata all'atto del primo accesso di un utente
- è disponibile sul banco accettazione;
- è disponibile nell'ufficio dell'URP;
- è disponibile su richiesta agli operatori

La Carta dei Servizi è disponibile inoltre sul nostro sito web all'indirizzo www.villadeifiori.it

PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO

La Carta dei servizi viene verificata e aggiornata ogni anno nell'ambito della riunione di riesame

La qualità dell'informazione viene verificata e garantita attraverso il coinvolgimento dei referenti in tutti gli ambiti aziendali responsabili dell'aggiornamento delle informazioni.

Villa dei Fiori utilizza i reclami, le indagini di soddisfazione e i sistemi di ascolto ed il confronto con le Associazioni come strumenti essenziali per individuare le aree di criticità e formulare le azioni di miglioramento.

I risultati delle valutazioni vengono pubblicizzati sia all'interno che all'esterno dell'azienda ai soggetti coinvolti e interessati affinché possano proporre modifiche organizzative.

Villa dei Fiori effettua delle verifiche attraverso l'ufficio Qualità per rilevare i dati riferiti agli aspetti organizzativi, strutturali e sulla qualità percepita.

INDICAZIONI DI CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA SECONDO IL PIANO REGIONALE

Con Deliberazione N. 170 del 10 febbraio 2007, la Giunta Regionale della Regione Campania ha emanato il "*Piano Regionale Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA)*", con l'obiettivo di garantire, mediante tempi d'accesso alle prestazioni sanitarie certi e adeguati ai problemi clinici presentati, il rispetto di fondamentali diritti alla persona, quali la tutela della salute e l'eguaglianza nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Con la DGRC n. 123 del 02/04/2019 la Regione Campania ha previsto fondi dedicati per l'analisi, la progettazione e l'implementazione del CUP Regionale, nonché fondi per il cruscotto per il monitoraggio delle liste di attesa. Il CUP regionale, che andrà a regime entro la fine del 2020, gestirà in maniera centralizzata tutte le Agende delle strutture pubbliche e private accreditate e dovrà intercettare eventuali prenotazioni contemporanee per una stessa prestazione da parte del medesimo utente, prevedendo appositi sistemi di sbarramento che minimizzino il rischio di prenotazioni multiple.

Con il DCA N. 52 del 4/7/2019 la Regione Campania recepisce il "Piano Nazionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019/2021 (PNGLA 2019/2021)" e adotta il "Piano Regionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019/2021 (PRGLA 2019/2021)", che ha l'obiettivo di individuare gli elementi di tutela e di garanzia per il cittadino ed è rivolto principalmente alla promozione del principio di appropriatezza nelle sue dimensioni clinica, organizzativa e prescrittiva, a garanzia dell'equità d'accesso alle prestazioni.

Il Piano regionale mira, inoltre, ad individuare strumenti e modalità di collaborazione tra tutti gli stakeholders per una concreta presa in carico dei pazienti da parte dei Medici di Medicina Generale (MMG), dei Pediatri di Libera Scelta (PLS) e degli specialisti, prevedendo modelli di gestione integrata dell'assistenza attraverso l'attuazione e la gestione programmata dei Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali (PDTA).

GOVERNO DELLA DOMANDA E CRITERI DI PRIORITÀ

All'allungamento dei tempi di attesa concorrono una molteplicità di fattori complessi, ma per una possibile soluzione del problema delle liste d'attesa bisogna intervenire per modificare l'attuale contesto organizzativo del sistema di erogazione delle prestazioni sanitarie.

Gli interventi di modifica del contesto richiedono cambiamenti del sistema del governo della domanda e/o dell'offerta, mediante:

- Revisioni periodiche dell'attività prescrittiva, da parte dell'Ente competente
- Governo clinico orientato alle liste di attesa, su cui deve incidere ogni Azienda adottando tutti gli strumenti per perseguire gli obiettivi di miglioramento

CRITERI DI PRIORITÀ DI ACCESSO

Per facilitare l'accesso ai servizi e per promuovere un sistema di gestione dell'offerta che tenga anche conto della gravità del bisogno, il nostro Centro, come indicato dalla Regione Campania adotta il sistema della classificazione della domanda di prestazioni in base a criteri di priorità clinica. Nel sistema sanitario, infatti, la possibilità di attribuire a singoli utenti tempi di attesa diversi è determinante per l'efficacia e l'efficienza del sistema.

Suddetta procedura, nell'obiettivo di trasparenza e controllo delle liste d'attesa, è stata definita dal Centro, sulla base delle indicazioni della Regione Campania, al fine di attribuire al paziente un tempo

di attesa ragionevole per ottenere l'erogazione della prestazione sanitaria senza comprometterne la prognosi e la qualità della vita.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto della Presidenza del consiglio dei ministri del 27.1.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11.10.94: avente ad oggetto: Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico;
- Decreto legislativo 286/99 art 11 Qualità dei servizi pubblici.
- Carta Europea dei diritti del malato, Bruxelles, 15 Gennaio 2002.
- Carta di Tallinn Patto per il primato della Salute organizzazione Mondiale della Salute 2008.

