

Ospedale Privato Accreditato

Villa Pineta



Carta dei Servizi - Guida



Indice

Lettera del Direttore Sanitario	pag. 2
Il Direttore Sanitario	pag. 3
La Storia.....	pag. 4
La Struttura.....	pag. 4
La Didattica	pag. 5
Le Associazioni.....	pag. 5
Le Attività	pag. 6
Il Percorso del Paziente - Ospite	pag. 8
Le Garanzie	pag. 10
La Qualità	pag. 11
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	pag. 12
Gli Impegni.....	pag. 13
I Diritti del Paziente - Ospite	pag. 17
I Doveri del Paziente - Ospite.....	pag. 17
Le Informazioni Utili	pag. 18
Come Contattarci	pag. 20
Come Raggiungerci.....	pag. 20



E' con molto piacere che presento ai cittadini la Carta dei Servizi di Villa Pineta.

La Carta dei Servizi (Legge 11 luglio 1995, n. 273) è uno strumento finalizzato alla tutela della persona per promuovere l'informazione, la trasparenza, la partecipazione, il miglioramento della qualità e l'innovazione. Uno dei suoi obiettivi è quello di introdurre nel processo di erogazione del servizio il punto di vista più importante: quello del cittadino.

Villa Pineta intende consolidare un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto con pazienti, ospiti, utenti ambulatoriali, loro familiari e tutti i portatori di interesse, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, renderli più efficaci, efficienti e tempestivi, ma soprattutto più vicini alle esigenze di quanti ne usufruiscono. In quest'ottica la nostra Carta dei Servizi rappresenta un "patto" chiaro e verificabile, un impegno di trasparenza e un momento di incontro e confronto con tutte le parti interessate che trova fondamento sui seguenti valori:

- *equità e universalità* nell'accesso ai servizi, *imparzialità* nell'erogazione delle prestazioni;
- piena *informazione* sui servizi offerti e *trasparenza* sulla loro modalità di erogazione;
- *definizione* di standard - *assunzione* di impegni e costante *verifica* del loro rispetto;
- *tutela* dei *diritti* degli utenti attraverso modalità strutturate;
- *continuità* delle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere, *impegno* ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare o eliminare gli eventuali disservizi;
- *appropriatezza*: "fare bene le cose giuste al momento giusto" come condizione di *sicurezza*, *efficacia* e di *efficienza*;
- rispetto e valorizzazione del *diritto di scelta* della persona, in quanto soggetto informato e consapevole che prende parte attivamente al proprio progetto di salute;
- *ascolto* delle opinioni e dei giudizi degli utenti attraverso modalità e strumenti di *partecipazione* e *coinvolgimento*.

Ogni professionista è chiamato ad agire in coerenza ai valori enunciati e ad applicare eticamente le proprie conoscenze e abilità.

IL NOSTRO IMPEGNO PER LA VOSTRA SALUTE

*Il Direttore Sanitario
Dott.ssa Maria Teresa Nobile*

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito di Villa Pineta (www.villapineta.it).



*Direttore Sanitario dott.ssa Maria Teresa Nobile
Specialista in Igiene e Medicina Preventiva e Radiologia*

Il Direttore Sanitario

Garante dei valori, degli standard e degli impegni di Villa Pineta è il Direttore Sanitario al quale il paziente-ospite-utente ambulatoriale e/o familiari possono fare riferimento in ogni evenienza per la propria tutela, salvaguardia e rispetto.

Il Direttore Sanitario dirige sul piano strategico i servizi ai fini tecnico sanitari ed igienico-organizzativi. Ha la responsabilità di garantire servizi sanitari ottimali per una sanità di valore dove il valore da raggiungere è rappresentato dalla migliore combinazione tra gli aspetti di efficacia, efficienza, appropriatezza e qualità delle cure che la Struttura è in grado di offrire al cittadino.

Alla Direzione compete anche il governo dei processi di pianificazione e indirizzo: definizione della Politica, degli obiettivi generali e, a cascata, degli obiettivi specifici che si propone di perseguire in coerenza con le normative - legislazioni applicabili, i Piani sanitari nazionali – regionali, ...

La Direzione rivaluta periodicamente la Politica per confermarne l'adeguatezza e la valenza strategia.

La Politica è dettagliata nel relativo allegato



La Storia

Villa Pineta fu costruita nel 1932 come Centro Sanatoriale, su indicazione del Prof. Omodeo Zorini, Direttore dell'Istituto Forlanini di Roma, per la specificità climatica della zona ottima per effettuare climoterapia, ergoterapia ed elioterapia.

Dalla fondazione, l'impegno nel miglioramento della funzionalità e delle tecniche è stato continuo: nel corso degli anni, dopo aver svolto un ruolo pionieristico e grazie alla continua crescita del livello professionale, la Struttura, pur mantenendo vivo lo scopo per la quale è nata, si è via via evoluta potenziando il settore riabilitativo e specializzandosi nel recupero e nella riabilitazione delle patologie dell'apparato cardiologico, neuromotorio ed ortopedico, privilegiando, in particolare, le patologie respiratorie, e trasformandosi in un centro di eccellenza e di riferimento a livello regionale e nazionale.

La Struttura

Villa Pineta, sorge in una zona panoramica ed è dotata di un ampio parcheggio, gratuito, riservato alle autovetture dei degenti, dei loro familiari e dei visitatori.

Ampliata e ristrutturata in conformità con la normativa attualmente in vigore, Villa Pineta, pur senza perdere l'aspetto di edificio d'epoca, è oggi una moderna ed efficiente struttura sanitaria e socio-sanitaria. Inserita in un ambiente naturale, a 800 metri d'altezza, è caratterizzata da un ampio parco secolare di circa 50.000 metri quadrati, dotato di percorsi particolarmente curati e facilmente agibili, che consentono ai terapisti della riabilitazione, nelle stagioni più miti, di praticare i trattamenti rieducativi anche nell'accogliente spazio verde.

