KOS group

Ospedale San Pancrazio

Riabilitazione

Carta dei servizi

Ospedale
San Pancrazio
Riabilitazione

OSPEDALE

San Pancrazio

Arco di Trento (TN)

La **Carta dei Servizi**
è stata curata dalla
Direzione di Struttura

Direttrice Sanitaria
Simona Farina

Versione di
aprile 2025

Gentile Ospite,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe l'**Ospedale San Pancrazio del Gruppo KOS.**

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dalla Ospedale e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri ospiti.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

Sezione Prima

1 **MISSION** 12
1.2 I nostri valori 13
1.3 Principi fondamentali 14

2 **COME RAGGIUNGERCI** 19

3 **PRESENTAZIONE** 20
3.1 L'attività dell'Ospedale 20

4 **INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI** 24
4.1 Prestazioni Ambulatoriali 24
4.2 Consegna dei referti 24
4.3 Ricoveri 25
4.4 Richiesta di copia della Cartella Clinica 26
4.5 Professionisti, Tariffe, Assistenza Integrativa Privata 27

5 **LA VITA IN STRUTTURA** 28
5.1 Come riconoscere il personale 30
5.2 Orari di visita ai parenti ricoverati 31
5.3 Servizi alberghieri 31
5.4 Camere a maggior comfort alberghiero 32
5.5 Servizio Religioso 32
5.6 Stampa 33
5.7 Parrucchiere e Barbiere 33
5.8 Foresteria 33

6 **RELAZIONI CON IL PUBBLICO** 34
6.1 Customer Satisfaction e reclami 34
6.2 Tutela della sicurezza del paziente 35

7 **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE** 37
7.1 Diritti del paziente 37
7.2 Doveri dell'utente 38

Sezione Seconda

8

IL RICOVERO 42

8.1 Articolazione dell'offerta sanitaria 43

8.1.1 Riabilitazione Alcologica 43

8.1.2 Riabilitazione Cardiovascolare 44

8.1.3 Riabilitazione Ortopedica e Neuromotoria 45

8.1.4 R iabilitazione Urologica 46

9

IL POLIAMBULATORIO 48

9.1 Prestazioni erogate 48

9.2 Orari, Professionisti, Tariffe 50

10

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI 51

10.1 Ricovero 51

10.1.1 Requisiti per l'autorizzazione al ricovero 52

10.1.2 Cosa portare il giorno del ricovero 53

10.2 Attività ambulatoriale 55

10.2.1 Richiesta di visita specialistica e/o di prestazione diagnostica e/o riabilitativa in convenzione con il SSN 55

10.2.2 Richiesta di visita specialistica e/o di prestazione diagnostica e/o t erapeutica in regime privato 56

Sezione Terza

11

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 60

11.1 Standard di qualità, indicatori di qualità e impegni 60

11.1.1 Accoglienza e Comfort 60

11.1.2 Appropriatezza delle prestazioni 61

11.1.3 Accessibilità ai servizi ed alle prestazioni 62

11.1.4 Informazione, partecipazione e tutela 62

Ospedale San Pancrazio in un click

All'indirizzo web è sempre disponibile l'ultima versione aggiornata della Carta dei Servizi.

www.kosgroup.com/it/centri/ospedale-san-pancrazio

La Carta dei Servizi è uno strumento progettato da Ospedale San Pancrazio e dedicato ad ogni Utente della struttura, per conoscerne meglio i servizi, trovare informazioni utili e diventare un supporto adeguato ad ogni tipo di esigenza.

Buona lettura!

Il segna posto all'angolo superiore delle pagine può essere piegato agilmente ed essere utilizzato per ricordare le informazioni utili alla tua ricerca

Le etichette colorate a bordo pagina aiutano a trovare più velocemente le sezioni che ti interessano

In fondo alla carta sono disponibili alcune **pagine dedicate a note ed appunti**