Riferimenti nazionali in ambito sanitario:

- ❖ La Circolare del Ministero della Sanità 100/SRPS n.5697/91 che suggerisce alle Aziende Sanitarie iniziative miranti al miglioramento della pubblica amministrazione, come il cartellino identificativo, la segnaletica, la modulistica e l'istituzione di uffici di informazione e di relazioni con il pubblico;
- ❖ L'art.14 del D.Lg. 502/92 e le successive integrazioni (DD.LLgg.517/93 e 229/99), che garantisce la partecipazione e la tutela dei cittadini e l'adeguamento delle strutture e prestazioni alle esigenze dei cittadini e i fattori di qualità; (vedi paragrafo 5.2);
- ❖ Il Decreto del 18.1.97 del Ministero della Sanità sugli indicatori di qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie (art. 14 Decreto legge 502);
- ❖ DPCM 19 maggio 95 in esecuzione del Decreto Legge 12.5.95 N° 163 convertito in legge N° 273/95, che prevede la periodica acquisizione della valutazione dell'utente circa la qualità del servizio e lo schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari;
- ❖ Criteri per la determinazione dei tempi massimi di attesa per l'erogazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali e per l'accesso ai ricoveri diurni a carattere diagnostico, ai sensi dell'art. 3, commi 10 e 11 del decreto legislativo del 29.4.1998 N° 124;
- ❖ Ministero della Salute protocollo di intesa tra il governo, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano sul PATTO PER LA SALUTE su proposta del Ministro della salute e del Ministro dell'economia e finanza condiviso dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome di Trento e Bolzano -28 settembre 2006;
- ❖ Decreto Legge 286 del 2008 Art. 2 comma 461 (Legge finanziaria 2008) ha previsto l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi»;
- ❖ "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (Riforma Brunetta) D.Lgs 27 ottobre 2009, n. 150, Art. 28.

Riferimenti normativi regionali:

- ❖ Legge Regionale N° 32 del 3.11.94 – Decreto Legislativo 30.12.92 N° 502 e successive modifiche ed integrazioni, riordino del Servizio Sanitario Regionale. Art. 9 e allegato D Unità Operative: funzioni e standard di personale al punto 12 Unità Operativa di Relazioni con il Pubblico ed Integrazioni con il Sociale.
- ❖ Delibera GR 11.4.95 N° 2254 Atto d'indirizzo alle AA.SS.LL. per l'attuazione della LR 32/94 Area Generale di Coordinamento Piano Sanitario Regionale: il servizio e l'Unità Operative Relazioni con il Pubblico ed Integrazioni con il Sociale.
- ❖ L.R. N° 10 dell'11.7.02 Piano Sanitario Regionale 2002/2004. Capitolo - Le strategie per il cambiamento.
- ❖ Nel Piano Sanitario Regionale 2002-2004 si parla di PATTO di SOLIDARIETA', definito allo stesso modo del Piano Sanitario Nazionale 1998-2000.
- ❖ L.R. 1/2006 art 7 disposizione per l'effettivo servizio del diritto alla salute.
- ❖ Delibera N. 170 del 10 febbraio 2007 Area Generale di Coordinamento N. 19 - Piano Sanitario Regionale e Rapporti con le UU.SS.LL. – N. 20 - Assistenza Sanitaria - Piano Regionale Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA), BURC 26/3/2007.
- ❖ Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi - Costituzione del comitato tecnico”, DGRC n. 2100 del 31.12.2008, ha istituito, presso il Settore Assistenza Sanitaria, l'Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei servizi e costituito il Comitato Tecnico con la funzione di sostenere e promuovere l'attività dell'Osservatorio attraverso l'attuazione di azione programmate e l'individuazione di strumenti di qualificazione del sistema Carta dei Servizi.
- ❖ “Linee Guida Per La Carta Dei Servizi Sanitari” DGRC n. 369 del 23 marzo 2010, con cui la Regione Campania ha previsto la consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori; la verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, e di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori.
- ❖ DGRC n. 123 del 02/04/2019.
- ❖ DCA N. 52 del 4/7/2019 "Piano Nazionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019/2021 (PNGLA 2019/2021)" e adotta il "Piano Regionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019/2021 (PRGLA 2019/2021)".

CARTA DEI SERVIZI
Servizi semiresidenziali e residenziali



Casa di cura Angrisani S.r.l. - Villa dei Fiori
Poggio S. Pantaleone - 84014 Nocera Inferiore (Sa)

www.villadeifiori.it



Certificato n. 156/Q-014