Per i degenti che non possono muoversi con facilità, i trattamenti riabilitativi possono essere eseguiti anche nelle spaziose terrazze coperte, che costituiscono spazi ricreativi e di relax per gli ospiti della Struttura.

La Struttura, priva di barriere architettoniche, provvista di 6 ascensori (di cui 3 anche per le lettighe) è dotata di ambienti comodamente accessibili ai portatori di handicap.

Le camere di degenza dei reparti ospedalieri, sono tutte dotate di servizi igienici, telefono, dispositivo di chiamata, impianto gas medicali/vuoto, guardaroba personale, impianto TV e accesso ad Internet.

*Villa Pineta si è adeguata nel tempo alle moderne esigenze,
conservando il caldo sapore degli anni passati.*



La Didattica

Nel corso degli anni Villa Pineta ha sviluppato attività di aggiornamento e formazione, ed è diventata un importante luogo di incontro e confronto per molte delle più autorevoli personalità scientifiche. Ha promosso ed organizzato seminari, conferenze e convegni a livello locale, regionale e nazionale, in particolare nell'ambito della disciplina pneumologica. Ha promosso la partecipazione delle diverse figure professionali ai più importanti corsi e convegni scientifici nazionali ed internazionali relativi alla riabilitazione, presentando anche risultati di ricerche apprezzati dalla comunità scientifica. Villa Pineta ha consolidato il rapporto di collaborazione con Università – Enti attraverso l'attivazione di convenzioni con:

- ✘ l'Università degli Studi di Modena e di Reggio Emilia per il tirocinio "curriculare" di formazione e orientamento per studenti ancora iscritti al corso di infermieristica e fisioterapia
- ✘ l'Università di Torino per il tirocinio di formazione e orientamento per psicologi
- ✘ l'Università di Padova per il tirocinio pratico post lauream per psicologi
- ✘ l'Università di Parma per il tirocinio di formazione e orientamento per studenti ancora iscritti al corso di laurea in psicologia e per il tirocinio di formazione e orientamento ai fini dell'esame di stato per l'abilitazione all'esercizio della professione di psicologo
- ✘ Modena formazione per il tirocinio pratico degli Operatori Socio Sanitari.

Dal 2015 a tutt'oggi Villa Pineta è sede di un tirocinio formativo in ambito cardio – respiratorio del paziente critico e post critico per studenti di fisioterapia provenienti da 43 università degli Stati Uniti, tramite l'Associazione Euglobal Associates



FONDAZIONE

Villa Pineta è anche sede della omonima Fondazione, che non ha scopo di lucro e che persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, anche nell'ambito di iniziative di ricerca scientifica e organizzazione di incontri e convegni.

Le Associazioni

Villa Pineta aderisce fin dai primi anni cinquanta all'Associazione Italiana Ospedalità Privata (A.I.O.P.) seguendone le direttive e gli orientamenti riguardo la qualità dei servizi.

E' inoltre delegazione e sede distaccata dell'A.M.O.R. (Associazione Milanese di Ossigenoterapia Riabilitativa) che si occupa di salvaguardare i pazienti in ossigenoterapia, affinché venga rispettato il loro diritto a una vita dignitosa. All'A.M.O.R. possono iscriversi:

- pazienti in ossigeno-ventiloterapia a lungo termine
- coloro che desiderano offrire il loro contributo.



Le Attività

Villa Pineta eroga prestazioni sanitarie e socio-sanitarie in regime di ricovero ordinario, ricovero breve (day hospital) ed ambulatoriale, sia in accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale (S.S.N.), che in forma privata, cioè con pagamento da parte dell'utente o di eventuali enti mutualistici e/o assicurativi.

L'organizzazione interna della Struttura è tale da garantire il coordinamento integrato di più specialisti, la definizione di obiettivi comuni, il massimo rispetto delle esigenze della persona, l'appropriatezza dell'accesso e l'efficacia del percorso diagnostico-terapeutico-riabilitativo. Tale organizzazione prevede l'interazione con il Poliambulatorio specialistico e con tutti i servizi sanitari di supporto presenti in Struttura.

Villa Pineta offre prestazioni in regime di ricovero in grado di assicurare un percorso assistenziale completo differenziato per intensità di cure.

Le attività di ricovero sono le seguenti:

- Pneumologia (in regime di degenza ordinaria)
- Semintensiva (in regime di degenza ordinaria)
- Riabilitazione Respiratoria (in regime di degenza ordinaria e/o day hospital)
- Riabilitazione Cardiologica (in regime di degenza ordinaria e/o day hospital)
- Riabilitazione Neuromotoria (in regime di degenza ordinaria)
- Riabilitazione Ortopedica (in regime di degenza ordinaria)
- Riabilitazione Metabolico-Nutrizionale (in regime di degenza ordinaria e/o day hospital)
- Lungodegenza Medica post acuzie (in regime di degenza ordinaria)
- Casa Residenza per Anziani (ricoveri: definitivi, temporanei, di sollievo e inserimenti individuali di persone con gravissima disabilità acquisita - GDA).

Reparti di Degenza

Le discipline presenti sono suddivise in aree di:

- Degenza per acuti con area ad alta intensità assistenziale
- Degenza di Riabilitazione Intensiva
- Degenza di Riabilitazione Estensiva e di mantenimento
- Lungodegenza post-acuzie.

Nell'ambito dei reparti di Pneumologia e Riabilitazione Respiratoria afferisce la Semintensiva Pneumologica - Semintensiva ad Alta Valenza Riabilitativa che tratta pazienti provenienti da reparti di area critica e che necessitano di ventilazione meccanica e/o monitoraggio continuo.

Nell'ambito di Casa Residenza per Anziani sono presenti posti letto dedicati a pazienti critici, anche in età non geriatrica, comprese le situazioni di Gravissima Disabilità Acquisita, dove vengono fornite prestazioni sanitarie e assistenziali adeguate alla gravità e complessità clinica degli ospiti.