L'équipe in struttura

DIRETTRICE SANITARIA

DIRETTORE DI STRUTTURA

DIREZIONE MEDICO SCIENTIFICA

PERSONALE MEDICO DI REPARTO

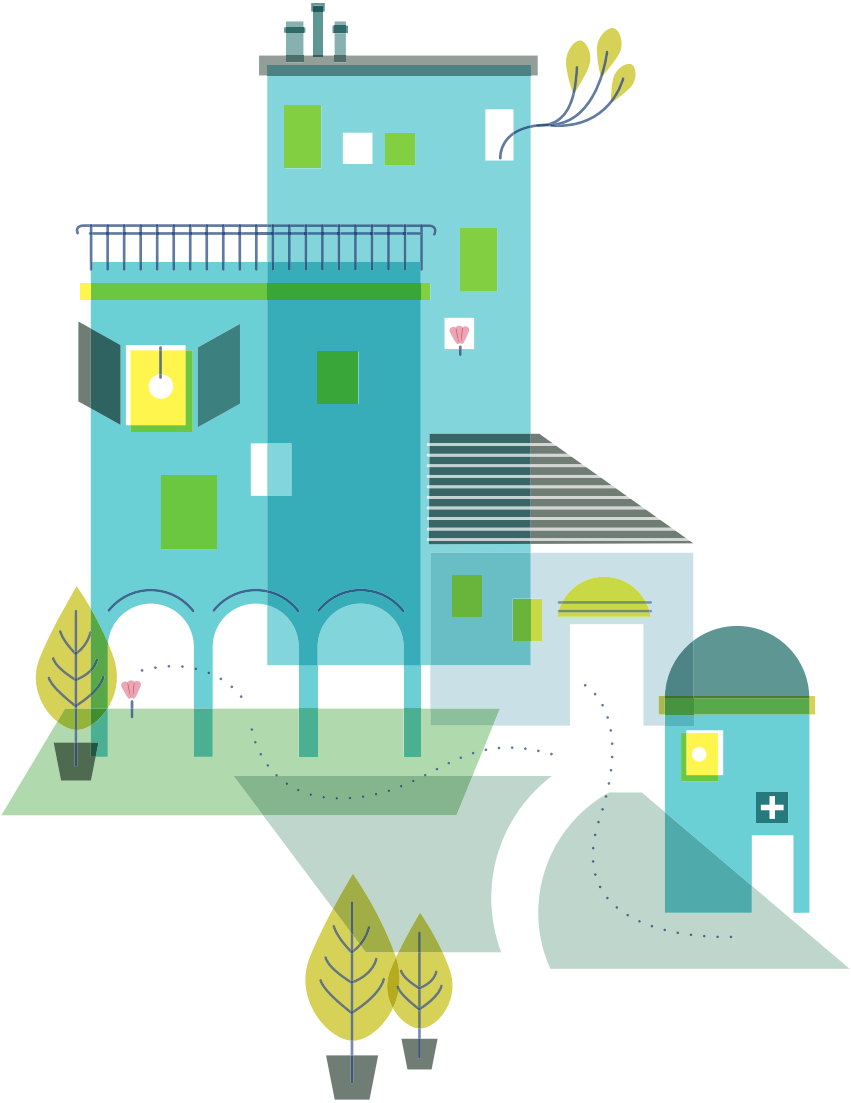
PSICOLOGI

COORDINATORE UNITÀ FUNZIONALE RIABILITAZIONE

COORDINATORE SERVIZIO INFERMIERISTICO
RESPONSABILE DEL PERSONALE DI ASSISTENZA

COORDINATRICI INFERMIERISTICHE

I nominativi dei referenti di ciascuna unità organizzativa sono affissi all'ingresso della struttura e presso ciascuna unità organizzativa



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1
Mission

Ospedale San Pancrazio, in quanto struttura appartenente al gruppo KOS, ha fatto della definizione di Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948 il proprio pilastro:

"La salute è lo stato di completo benessere fisico, psicologico e sociale e non solamente l'assenza di malattia".

In linea con questo principio,

la nostra mission consiste nell'accrescere il benessere emotivo, sociale, fisico e l'autonomia delle persone nella vita quotidiana attraverso l'erogazione di servizi, sanitari, riabilitativi e assistenziali di eccellenza.

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi l'Istituto dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1.2 I nostri valori

All'interno dell'Ospedale San Pancrazio fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA
Per noi significa prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale".

PROFESSIONALITÀ
Intendiamo la Professionalità quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità. Qualità consolidate con l'esercizio della pratica costante.

RESPONSABILITÀ
Per noi responsabilità è rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi che abbiamo assunto.

RISPETTO
È per noi la consapevolezza dei diritti e dei meriti e dei valori altrui.

1.3 Principi fondamentali

EUGUAGLIANZA
Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

IMPARZIALITÀ
Villa Pineta si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE
L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA
L'attività dell'**Ospedale San Pancrazio** è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute degli Utenti nonché ad un continuo miglioramento della qualità e sicurezza dei servizi offerti e delle cure prestate.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, l'Istituto si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni di carattere personale degli Utenti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti dell'Istituto di Riabilitazione sono tenuti a fornire agli Utenti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici proposti.
In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte della persona, che si concretizza nel cosiddetto "consenso informato".

La necessità di ottenere dall'Utente il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla Legge, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra Utente e personale medico.

Con la sottoscrizione del consenso la persona decide in piena autonomia se sottoporsi o meno al trattamento medico proposto a seguito della piena comprensione della diagnosi, dello scopo del trattamento, degli eventuali rischi ad esso associati e delle possibili alternative.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, l'Istituto si impegna a:

- garantire all'Utente, o a un suo delegato nei casi previ sti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'ufficio relazioni con il pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

I principi fondanti l'attività di ricovero, cura e assistenza dei pazienti presso l'Ospedale San Pancrazio poggiano sulla regolamentazione ministeriale rispetto all'attività di riabilitazione e si riassumono nei seguenti punti:

- **Governo clinico** di tutti i casi mediante stesura di un **Progetto Riabilitativo Individuale** (PRI) personalizzato, costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti.
- **Coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e **condivisione** del percorso riabilitativo con il paziente o con i suoi familiari/caregiver, fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti strutturati di ascolto/confronto, supporto psicologico, educazione ed addestramento.
- **Organizzazione del lavoro in team interdisciplinare e multiprofessionale** coordinato dal medico referente del caso, con partecipazione attiva di tutti i professionisti necessari.
- **Costante verifica dell'appropriatezza**, sia nella selezione dei pazienti eleggibili per ricovero che nelle decisioni riguardo alla scelta e la prosecuzione dei programmi riabilitativi.
- **Formazione** del personale attraverso un aggiornamento continuo per le competenze tecniche ed organizzative.

2
Come raggiungerci

IN AUTO

Percorrendo verso Nord:

- la Strada Statale 45 bis Gardesana Occidentale;
- la Strada Statale 249 Gardesana Orientale.

Percorrendo l'autostrada A22 del Brennero:

- Uscita Rovereto Sud.

Presso la struttura sono presenti ampi parcheggi.

3
Presentazione

Ospedale San Pancrazio fa parte del Gruppo KOS (kosgroup.com) che opera nel settore della riabilitazione funzionale con grande livello di competenza maturato nell'ambito di un approccio caratterizzato da alta specializzazione, approccio multidisciplinare, innovazione tecnologica, elevata complementarietà con il servizio pubblico, personalizzazione degli interventi finalizzati al massimo recupero funzionale, alla valorizzazione delle abilità residue e al reinserimento sociale delle persone.

Innovazione tecnologica e costante formazione del personale associata all'adozione della robotica nei percorsi riabilitativi, hanno reso i percorsi terapeutici del gruppo un'esperienza di eccellenza.

3.1 L'attività dell'Ospedale

L'Ospedale San Pancrazio è un ospedale privato accreditato che opera in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

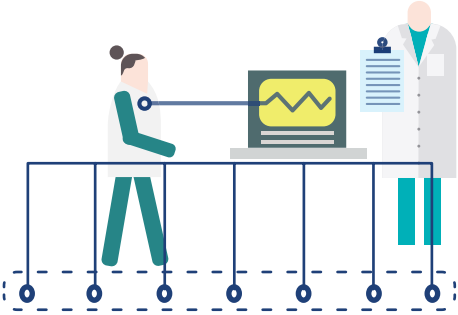
Si è affermato negli anni come importante punto di riferimento per la riabilitazione di pazienti con problematiche cardiologiche, motorie e neuro-motorie, urologiche e legate alla sfera delle dipendenze.