Servizi

A supporto dei reparti vanno ad integrarsi i seguenti servizi, che effettuano anche prestazioni di specialistica ambulatoriale sia in regime di convenzione, sia in regime privato:

- Ambulatorio di Broncologia diagnostica
- Laboratorio di Fisiopatologia respiratoria per la diagnostica funzionale respiratoria (spirometria, pletismografia, emogasanalisi, misura della forza dei muscoli respiratori)
- Laboratorio per lo studio dei disturbi del sonno (polisonnografia)
- Servizio di Terapia della Riabilitazione
- Servizio di Psicologia
- Servizio Nutrizionale
- Poliambulatorio specialistico (Cardiologia, Pneumologia, Fisiatria, Geriatria, Dermatologia, Ortopedia, Oculistica, Urologia, Psichiatria, Medicina Nutrizionale, Pediatria, Logopedia, ...)
- Medicina dello Sport
- Medicina legale
- Radiologia e Diagnostica per immagini
- Diagnostica vascolare
- Laboratorio Analisi.

Poliambulatorio Modena

Il Poliambulatorio, con sede a Modena in Via Scaglia Est n. 27, fornisce prestazioni altamente specializzate, potendo contare su un TEAM multidisciplinare, composto da medici pneumologi, cardiologi, fisiatra, nutrizionisti, otorinolaringoiatri, legali, oltre che da terapisti della riabilitazione, psicologi e dietisti di consolidata esperienza. Tutte le prestazioni che Villa Pineta mette a disposizione in questa nuova sede, fanno parte di quelle che il Poliambulatorio, con sede a Gaiato di Pavullo, fornisce da tempo.

Informazioni dettagliate sono disponibili nello spazio dedicato nell'allegato Carta dei Servizi – Attività, sul sito internet WWW.villapineta.it e telefonando allo 059 357460.



Il Percorso del Paziente - Ospite

Accettazione Ospedale

L'Ufficio Accettazione dei reparti ospedalieri cura la gestione delle liste di attesa. L'accesso alle liste è consentito solo agli operatori autorizzati ed è improntato alla massima trasparenza.

I criteri adottati rispettano la cronologia delle richieste di ricovero ritenute appropriate, fatto salvo la valutazione della richiesta di urgenza.

Il paziente accede al ricovero tramite richiesta del medico di famiglia o del medico specialista. Il ricovero può avvenire anche tramite trasferimento da altro luogo di degenza.

Al momento del ricovero il paziente deve presentarsi all'Ufficio Accettazione dell'Ospedale, situato a piano terra, munito dei seguenti documenti:

1. Richiesta di ricovero del medico con indicazione della patologia per cui è stato richiesto il ricovero
2. Tessera sanitaria (S.S.N.) - Codice fiscale
3. Documento di identità in corso di validità
4. Esami ed accertamenti diagnostici precedentemente eseguiti e non antecedenti a sei mesi.
5. Fotocopie di cartelle cliniche di eventuali ricoveri in altre strutture
6. Lettera di dimissione ospedaliera, se presente.

Eventuali variazioni relative al ricovero sono comunicate tempestivamente ai pazienti interessati.

Sarà premura del personale fornire una assistenza adeguata e strumenti di ausilio alla deambulazione a tutti coloro che ne avessero necessità per accedere alla Struttura.

Per informazioni più dettagliate

o per prenotazioni:

dal lunedì al venerdì

dalle ore 8,30 alle ore 12,30

e dalle ore 15,00 alle ore 18,00

Responsabile: Renata Scorzoso, tel. 0536.42039

e-mail: accettazione@villapineta.it



Accettazione Casa Residenza per Anziani

L'Ufficio Accettazione di Casa Residenza per anziani cura l'accesso sia dei ricoveri privati che in convenzione. Le informazioni dettagliate su modalità di prenotazione e accesso sono disponibili nello specifico spazio presente nel documento Carta dei Servizi - Le Attività e nel sito internet www.villapineta.it e possono essere richieste telefonando:

dal lunedì al venerdì

dalle ore 15,00 alle ore 18,00

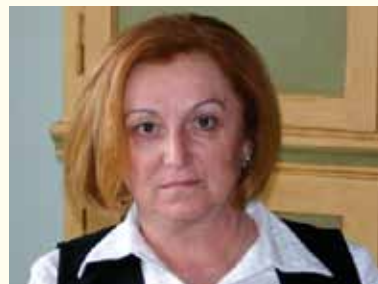
Responsabili:

Alessandro Pasini

Genziana Sarti

tel. 0536.42039

e-mail: anziani@villapineta.it



Dimissione e Continuità Terapeutica - Assistenziale di Cura

La dimissione dai reparti avviene assicurando la continuità delle cure al paziente-ospite:

- ⇒ comunicazione al medico curante delle necessarie informazioni inerenti il ricovero esplicate nella lettera di dimissione
- ⇒ attivazione della dimissione protetta (ADI, Casa Residenza per Anziani, ...) o trasferimento presso un'altra struttura di ricovero, qualora ve ne sia la necessità
- ⇒ consegna al paziente-ospite e/o familiari-caregiver di materiale a carattere informativo/educazionale da utilizzare al domicilio
- ⇒ possibilità di avere informazioni/chiarimenti, dopo la dimissione.

Il materiale informativo/educazionale elaborato dai professionisti è disponibile sul sito di Villa Pineta (www.villapineta.it) in un'apposita sezione dedicata

Cartella Clinica

La richiesta di duplicazione della cartella clinica può essere effettuata:

1. durante la degenza:
 - a. direttamente dal paziente-ospite
 - b. delegando una terza persona.

Il modulo di richiesta di copia cartella clinica è disponibile presso il Centralino.

2. a dimissione avvenuta:
 - a. il paziente-ospite richiede copia della cartella clinica, allegando la fotocopia del proprio documento di riconoscimento
 - b. il paziente-ospite richiede copia della cartella clinica, sottoscrivendo una delega e allegando il proprio documento di riconoscimento.

La copia della cartella clinica verrà consegnata entro 15 giorni (urgenze escluse).





Le Garanzie

La Missione di Villa Pineta si esplica anche nella realizzazione di un contesto “sicuro” per personale, degenti, utenti ambulatoriali e visitatori e nella promozione di una cultura volta alla prevenzione e al miglioramento.

Salute e Sicurezza sul Lavoro

Villa Pineta opera per promuovere e accrescere interventi diretti alla tutela della salute e della sicurezza, alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e alla diffusione della cultura della sicurezza. La Struttura ha sempre ottemperato tempestivamente a quanto la legislazione cogente richiede.

Sicurezza Alimentare

Tutto il processo di produzione dei pasti, compresi gli acquisti dei prodotti alimentari, avviene nel rispetto delle regole igieniche e sanitarie, secondo il sistema HACCP, in modo da realizzare prodotti che non presentino pericoli per la salute e soddisfino le esigenze di pazienti-ospiti.

Ambiente

La Struttura promuove interventi volti al rispetto dell’ambiente che comprendono:

- raccolta e smaltimento rifiuti differenziati per tipologia; particolari cautele vengono poste per i percorsi dei rifiuti che richiedono specifiche modalità di smaltimento
- risparmio energetico tramite una serie di interventi impiantistici, tecnologici e strutturali idonei ad ottimizzare le condizioni microclimatiche degli ambienti e ad evitare gli sprechi
- riduzione del consumo di acqua attraverso la sensibilizzazione del personale e degli utenti
- utilizzo di prodotti per la pulizia a contenuto impatto sull’uomo e sull’ambiente.

Rischio Clinico

La gestione del rischio clinico si configura con l’insieme degli interventi e misure messi in atto dalla Struttura per migliorare la qualità delle prestazioni erogate e garantire la sicurezza di pazienti-ospiti. Sicurezza anche basata dall’apprendere dall’errore. La Direzione Sanitaria, supportata dai professionisti, ha messo a punto politiche volte alla prevenzione degli errori evitabili, al contenimento dei loro possibili effetti dannosi e alla tenuta sotto controllo delle attività ritenute più critiche come ad esempio le infezioni correlate all’assistenza, le lesioni da pressione, le cadute, ecc...

Emergenze Cliniche

Sulla base di specifiche normative in materia, sono stati definiti e standardizzati in procedure i comportamenti da adottare in caso di emergenze cliniche. A tutte le figure professionali interessate viene assicurata l’acquisizione di adeguate competenze nelle tecniche rianimatorie (BLSD Basic Life Support Defibrillation) ed il loro mantenimento nel tempo.

Emergenze Organizzative e Tecnologiche

Villa Pineta ha individuato e definito l’insieme degli interventi da attivare nel caso si verifichi un evento d’improvvisa straordinarietà, in ambito organizzativo e/o tecnologico al fine di garantire la continuità assistenziale, di cura e terapeutica.

Privacy

In ottemperanza ed in applicazione del D. Lgs.vo 196/2003 sulla Privacy e successive modifiche e integrazioni, a tutela della riservatezza e della dignità della persona, tutto il personale è chiamato a rispettare il segreto professionale o d’ufficio. Il paziente - ospite è il solo avente diritto alle informazioni sul suo stato di salute. E’ sua facoltà estendere tale diritto a familiari, congiunti e/o conoscenti, mediante un’autorizzazione scritta.

La Qualità

Il concetto di qualità nel Servizio Sanitario Nazionale del nostro Paese è stato introdotto dal Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502. Ciò si è tradotto nell'esigenza per le strutture sanitarie pubbliche e private di dotarsi di un'organizzazione in grado di perseguire obiettivi strategici che vanno dalla chiara identificazione dei bisogni e delle esigenze dei clienti, alla definizione di standard di qualità, alla ottimizzazione dei costi e delle prestazioni richieste, alla valorizzazione professionale del personale, alla soddisfazione degli utenti, in un'ottica di sicurezza ed appropriatezza delle cure. Villa Pineta ha fatto propri i principi del D. Lgs.vo 502/92, dotandosi del Sistema di Gestione per la Qualità e il Rischio Clinico che si fonda sull'integrazione dei due modelli che in questi anni ne hanno costituito il punto di riferimento:

Accreditamento istituzionale

Villa Pineta rispondendo ai requisiti qualitativi, di sicurezza e di efficienza organizzativa definiti dalla Regione Emilia Romagna è accreditata ad erogare prestazioni e servizi in nome del Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.)

Certificazione

Villa ha conseguito la Certificazione Qualità ISO UNI EN ISO 9002:1994 nell'anno 2000. Le prime iniziative intraprese, attraverso un lavoro di squadra, si sono evolute in un sistema di gestione per la Qualità e il Rischio Clinico in linea con le direttive regionali per l'accREDITAMENTO istituzionale.

La Certificazione, oggi UNI EN ISO 9001:2015 interessa i reparti:

- ⇒ Pneumologia, in regime di degenza ordinaria
- ⇒ Riabilitazione Respiratoria, in regime di degenza ordinaria e day hospital
- ⇒ Semintensiva Pneumologica – Semintensiva ad Valenza Riabilitativa
- ⇒ Riabilitazione Cardiologica, in regime di degenza ordinaria e day hospital
- ⇒ Riabilitazione Metabolico Nutrizionale, in regime di degenza ordinaria e day hospital.

La ISO 9001 è il più famoso standard per il miglioramento della qualità





L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Presso Villa Pineta è presente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per mezzo del quale la Direzione intende esprimere il proprio desiderio di trasparenza e relazione con gli utenti.

Dialogo e accoglienza

L'URP ha il compito di facilitare la comunicazione tra la Struttura e i cittadini, attraverso la gestione delle informazioni sulle prestazioni - servizi erogati, sulle modalità di accesso, ... , sia in modo diretto, sia attraverso la pubblicazione di materiale come ad esempio la Carta dei Servizi.

Ascolto e partecipazione

L'URP promuove l'ascolto dei cittadini, la verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti e il loro approccio attivo nella vita organizzativa della Struttura.