L'attività dell'Ospedale è articolata in **4 aree di intervento che offrono Servizi Riabilitativi** sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale e Provinciale, che in regime privato:

- Riabilitazione Alcologica.
- Riabilitazione Cardiologica e delle malattie cardio-vascolari.
- Riabilitazione Motoria e Neuromotoria.
- Riabilitazione Urologica e del Pavimento pelvico.

L'Ospedale fornisce inoltre **Prestazioni Ambulatoriali** nelle seguenti branche:

- Ambulatorio del Pavimento pelvico
- Angiologia
- Cardiologia
- Endocrinologia
- Fisiatria e Fisioterapia
- Gastroenterologia
- Logopedia
- Neuropsicologia
- Oculistica
- Neurologia
- Ortopedia
- Urologia



3.2 Articolazione della struttura

111 posti letto disponibili

111 posti letto complessivi per degenze riabilitative, di cui 93 sono accreditati presso il Servizio Sanitario della Provincia Autonoma di Trento

L'Ospedale San Pancrazio costruito nel 1902 è collocato in un compendio immobiliare che annovera, oltre al corpo ospedaliero sviluppato su quattro piani, un parco di circa un ettaro di estensione ed alcuni edifici pertinenziali.

Su ogni piano sono disponibili stanze singole come previsto dalla normativa sull'autorizzazione sanitaria.

Tutte le stanze sono dotate di bagno e accessibili con qualsiasi tipo di ausilio (carrozzina, deambulatore, sollevatore). Ogni stanza è dotata di aria condizionata, televisore, un armadio per ciascun paziente.

Il Parco dell'Ospedale San Pancrazio si estende su circa 10.000 metri quadrati di superficie e comprende due aree: il vecchio parco realizzato a cavallo tra Ottocento e Novecento e il nuovo parco, realizzato nel 2004.

Oltre al piacere di passeggiare e sostare sulle panchine lungo i vialetti o sotto i gazebo, vi è la possibilità di effettuare dei percorsi riabilitativi di lunghezza variabile, a seconda dell'autonomia e della forma fisica raggiunte.

4
Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Ufficio accettazione

Per prenotare una visita o qualunque altra prestazione ambulatoriale è necessario rivolgersi all'Ufficio Accettazione telefonando al numero dedicato secondo gli orari indicati o inviando una richiesta di prenotazione via e-mail.

L'Ufficio Accettazione è inoltre preposto al rilascio di certificazioni attestanti il ricovero, i periodi di degenza e qualunque altro documento amministrativo richiesto dall'utente.

urp.sanpancrazio@kosgroup.com

Tel. 0464 586200

UFFICIO ACCETTAZIONE

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Dalle 8:00 alle 19:00

4.2 Prenotazione ricoveri

La prenotazione dei ricoveri avviene direttamente attraverso il GAT-R, se pazienti residenti in provincia di Trento, dal reparto inviante, in caso di trasferimento da Ospedale per Acuti di pazienti residenti fuori provincia, mentre, qualora avvenga con accesso da casa, previo contatto telefonico con il reparto di riferimento del nostro Ospedale, che indicherà anche la documentazione da presentare.

RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA

Tel. 0464 586315 **Fax 0464 586317**

RIABILITAZIONE NEURO-MOTORIA

Tel. 0464 586334 **Fax 0464 586298**

RIABILITAZIONE ALCOLOGICA

Tel. 0464 586342 **Fax 0464 586298**

RIABILITAZIONE UROLOGICA

Tel. 0464 586342 **Fax 0464 586298**

4.3 Richiesta di copia della Cartella Clinica

L'Utente ha diritto alla fotocopia della propria cartella clinica. Il rilascio delle cartelle cliniche avviene in via ordinaria entro 15 giorni dalla richiesta.

La richiesta può essere effettuata solo al momento della avvenuta dimissione compilando l'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Accettazione o da casa

UFF. ACCETTAZIONE:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Dalle 8:00 alle 19:00

Tel. 0464 586200

inviando una lettera in carta libera.

In questo ultimo caso la richiesta deve essere accompagnata da una copia di un documento d'identità valido del richiedente e/o dell'avente diritto.

CHI PUÒ RICHIEDERE COPIA CONFORME:

- Titolare della documentazione se maggiorenne;
- Persona delegata con copia del documento di identità e delega scritta del paziente;
- Eredi legittimi o testamentari;
- Esercenti potestà genitoriale o tutela legale per minori, interdetti o inabilitati.

4.4 Professionisti, Tariffe, Assistenza Integrativa Privata

Il tariffario delle prestazioni e l'elenco dei medici operanti è disponibile presso l'Ufficio Accettazione.

Ospedale San Pancrazio è convenzionato con diversi gruppi assicurativi.

Presso lo stesso ufficio è possibile chiedere informazioni e reperire l'elenco completo.

UFF. ACCETTAZIONE:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Dalle 8:00 alle 19:00

Tel. 0464 586200

5
La vita in struttura

5.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario dell'Istituto porta sulla divisa un cartellino con indicato il nome, e la qualifica del dipendente.

Il colore e la foggia delle divise consentono di ricondurre gli operatori ad un gruppo professionale.

MEDICI, PSICOLOGI ASSISTENTI SOCIALI

camice bianco

FISIOTERAPISTI

completo bianco

INFERMIERI

completo azzurro

OPERATORI DELL'ASSISTENZA

completo verde

PERSONALE AUSILIARIO

casacca gialla
pantaloni bianchi

5.2 Orari di visita ai parenti ricoverati

Per i reparti di riabilitazione, al fine di garantire lo svolgimento di tutte le attività riabilitative previste nel corso della giornata, le visite possono essere effettuate tutti i giorni dalle 16:30 alle 17:30 rispettando gli orari delle visite mediche, dei pasti e del riposo dei pazienti, salvo autorizzazione richiesta al reparto di degenza.