Sono a disposizione di tutti i pazienti-ospiti, utenti ambulatoriali e/o loro familiari o qualora nominati dei legali rappresentanti o dell'amministratore di sostegno:

Questionari di gradimento attraverso i quali è possibile segnalare - anche in modo anonimo - il grado di soddisfazione del servizio fruito e inoltrare suggerimenti per migliorarne la qualità. Se compilato, il Questionario deve essere depositato negli appositi raccoglitori.

Schede di raccolta segnalazioni e reclami attraverso le quali è possibile formalizzare segnalazioni e reclami. Le segnalazioni ed i reclami possono essere rivolti anche direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

A tutti i reclami e alle segnalazioni - suggerimenti pervenuti in forma non anonima, in cui è stato espresso il consenso al trattamento dei dati (D. Lgs.vo 196/2003 e successive modifiche e integrazioni) e la firma risulta leggibile, il Responsabile dell'URP in collaborazione con la Direzione e coinvolgendo in modo diretto i Responsabili di Reparti e/o Servizi interessati risponde in forma scritta entro 30 giorni.

Le eventuali segnalazioni, finalizzate alla richiesta di risarcimento, saranno inoltrate agli Enti preposti.

Verifica degli impegni e miglioramento

L'URP predisponde reports mensili relativi all'elaborazione dei Questionari di gradimento e segnalazioni. I risultati della elaborazione:

- ⇒ consentono, se necessario, di intervenire in modo mirato ed in tempo reale sui punti deboli del sistema
- ⇒ vengono esposti mensilmente, in luoghi strategici della Struttura, in forma anonima e/o aggregata a disposizione degli utenti e delle altre parti interessate.

*L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto
dal lunedì al venerdì
dalle ore 13,30 alle ore 14,30
Responsabile: Cinzia Bonan*





Gli Impegni

Villa Pineta garantisce il rispetto dei valori a cui si ispira in tutte le fasi dei percorsi di cura; gli impegni di seguito dichiarati sono oggetto di verifica periodica da parte della Direzione e dei Responsabili interessati.

REPARTI DI DEGENZA

Garantire l'Accesso	
Modalità di Prenotazione	Ospedale; possibilità di prenotare di persona o telefonicamente tramite l'Ufficio Accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle 12,30 e dalle ore 15,00 alle 18,00 Casa Residenza per anziani; possibilità di prenotare di persona o telefonicamente tramite l'Ufficio Accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 15,00 alle ore 18,00
Tempo di attesa per il ricovero in day hospital: Riabilitazione Respiratoria Riabilitazione Cardiologica Riabilitazione Metabolica Nutrizionale	In base alla disponibilità
Tempo di attesa per il ricovero ordinario in: Riabilitazione Respiratoria Riabilitazione Cardiologia Riabilitazione Neuromotoria Ortopedica	In base alla disponibilità del posto letto; massimo entro 15 giorni
Tempo di attesa per il ricovero ordinario in Riabilitazione Metabolica Nutrizionale	In base alla disponibilità del posto letto; massimo entro 30 giorni
Tempo di attesa per il ricovero ordinario in: Semintensiva Pneumologia Casa Residenza per anziani	In base alla disponibilità del posto letto
Tempo di attesa per il ricovero ordinario in Lungodegenza Medica post acuzie	Per i pazienti inviati da Ospedali del territorio valutati e presentati dai referenti dell'MPA di Pavullo: in giornata entro le 16.00 Per i pazienti inviati dal Policlinico di Modena in base alla disponibilità del posto letto



Garantire l'Informazione

Identificazione degli operatori	Dotazione ad ogni operatore di un cartellino che riporta nome, cognome e qualifica
Presenza di documentazione sui servizi	Consegna in fase di ingresso: <ul style="list-style-type: none"> della Carta dei Servizi a cura del Responsabile Ufficio Accettazione della Carta di Accoglienza a cura del Caposala dei reparti ospedalieri Fruibilità del sito web aziendale
Informazioni sul ricovero	Ospedale; tramite l'Ufficio Accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle 12,30 e dalle ore 15,00 alle 18,00 Casa Residenza per anziani; tramite l'Ufficio Accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 15,00 alle ore 18,00
Rilascio di copia Cartella Clinica	Entro 15 giorni dalla richiesta

Garantire le Relazioni e il Coinvolgimento

Ingresso in reparto	Accoglienza e accompagnamento del paziente-ospite nella camera di degenza a cura del personale sanitario
Informazioni e coinvolgimento	Programmazione e definizione di incontri con il paziente-ospite e/o i familiari-caregiver e qualora nominati con i legali rappresentanti o dall'amministratore di sostegno, durante l'intero ricovero, anche con il supporto di materiale divulgativo Partecipazione del medico inviante al percorso diagnostico terapeutico attraverso possibili contatti telefonici
Rispetto della persona	Acquisizione del consenso informato, partecipato e consapevole della persona riguardo agli atti sanitari-diagnostici proposti, ai relativi rischi e benefici ed ai trattamenti proponibili in alternativa Sensibilizzazione e umanizzazione del personale alla gestione del dolore, applicazione di specifiche procedure
Mantenimento delle relazioni	Possibilità per i familiari - conoscenti di: <ul style="list-style-type: none"> accedere alla struttura dalle ore 08.00 alle ore 20.00, le limitazioni sono circoscritte, nel rispetto delle esigenze di degenti - operatori e delle necessità di ciascun reparto: visite mediche, attività riabilitative, somministrazione terapia, distribuzione pasti, ... prendere parte agli eventi, feste, ecc. ... organizzate periodicamente, quali occasioni di socializzazione interna ed esterna soggiornare presso la Struttura contattare telefonicamente il paziente-ospite usufruire di ambienti comuni confortevoli e della Caffetteria presenti all'interno della Struttura
Continuità terapeutica-assistenziale e di cura	Consegna e spiegazione della lettera di dimissione al paziente-ospite e/o ai familiari o qualora nominato dal legale rappresentante o dall'amministratore di sostegno contenente chiarimenti ed informazioni sul ricovero, le cure praticate e le indicazioni utili per un buon rientro a domicilio



Garantire il Comfort

Ambienti	Disponibilità di camere di degenza - a 1 o 2 letti - con servizio igienico, telefono, impianto TV, accesso ad internet (reparti ospedalieri), dispositivo di chiamata e guardaroba personale
Pulizia	Detersione e disinfezione quotidiana degli ambienti
Ristorazione	Variazione settimanale del menù con scelta giornaliera dei pasti

Garantire l'Ascolto

Inoltro segnalazioni, disservizi e suggerimenti	Accesso diretto all'URP, dal lunedì al venerdì dalle ore 13,30 alle 14,30. Compilazione del Questionario di gradimento e/o delle schede di raccolta segnalazioni e reclami
Modalità di risposta	Risposta scritta, entro 30 giorni, a tutti reclami e alle segnalazioni - suggerimenti non anonimi, in cui è stato espresso il consenso al trattamento dei dati (D. Leg.vo 196/2003 e successive modifiche e integrazioni) e la firma risulta leggibile
Diffusione delle informazioni raccolte	Esposizione mensile dei risultati dell'elaborazione anonima e/o aggregata dei Questionari di gradimento
Impegni assunti nei confronti degli utenti	Verifica periodica del raggiungimento degli obiettivi e degli standard fissati da parte della Direzione congiuntamente a tutti i Responsabili interessati

Garantire la Sicurezza

Salute e sicurezza	Applicazione delle norme Antinfortunistiche e Antincendio: <ul style="list-style-type: none"> • il personale della Struttura è addestrato ad intervenire per controllare eventuali incendi e tutelare la sicurezza dei degenti • le planimetrie specifiche e le istruzioni comportamentali da seguire in caso di emergenza sono affisse in punti strategici della Struttura Rispetto scrupoloso dei contenuti del D. Lgs. 81 e successive modifiche e integrazioni
Sicurezza alimentare	Produzione dei pasti attraverso il sistema HACCP nel rigore delle regole igienico-sanitarie applicabili
Sicurezza delle tecnologie	Gestione delle tecnologie nell'osservanza della legislazione e della normativa di legge vigente in materia
Formazione e aggiornamento tecnico-professionale	Possesso dei titoli e requisiti previsti dalle normative vigenti da parte di tutto il personale. Partecipazione del personale interessato a corsi ed eventi formativi per mantenere-sviluppare-consolidare le competenze professionali, acquisire i crediti (ECM) e soddisfare gli eventuali parametri-vincoli definiti da normative cogenti (ad esempio Accreditazione Istituzionale, ...)



POLIAMBULATORI & DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Garantire l'Accesso

Modalità di prenotazione	Prestazioni in convenzione: tramite sportello CUP, CUP WEB o farmacie del territorio Prestazioni private: telefonicamente o di persona allo sportello
Individuazione locali	Presenza di una segnaletica chiara
Tempi di attesa	Prestazioni in convenzione: in base agli accordi col Distretto AUSL di competenza Prestazioni private: massimo 5 giorni lavorativi
Modalità di pagamento	Direttamente allo sportello al momento della prestazione

Garantire l'Informazione

Documentazione sui servizi	Disponibilità della Carta dei Servizi in appositi raccoglitori Fruibilità del sito web aziendale
Identificazione degli operatori	Dotazione ad ogni operatore di un cartellino che riporta nome, cognome e qualifica
Comunicazione diagnosi e trattamenti	Direttamente al momento della prestazione
Informazioni sulla sicurezza	Affissione delle planimetrie specifiche e delle istruzioni comportamentali da seguire in caso di emergenza in punti strategici della Struttura
Ritiro referti	Immediato sia per gli esami eseguiti in libera professione che per gli esami eseguiti in convenzione, fatta eccezione per gli esami polisonnografici, spirometrici (solo Poliambulatorio Modena), Holter e saturimetrie notturne i cui tempi sono comunicati direttamente al paziente

Garantire l'Ascolto

Inoltro segnalazioni, disservizi e suggerimenti	Accesso diretto all'URP, dal lunedì al venerdì dalle ore 13,30 alle 14,30. Compilazione del Questionario di gradimento e/o delle schede di raccolta segnalazioni e reclami
Tempestività di risposta	Risposta scritta, entro 30 giorni, a tutti reclami e alle segnalazioni - suggerimenti non anonimi, in cui è stato espresso il consenso al trattamento dei dati (D. Leg.vo 196/2003 e successive modifiche e integrazioni) e la firma risulta leggibile
Diffusione delle informazioni raccolte	Esposizione mensile dei risultati dell'elaborazione anonima e/o aggregata dei Questionari di gradimento



I Diritti del Paziente-Ospite

Il paziente-ospite ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità e delle convinzioni religiose. In particolare, durante la degenza, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con il “Lei”.

Il paziente-ospite ha diritto di ottenere dalla Struttura informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle eventuali competenze a suo carico.

Il paziente-ospite ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il paziente-ospite ha diritto di ottenere dal medico che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito a diagnosi, terapia proposta e relativa prognosi. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente-ospite ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato, prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le informazioni devono comprendere anche i possibili rischi o disagi conseguenti il trattamento, le conseguenze della loro mancata esecuzione e le eventuali alternative terapeutiche, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente-ospite non sia in grado di determinarsi autonomamente, le informazioni dovranno essere fornite ai familiari o alle persone che esercitano la potestà tutoria.

Il paziente-ospite ha diritto alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi.

Il paziente-ospite ha diritto ad un trattamento il più possibile adeguato al suo stato di salute, erogato in massima sicurezza. Ogni paziente-ospite ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile in ogni fase della malattia - vita.

Il paziente-ospite ha diritto di formulare reclami, suggerimenti o proposte che devono essere sollecitamente esaminati da URP, Responsabili coinvolti e Direzione Sanitaria, e se previsto di essere tempestivamente informato sul loro esito.