VISITE AI PARENTI

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Dalle 16:30 alle 17:30

5.3 Servizi alberghieri

PASTI: Compatibilmente con le indicazioni mediche gli Ospiti dell'Ospedale possono scegliere i pasti nell'ambito del menù giornaliero. Il pasto viene servito negli appositi spazi dedicati all'interno della camera. A causa delle frequenti interazioni delle terapie farmacologiche con l'alcool, e come stimolo per un corretto stile di vita, non viene distribuito vino.

■ Colazione 7:40
■ Pranzo 12:10
Cena 18:25

TV: ogni stanza è dotata di televisore a colori. l'orario di visione della TV dovrà essere compatibile con la vita del reparto; la scelta del programma sarà fatta di comune accordo con gli altri degenti.

INTERNET: è disponibile gratuitamente

la rete Wi-Fi. Per accedere l'Ospite dovrà presentarsi in accettazione con il proprio documento di identità per il rilascio delle credenziali di accesso.

TELEFONO: L'uso del telefono cellulare è consentito ma è da evitare all'interno del reparto per possibili interferenze con le apparechiature. I famigliari possono comunicare telefonicamente con i degenti chiamando il centralino.

POSTA: gli Ospiti che intendono spedire corrispondenza devono consegnarla al personale di reparto. La posta in arrivo per i ricoverati sarà recapitata dal Caposala.

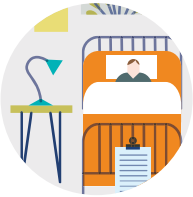
COMUNICAZIONI TELEFONICHE

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Dalle 14:00 alle 18:00
Dalle 19:00 alle 20:00

Tel. 0464.586200

5.4 Camere a maggior comfort alberghiero



Il trattamento alberghiero riservato ai pazienti con camera a maggior comfort prevede l'ospitalità in camere doppie ad uso singola o singole. Le rette per il maggior comfort alberghiero (stanza doppia uso singola, stanza singola) sono disponibili presso l'Ufficio Accettazione.

urp.sanpancrazio@kosgroup.com **Tel. 0464 586200**

5.5 Servizio religioso

L'assistenza religiosa di culto cattolico è assicurata da un sacerdote il quale si rende disponibile alle richieste di aiuto spirituale o religioso, al colloquio, all'ascolto e alla somministrazione dei sacramenti. La sua presenza può essere richiesta in ogni momento per mezzo del personale. Le persone di religione diversa dalla cattolica dovranno inoltrare richiesta in Direzione Sanitaria che, nei limiti del possibile, provvederà a reperire i ministri del relativo culto.
La Santa Messa è celebrata presso la Cappella situata al secondo piano. Per eventuali altre celebrazioni le indicazioni saranno affisse sulla porta della cappella.

SANTA MESSA:

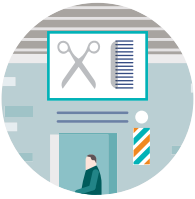
L	M	M	G	V	S	D
	■					■

■ 17:15
■ 09:15

5.6 Stampa

Ogni giorno nella fascia oraria8:30 - 9:30 viene effettuata la distribuzione di giornali e riviste.

5.7 Parrucchiere e Barbiere



Presso il Centro è disponibile, su appuntamento, un servizio di parrucchiere a pagamento per tutti gli Ospiti.

5.8 Foresteria

L'Ospedale San Pancrazio mette a disposizione degli Ospiti e dei loro famigliari alcuni servizi di accoglienza. Per sistemazioni alberghiere-abitative l'Ufficio Accettazione potrà fornire alcune indicazioni.

Tel. 0464 586200

6
Relazioni con il pubblico

6.1 Customer Satisfaction e reclami

Per valutare la qualità del servizio percepita, ad ogni paziente in fase di dimissione viene somministrato un questionario di Customer Satisfaction. L'attività è finalizzata ad un processo di miglioramento costante dei servizi offerti e dei percorsi organizzativi.

L'Ospedale San Pancrazio fornisce inoltre la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il paziente può presentare reclamo direttamente alla Direzione Sanitaria comunicando le proprie osservazioni oralmente.

La Direzione del Centro si impegna a rispondere alle segnalazioni pervenute non anonime, entro 20 giorni dal ricevimento.

6.2 Tutela della sicurezza del paziente

Il nostro obiettivo è ottenere un'assistenza di qualità, efficace e sicura, riducendo il rischio di incorrere in danni secondari al trattamento offerto al paziente.

Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management che comprende l'analisi dei rischi e il monitoraggio degli incidenti e quasi incidenti, sono state attivate specifiche procedure per garantire la sicurezza nei seguenti ambiti:

- utilizzo dei farmaci
- prevenzione e gestione cadute
- prevenzione delle ulcere da pressione
- prevenzione del rischio auto ed etero lesione
- controllo delle infezioni ospedaliere

È molto importante che in questo processo siano coinvolti tutti i protagonisti: personale sanitario, dirigenti e utenti. Per questo motivo la collaborazione del paziente e quella dei suoi cari è fondamentale per raggiungere l'obiettivo di "ospedale sicuro".

ALCUNE NORME DI SICUREZZA:

- è importante presentarsi sempre ad ogni nuovo medico;
- i pazienti sono invitati a non portare in Ospedale oggetti preziosi ed importanti somme di denaro per ragioni di sicurezza. L'Ospedale in caso contrario non risponde di eventuali ammanchi;
- è importante procedere spesso ad un'accurata igiene delle mani;
- è fondamentale segnalare sempre eventuali allergie o intolleranze;
- è una buona norma di prudenza utilizzare pantofole chiuse, allacciare la cintura del pigiama e della vestaglia per evitare di inciampare e cadere; nel caso di pregresse cadute nella propria storia clinica, è importante segnalarlo al medico e agli infermieri (per la prevenzione delle cadute è attuata una specifica procedura atta ad individuare in anticipo i pazienti potenzialmente a rischio e a tutelarne la sicurezza mediante specifiche misure preventive).

7
Diritti e doveri

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra Utente, famigliari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la qualità della prestazione erogata. Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede nelle strutture del Gruppo Kos che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco.

7.1 Diritti dell'Ospite

ARTICOLO 1
Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2
Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3
Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

ARTICOLO 4
Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5
Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile.

ARTICOLO 6
Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il referente del caso e l'Équipe.

ARTICOLO 7
Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8
Diritto alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione dei professionisti gli strumenti diagnostici, terapeutici e gli aggiornamenti scientifici necessari per erogare le prestazioni più appropriate, consentendo loro di agire secondo scienza e coscienza e nel rispetto del Codici Etici e deontologici.

ARTICOLO 9
Diritto di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai servizi a pagameto richiesti.

ARTICOLO 10
Diritto dei familiari a ricevere informazioni entro i limiti consentiti dal rispetto della privacy e dalla volontà dell'Utente.

ARTICOLO 11
Diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggerimenti in forma scritta.

ARTICOLO 12
Diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di gradimento.

ARTICOLO 13
Diritto alla trasparenza.

7.2 Doveri dell'Utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.
L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1

È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso gli Utenti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulari, eccetera).

ARTICOLO 2

È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura e con la Direzione Sanitaria.

ARTICOLO 3

È doveroso da parte degli Utenti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.

ARTICOLO 4

È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5

Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

ARTICOLO 6

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di risorse.

ARTICOLO 7

È dovere di ogni Utente rispettare il divieto di fumare per preservare la salute della collettività.

sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8
Il Ricovero

8.0 Il Ricovero

I pazienti provengono prevalentemente dai reparti per acuti delle strutture sanitarie provinciali ed extra-provinciali per proseguire le cure mediche necessarie e intraprendere precocemente il percorso riabilitativo.

Durante il percorso riabilitativo ogni persona viene affidata ad un team di professionisti che ha la responsabilità di realizzare un progetto riabilitativo individuale definito in funzione degli obiettivi stabiliti.

Il raggiungimento dei singoli obbiettivi è perseguito con l'attivazione di programmi riabilitativi. La quantificazione dei bisogni e dei risultati ottenuti è definita mediante l'uso di scale di valutazione scientificamente validate.

L'Ospedale si impegna inoltre a garantire la clinical competence dell'equipe, ovvero la garanzia che i medici operanti siano specializzati nelle gestione del progetto riabilitativo, ciascuno

per la propria area di competenza. I componenti del team multi professionale (Medici, Psicologi, Infermieri, Fisioterapisti, Operatori Socio-Sanitari) sono in grado di effettuare programmi riabilitativi in tutte le aree di fabbisogno del paziente.

8.1 Articolazione dell'offerta sanitaria

Sono attivi i seguenti servizi riabilitativi in regime Ordinario, di Day hospital e Ambulatoriale:

- **Riabilitazione Alcologica** (Ordinario, Ambulatoriale).
- **Riabilitazione Cardiologica e delle malattie cardio-vascolari** (Ordinario, Day Hospital, Ambulatoriale).
- **Riabilitazione Motoria e Neuromotoria** (Ordinario, Day Hospital, Ambulatoriale).
- **Riabilitazione Urologica e del pavimento pelvico** (Ordinario, Day Hospital, Ambulatoriale).

8.1.1 Riabilitazione Alcologica

La struttura propone un programma terapeutico-riabilitativo che affronta le fragilità multidimensionali che si esprimono con attaccamenti ad alcol, fumo, droghe, alimentazione, gioco problematico, psicofarmaci, disagi psichici ed esistenziali e convivenza con cronicità.

CRITERI DI AMMISSIONE:

- Soggetti con disturbo da uso di alcol con eventuali disturbi associati (fumo, droghe, alimentazione, gioco problematico, psicofarmaci disagi psichici ed esistenziali e convivenza con cronicità) che necessitano di un contesto protetto per iniziare un percorso riabilitativo.
- Soggetti resistenti a precedenti trattamenti ambulatoriali.

- Soggetti che necessitano di un temporaneo allontanamento dal proprio contesto socio-familiare a causa di situazioni conflittuali.
- Soggetti con progetto di inserimento in struttura protetta che abbisognano di un lavoro preparatorio di motivazione.

I pazienti vengono accettati previa valutazione e relazione dei servizi territoriali, o del medico curante. In alternativa il ricovero viene fatto precedere da un colloquio di valutazione dei medici della struttura.

Responsabile Riabilitazione Alcologica:

dott.ssa Laura Liberto

Telefono

0464 586342

Fax

0464 586298

E-Mail

riabilitazionealcologica.sanpancrazio@kosgroup.com

8.1.2 Riabilitazione Cardiovascolare

Il ricovero per la Ribilitazione Cardiovascolare è rivolto a due tipologie di pazienti:

- provenienti dall'Ospedale (ricoveri in 1° fase riabilitativa): pazienti provenienti dalla cardiochirurgia o dalla chirurgia vascolare dopo interventi cardiovascolari o pazienti provenienti dalle cardiologie o dai reparti internistici con necessità di stabilizzazione dopo sindrome acuta o scompenso emodinamico;
- provenienti dal domicilio (ricoveri in 2° fase riabilitativa): riguardano pazienti che in funzione delle considerazioni cliniche, logistiche e della

capacità di aderire alle prescrizioni mediche, non possono essere trattati con modalità alternative al ricovero ordinario. Questi ricoveri sono prescritti da medici specialisti cardiologi o cardiochirurghi dell'A.P.S.S.

Responsabile Riabilitazione Cardiovascolare:
dott. Giovanni Cioffi

Telefono
0464 586315

Fax
0464 586317

E-Mail
riabilitazionecardiologica.sanpancrazio@kosgroup.com

8.1.3 Riabilitazione Ortopedica e Neuromotoria

È rivolta al recupero di capacità funzionali motorie o neuromotorie recentemente ridotte o perdute per malattia o traumatismi e al mantenimento e/o recupero di funzioni che vanno indebolendosi nel corso di malattie croniche, segnatamente di tipo ortopedico-traumatologico, reumatologico, neurologico, geriatrico.