I Doveri del Paziente-Ospite

Tra i doveri del paziente-ospite c'è quello, fondamentale, di collaborare con i medici ed il personale per rendere più efficace la cura e più sereno il periodo di degenza. Il paziente-ospite deve rispettare i regolamenti e le disposizioni della Struttura. Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri degenti.

E' dovere di ogni paziente-ospite informare tempestivamente i sanitari sulla intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse. Nella considerazione di essere parte di una comunità deve evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radio tv a volume alto ecc.).

Il paziente-ospite è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno e all'esterno della Struttura, rimanendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri. A tutela dell'ambiente il paziente-ospite deve collaborare alla gestione ottimale dei rifiuti e contribuire al risparmio energetico – idrico.

I visitatori-famigliari sono tenuti al rispetto degli orari di visita stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la quiete ed il riposo dei degenti.

Per motivi igienico-sanitari, e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza, è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

Il personale sanitario, per quanto di competenza è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della Struttura.

Le Informazioni Utili

Per rendere il soggiorno più confortevole e sereno:

Cosa Portare

È consigliato portare i soli effetti personali strettamente necessari e tutto l'occorrente per l'igiene personale.



Servizio di Cucina

Villa Pineta ha sempre particolarmente curato e personalizzato le diete dei propri pazienti-ospiti e dedicato grande impegno a variare i menù. I degenti possono scegliere i pasti nell'ambito del menù giornaliero che prevede diete differenziate a seconda delle esigenze alimentari e dei gusti, compatibilmente con le indicazioni mediche e nutrizionali. I pasti, preparati nella cucina interna, vengono serviti in camera con appositi carrelli termici o nelle sale da pranzo, a seconda delle condizioni cliniche. Villa Pineta ha adottato il Sistema di Autocontrollo Igienico basato sui principi H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Point), finalizzato a garantire la sicurezza igienica, l'integrità e la qualità dei prodotti alimentari.

Caffetteria e Punti di Ristoro

A piano terra è disponibile un'elegante Caffetteria, con ristorazione, che si apre su un ampio porticato che dà sul giardino e consente di gustare raffinati prodotti artigianali anche dietetici e per diabetici. La Caffetteria è aperta tutti i giorni dalle 07,00 alle 19,00. A piano terra ed ai piani di degenza sono inoltre disponibili distributori automatici di bevande calde, fredde e snack.



Giornali

Presso la Caffetteria è possibile acquistare i quotidiani e le riviste.

Cura della Persona

Presso la Caffetteria è possibile acquistare i prodotti per la cura della persona.



Altri Servizi

Sono disponibili a pagamento i servizi di: lavanderia esterna (lavaggio biancheria personale), lavasciuga a gettoni interna, barbiere, parrucchiere, pedicure, accesso ad internet nelle camere, nell'Internet Point e nell'Area Wi-Fi presenti a piano terra.

Punti Telefonici

Negli spazi comuni e nei piani di degenza sono presenti telefoni con funzionamento a moneta. Ogni camera è provvista di un apparecchio telefonico: i pazienti-ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno direttamente nella propria stanza.

All'interno della Struttura per motivi di sicurezza non è consigliato l'uso di telefoni cellulari. In caso di necessità, la ricarica del telefono cellulare può essere effettuata attraverso il Bancomat situato a piano terra.





Denaro, Oggetti di Valore ed Effetti Personali

In un luogo affollato come l'Ospedale il furto o lo smarrimento di denaro, oggetti personali o altri valori sono sempre possibili: la Direzione non si assume nessuna responsabilità per questi inconvenienti. E' pertanto consigliabile durante il ricovero ridurre il possesso allo stretto necessario. Per ragioni di maggiore sicurezza e/o qualora lo si desideri, i pazienti-ospiti sono invitati a depositare presso l'Ufficio Accettazione le eventuali somme di denaro portate con sé e ritirarle solo all'occorrenza.

Bancomat

A piano terra è presente un "Bancomat".



Televisori

È possibile richiedere al Centralino/Ufficio Accettazione il televisore in camera (a pagamento). L'uso dei televisori e delle radio, dopo le ore 22.30, è consentito solo a volume ridotto nel rispetto degli altri degenti.

Segnaletica

All'ingresso, ai piani e nei corridoi sono state predisposte indicazioni ben visibili per favorire l'orientamento degli utenti e di quanti accedono alla Struttura.



Parco Attrezzato e Verande

La Struttura è immersa in un vasto parco con percorsi verdi attrezzati, panchine per sosta, gioco da bocce e tavolo da ping pong. Ogni piano è dotato di verande soleggiate e protette.

Servizio Postale

Il Centralino raccoglie dai degenti la corrispondenza in partenza.



Fumo

A norma di legge e per motivi di salute è severamente vietato fumare in tutta la Struttura.

Assistenza Religiosa

In base all'articolo 8 della Costituzione, a tutti i degenti della Struttura è garantita la libertà di coscienza e di culto. Per le persone di religione cattolica tutte le settimane viene celebrata la S. Messa presso la Cappella situata nel piano seminterrato. E' possibile richiedere l'assistenza religiosa personale da parte del Sacerdote incaricato. I degenti che professano religioni diverse dalla cattolica possono segnalare i riferimenti utili per contattare i ministri di altri culti.



Spostamenti

I trasporti sanitari dei degenti anziani non autosufficienti sono assicurati dall'Azienda USL in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati.

Per gli spostamenti da/alla Struttura ai comuni di Pavullo n/E, Lama Mocogno e Serramazzone è possibile contattare il servizio Prontobus telefonando al 840001100 (feriali 8.30 - 12.30; 14.30 - 18.30) con preavviso di almeno 30 minuti.

È inoltre possibile usufruire del servizio taxi.