Particolare esperienza è stata acquisita per pazienti con recenti interventi di tipo ricostruttivo e di sostituzione articolare protesica susseguente sia a danni traumatologici, sia a postumi di patologia degenerativa (artrosi), sia a patologia infiammatoria articolare.

I ricoveri ordinari nel servizio di Riabilitazione Motoria, di pazienti a carico del Servizio Sanitario Provinciale, sono programmati secondo il seguente ordine di priorità:

- pazienti in fase post-operatoria per protesi d'anca o di ginocchio, trasferiti da reparti ortopedici;
- pazienti con fratture di femore (chirurgiche o mediche), trasferiti da reparti ortopedici;

- pazienti emiplegici stabilizzati a rischio di peggioramento delle capacità motorio-funzionali, su prescrizione da parte dei medici specialisti (fisiatra o neurologo) operanti nelle strutture dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, qualora non sussistano alternative al ricovero ordinario;
- pazienti affetti da altre forme patologiche disabilitanti di tipo cronico, rispetto alle quali sussistano indicazioni di documentata efficacia e necessità all'intervento riabilitativo che non possa essere erogato con modalità alternative al ricovero ospedaliero ordinario, su prescrizione da parte di medici specialisti operanti nelle strutture dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

Responsabile Riabilitazione Ortopedica e Neuromotoria:
dott.ssa Simona Farina

Telefono
0464 586334

Fax
0464 586298

E-Mail
riabilitazionemotoria.sanpancrazio@kosgroup.com

8.1.4 Riabilitazione Urologica

La riabilitazione perineale costituisce un riconosciuto approccio a molteplici disfunzioni uro-ginecologiche, sia a scopo preventivo (nei confronti dell'incontinenza uro-fecale e dell'alterata statica pelvica) che terapeutico (nei confronti dell'insufficienza perineale). Trova indicazione in campo urologico, ginecologico, proctologico, sessuologico. La riabilitazione del pavimento pelvico è indicata nelle seguenti problematiche:

- turbe della statica pelvica (prolasso genitale) - con l'obiettivo di rinforzare il sistema di sostegno migliorando la sintomatologia correlata al prolasso;
- incontinenza urinaria da sforzo - con l'obiettivo di contrastare le fughe di urina automatizzando l'attività perineale;

- incontinenza urinaria da urgenza - con l'obiettivo di utilizzare la contrazione perineale per inibire lo stimolo impellente e l'urgenza;
- incontinenza fecale ed ipotonia anale;
- incontinenza urinaria maschile dopo interventi chirurgici - con l'obiettivo di supplire mediante il perineo all'eventuale lesione dello sfintere;
- in preparazione e dopo interventi di chirurgia pelvica per garantire un sistema di sostegno tonificato e mantenere nel tempo i risultati della correzione chirurgica;
- ritenzione urinaria - con l'obiettivo di ottenere svuotamenti vescicale;
- alcune problematiche sessuali - con l'obiettivo di porre le basi fisiologiche per una buona sensibilità vaginale, con positiva ripercussione sulla qualità di vita sessuale;
- post-partum con l'obiettivo di ripristinare una meccanica perineale funzionale e preventiva.

Responsabile Riabilitazione Urologica:
dott.ssa Laura Liberto

Telefono
0464 586342

Fax
0464 586298

E-Mail
riabilitazioneurologica.sanpancrazio@kosgroup.com

8.2 Come accedere

Tutti i Cittadini Italiani, in caso di malattia accertata possono essere ricoverati presso ospedali pubblici e privati accreditati.

In questi presidi l'assistenza sanitaria è gratuita; il degente, pertanto, non è tenuto a pagare alcuna prestazione ricevuta, salvo per trattamenti alberghieri particolari richiesti per iscritto.

Al ricovero gratuito hanno diritto anche i cittadini della U.E., purché muniti di documento comprovante che nel Paese di origine godono di assistenza sanitaria pubblica, e di altri Paesi che hanno accordi di reciprocità con L'Italia.

Tutte le prestazioni di ricovero possono essere erogate in regime di convenzione con il SSN o di solvenza.

L'Ospedale non effettua ricoveri in urgenza.

8.2.1 Accesso in convenzione con il SSN

PAZIENTI RESIDENTI NELLA PROVINCIA DI TRENTO

Per la **Riabilitazione Cardiologia e Neuro-Motoria** vengono ricoverati pazienti:

- trasferiti dall'Ospedale
- muniti di prescrizione del Medico Specialista ospedaliero o convenzionato su carta intestata dell'ospedale o dell'Azienda Sanitaria (per lo specialista convenzionato) accompagnata da richiesta del Medico di Base su modello del SSP.

Per **Riabilitazione Alcologica** vengono ricoverati pazienti:

- con impegnativa su modello del SSP emessa dal Responsabile del Servizio Alcologia del Distretto;
- con impegnativa su modello del SSP emessa dal medico curante sempre su proposta del Servizio di Alcologia territoriale.

PAZIENTI RESIDENTI NELLE ALTRE PROVINCE

Vengono ricoverati pazienti:

- muniti di impegnativa su modello del SSN emessa dal medico di base e dal Medico Specialista ospedaliero o convenzionato;
- trasferiti da altro Centro.

8.2.2 Accesso in regime di solvenza

Per accedere ai servizi dell'Ospedale in Regime di Solvenza è sufficiente la richiesta con indicazione per la riabilitazione di un medico.

8.3 Cosa portare per il ricovero

1. Carta di identità, tessera sanitaria e codice fiscale

I pazienti (comunitari o extra-comunitari) devono essere in possesso di un valido documento di identità da presentare all'Ufficio Ricoveri.

2. Documentazione sanitaria

Il giorno di ingresso è indispensabile portare con sé e consegnare, tutti gli esami e altri accertamenti diagnostici eseguiti prima del ricovero, eventuale documentazione sanitaria relativa a precedenti ricoveri anche in altre strutture (es. cartelle cliniche e lettere di dimissioni riferite a precedenti ricoveri, indagini diagnostiche e/o radiologiche, eventuali esami di laboratorio già eseguiti, ecc.), le prescrizioni riguardanti i farmaci che si assumono abitualmente.
E' importante comunicare tutte le notizie relative al proprio stato di salute ed eventuali allergie.

3. Richiesta di ricovero Ospedaliero

- richiesta del medico di famiglia o del medico specialista pubblico o del medico ospedaliero;
- Richiesta di ricovero Casa Residenza per anziani;
- Richiesta dei servizi territoriali previa valutazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) o autorizzazione scritta del PUASS di competenza.

4. Abbigliamento

Vista la presenza di spazi comuni di socializzazione e di un ampio parco circostante, si consiglia un abbigliamento comodo e funzionale, a discrezione del paziente.

5. Materiale per l'igiene personale

Si consiglia:

Per le signore

- Eventuali prodotti di bellezza non in contenitori in vetro (creme viso, trucchi, prodotti per capelli, ecc.);
- Lime per le unghie in cartone e nessun oggetto tagliente;
- Pettine e spazzola.

Per i Signori

- Rasoio elettrico;
- Eventuali prodotti di bellezza non in contenitori in vetro (creme idratanti, dopobarba, prodotti per capelli, ecc.);
- Lime per le unghie in cartone e nessun oggetto tagliente;
- Pettine e spazzola.

8.4 Denaro e oggetti di valore

I pazienti sono invitati a **non portare oggetti preziosi e/o importanti somme di denaro** per ragioni di sicurezza. Ospedale San Pancrazio non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno.

Si ricorda che nessuna somma di denaro deve essere versata dai malati al personale sanitario, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

Su richiesta è possibile usufruire di un deposito protetto.

8.5 La dimissione

Completate le cure riabilitative il paziente verrà dimesso. A lui, o ai suoi familiari, verrà consegnata una lettera di dimissione indirizzata al Medico curante contenente una sintesi di tutte le informazioni relative al ricovero e le indicazioni da seguire a casa.

Al paziente potrebbe essere consigliato di effettuare controlli successivi presso gli ambulatori specialistici dell'Ospedale o di proseguire il trattamento riabilitativo in regime di day hospital ambulatoriale o domiciliare.

Schema di sintesi

IL GIORNO DEL RICOVERO L'UTENTE DEVE PORTARE CON SÉ:

- carta d'identità in corso di validità
- tessera codice fiscale
- tessera sanitaria
- richiesta di ricovero
- eventuale documentazione sanitaria
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, dentifricio, saponetta, deodorante, pettine, shampoo ecc.)
- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe da ginnastica, fazzoletti, ecc.)

È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA I SEGUENTI OGGETTI:

- Bevande alcoliche
- Farmaci non autorizzati o sostanze illegali
- Oggetti a forma appuntita o tagliente (es. ferri da calza, forbicine)
- Oggetti che possono arrecare disturbo alle persone, quali ad esempio, televisioni, radio e ventilatori, se non autorizzati dalla Direzione
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola

9
Il Poliambulatorio

9.0 Il Poliambulatorio

A supporto delle quattro aree di intervento all'interno delle quali si esplica l'offerta dei servizi erogati dalla Struttura, **l'Ospedale mette a disposizione dell'utenza un Poliambulatorio che opera in convenzione con il SSN per alcune attività ed in regime privato per altre.**

In accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale e Provinciale, l'Ospedale fornisce

PRESTAZIONI DIAGNOSTICO-TERAPEUTICHE DI:

- Endocrinologia
- Neurologia
- Cardiologia
- Angiologia

PRESTAZIONI RIABILITATIVE AMBULATORIALI DI:

- Riabilitazione del Pavimento Pelvico.
- Riabilitazione Alcologica.

In regime privato invece è possibile fruire delle seguenti

PRESTAZIONI AMBULATORIALI:

- Cardiologia
- Oculistica
- Ortopedia
- Angiologia
- Endocrinologia
- Fisiatria
- Urologia
- Psicologia
- Medicina fisica e riabilitazione
- Neurologia
- Gastroenterologia

9.1 Modalità di accesso in convenzione con SSN

La riabilitazione ambulatoriale in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale risulta autorizzata in presenza dei seguenti requisiti con la distinzione tra residenti in Provincia di Trento e nelle restanti Province.

Residenti nella Provincia di Trento:

- Riabilitazione Alcologica: impegnativa su modello del SSP emessa dal Responsabile del Servizio Alcologia del Distretto, oppure emessa dal medico curante ma sempre su proposta del Servizio Alcologia territoriale.
- Riabilitazione Urologica: impegnativa su modello del SSP emessa da un Medico Specialista ospedaliero o convenzionato.

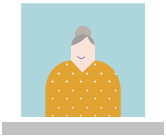
Residenti nelle restanti Province:

- impegnativa su modello del SSN emessa dal medico di base o dal medicospecialista ospedaliero o convenzionato.

9.2 Modalità di accesso in regime privato

In caso di richiesta di visita specialistica o di prestazione diagnostica o terapeutica per pazienti solventi, sarà possibile accedere alla prestazione con le seguenti modalità:

ACCESSO DIRETTO ALL'UFFICIO ACCETTAZIONE



PRENOTAZIONE TELEFONICA

RICHIESTA DA PARTE DELLA COMPAGNIA ASSICURATIVA DELL'UTENTE

Tutte le prestazioni ambulatoriali, vengono erogate in regime di libera professione. Per le visite specialistica non è necessaria alcuna prescrizione.

9.3 Prenotazioni

È possibile prenotare una visita o qualunque altra prestazione ambulatoriale attraverso l'Ufficio Accettazione telefonando all'apposito numero negli orari di apertura o inviando una richiesta via e-mail.

La prenotazione della visita o della prestazione diagnostica di norma è rilasciata immediatamente con la comunicazione dell'ora e luogo di effettuazione della visita o prenotazione.

UFF. ACCETTAZIONE:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Dalle 8:00 alle 19:00

Tel. 0464 586200

urp.sanpancrazio@kosgroup.com

9.4 Disdette

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi alla visita, all'accertamento diagnostico o trattamento, deve comunicare la propria assenza tempestivamente anche a mezzo telefono presso il CUP.