Come Contattarci

Centralino	Telefono e fax 0536.42039	h. 08,00 - 20,00 tutti i giorni
Prenotazione ricoveri Ospedale	Telefono 0536.42039 e-mail: accettazione@villapineta.it	h. 08,30 - 12,30 h. 15,00 - 18,00 dal lunedì al venerdì
Prenotazione ricoveri Casa Residenza per Anziani	Telefono 0536.42039 e-mail: anziani@villapineta.it	h. 15,00 - 18,00 dal lunedì al venerdì
Prenotazione prestazioni Poliambulatorio e Diagnostica per Immagini	Telefono 0536.42161 e-mail: ambulatorio@villapineta.it	h. 08,30 - 18,30 dal lunedì al venerdì
Prenotazione prestazioni Poliambulatorio Modena	Telefono 059.357460 e-mail: poliambulatorio.modena@villapineta.it	h. 08,30 - 12,30 h. 14,30 - 16,30 lunedì/martedì/giovedì h. 08,30 - 12,30 h. 14,00 - 17,00 venerdì
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Telefono 0536.42039 e-mail: qualita@villapineta.it	h. 09,00 - 12,30 h. 13,00 - 14,30 dal lunedì al venerdì
Posta elettronica (e-mail) Sito WEB (Internet)	info@villapineta.it www.villapineta.it	

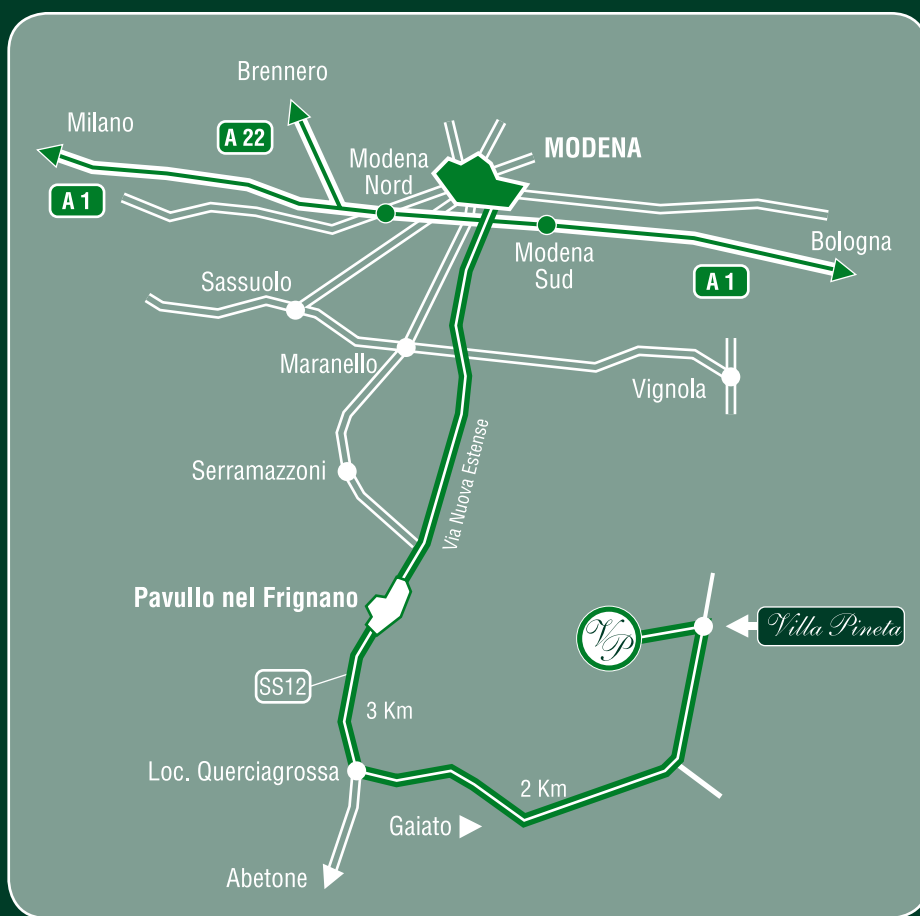
Come Raggiungerci

In Auto - Uscita Modena NORD: alla rotonda immediatamente presente all'uscita, tenere la destra, avanti 300 metri, prendere a destra per Sassuolo e proseguire fino all'uscita n°18 (indicazioni per Abetone) quindi percorrere questa strada (parallela all'autostrada) fino all'uscita in località Vaciglio, dove si incontra una rotonda; mantenere la destra e seguire le indicazioni per ABETONE-PAVULLO NEL FRIGNANO. Si incontreranno i paesi di: MONTALE - COLOMBARO - POZZA DI MARANELLO; quindi proseguire sempre dritto per PAVULLO. Arrivati a Pavullo, si oltrepassa il paese, sempre in direzione ABETONE. In località QUERCIAGROSSA (4 km da PAVULLO) girare a sinistra per GAIATO; ancora 2 km e si arriva a Villa Pineta.

In Auto - Uscita Modena SUD: all'uscita dell'autostrada, tenere la destra in direzione Modena - (strada Vignolese). Passati i paesi di S. Donino, S. Damaso, si arriva dopo circa 15 km a VACIGLIO; all'incrocio girare a sinistra immettendosi nella strada NUOVA ESTENSE per ABETONE-PAVULLO NEL FRIGNANO. Si incontreranno i paesi di: MONTALE-COLOMBARO-POZZA DI MARANELLO; quindi proseguire sempre dritto per PAVULLO. Arrivati a Pavullo, si oltrepassa il paese, sempre in direzione ABETONE. In località QUERCIAGROSSA (4 km da PAVULLO) girare a sinistra per GAIATO; ancora 2 km e si arriva a Villa Pineta.

In Pullman: SETA - Modena – Via Bacchini 1, telefono 840-000216 – sito internet <http://www.setaweb.it> (Linee-Extraurbane numero 800-820) – e-mail: info@setaweb.it

In taxi: Radio Taxi – Modena - Via Scaglia Est 31, telefono 059.374242 - email: info@cotamo.it



Ospedale Privato Accreditato

Villa Pineta

Gaiato di Pavullo nel Frignano (Mo)
Tel. 0536.42039 - Fax 0536.42190



www.villapineta.it

E-mail: info@villapineta.it