9.5 Orari, Professionisti e Tariffe

Orari e tariffe del Poliambulatorio in regime privato possono essere soggetti a variazioni e pertanto per queste informazioni si invita a contattare direttamente l'Ufficio Accettazione.

Gli orari delle attività del Servizio ambulatoriale di riabilitazione sono giornalieri e definiti per ogni paziente in funzione di appuntamenti organizzati dall'ufficio accettazione.

9.6 Prestazioni Poliambulatorio

Ambulatorio Pavimento pelvico:

Visita Specialistica e trattamenti per incontinenza urinaria post-chirurgica (isterectomia, prostatectomia, cistectomia), stipsi cronica, incontinenza fecale, prolasso genitale (rettale, uterino, vescicale), incontinenza urinaria post-partum, incontinenza urinaria post menopausa, dolore pelvico cronico.

Angiologia:

Visite specialistiche, Ecocolordoppler tronchi sovraortici, arti superiori e inferiori, sclerosanti.

Cardiologia:

Visite specialistiche, ECG, Ecocardiogramma, Holter.

Endocrinologia:

Visite specialistiche ed ecografia della tiroide.

Fisiatria:

Visite specialistiche e trattamenti con onde d'urto.

Fisioterapia:

In regime privato vengono erogate le seguenti prestazioni:

- Fisiokinesiterapia e rieducazione articolare (per gli esiti di traumatismi, interventi chirurgici osteo-articolari, artropatie infiammatorie e degenerative, ecc.);
- rieducazione neuro-motoria (per le patologie neurologiche mediolievi sia da danno centrale che periferico);
- rieducazione alla deambulazione (dopo interventi di artroprotesi o altre patologie ortopediche, allettamento ecc.);
- ergoterapia ed educazione all'uso degli ausili per la vita quotidiana, varie forme di massoterapia;
- terapia strumentale-elettroterapia sia analgesica che di stimolazione, ultrasuonoterapia, tecarterapia;
- ginnastica posturale.

Logopedia:

Sedute per la prevenzione, la valutazione e la cura delle patologie e dei disturbi della voce, del linguaggio, della comunicazione, della deglutizione e dei disturbi cognitivi connessi.

Oculistica:

Visite specialistiche, esame del fundus oculi, tonometria.

Gastroenterologia:

Visite specialistiche.

Ortopedia:

Visite specialistiche, medicazioni, infiltrazioni.

Neuropsicologia:

Sedute di psicoterapia singole o di gruppo.

Neurologia:

Visite specialistiche.

Urologia:

Visite specialistiche, cateterismo vescicale, uroflussometria.

Centro Ambulatoriale di Riabilitazione Alcologica:

Il Centro di Riabilitazione Alcologica propone un programma terapeutico-riabilitativo che affronta le fragilità multidimensionali che si esprimono con attaccamenti a: alcol, droghe, fumo, alimentazione, gioco problematico, psicofarmaci, disagi psichici ed esistenziali, convivenza con cronicità.
Il programma ambulatoriale si svolge in un setting di trattamento terapeutico innovativo: un ambiente dedicato, che consente alla persona di beneficiare di un clima emotivo adeguato, condividendo il percorso in un gruppo di pari.
Il centro offre la possibilità di usufruire di posti-letto in una foresteria apposita.

9.7 Consegna dei referti

Il referto delle visite, quando non consegnato contestualmente alla fine della prestazione, può essere ritirato dal diretto interessato all'Ufficio Accettazione.

Può ritirare il referto anche una persona delegata dall'interessato. Per la delega è necessario compilare il modulo che viene consegnato allo sportello, a cui andrà allegata la fotocopia del documento di identità di chi ha fatto l'esame e di chi ritira il referto.

È anche possibile ricevere il referto per posta ordinaria al domicilio, previa dichiarazione liberatoria del paziente e anticipo delle spese postali.

sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10
Standard di qualità, impegni e programmi

In linea con la propria mission, le strutture del Gruppo KOS sono orientate al prendersi cura della persona e si impegnano alla ricerca della qualità.

10.1 Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità del Gruppo KOS riguardo agli aspetti che ogni Utente o suo parente può **personalmente sperimentare** negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità **percepita**.

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della **qualità tecnico-professionale delle prestazioni** e della **efficienza dei processi lavorativi**, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e all'Azienda Sanitaria Locale di competenza.

E qui sta la vera **sfida** della Carta dei Servizi: l'attenzione che viene richiesta agli operatori su **alcuni** aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente **tutti** gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una **visione globale** della qualità che fa concentrare l'attenzione sul **risultato complessivo** delle prestazioni erogate e ricercare la **soddisfazione** delle aspettative dell'Utente.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Utente e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità **percepita** direttamente dalle persone, la qualità **tecnico-professionale**, e la qualità **erogata** nei processi lavorativi. Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali **in un contesto sicuro, attento ai rapporti interpersonali e rispettoso della dignità delle persone**.

Nella Carta dei Servizi si considera la qualità relativa ai seguenti aspetti:

- l'accessibilità, l'orientamento e l'accoglienza;
- la semplicità delle procedure;
- l'accuratezza delle informazioni;
- il comfort degli ambienti;
- l'attenzione ai bisogni degli Utenti;
- il rapporto "umano" con il personale;
- i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni.

10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di indicatori, ossia di "fatti significativi" che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

Indicatori:

- **organizzativi:** ore presenza personale medico, servizio infermieristico nelle 24 ore, programmi di fisioterapia e animazione, indice di soddisfazione del personale interno;
- **strutturali:** assenza di barriere architettoniche;
- **di processo:** tempestività di intervento del personale in caso di chiamata con il campanello, periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale, scelta dei piatti alternativi previsti dal menù;
- **di eventi** soddisfacenti / insoddisfacenti (es. giudizi positivi / negativi espressi dagli Utenti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);
- **di criticità**, cioè situazioni che non dovrebbero mai verificarsi e che da soli indicano scadente qualità (es. assistenza carente, cibo non soddisfacente, scarsa pulizia).

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni

Rappresentano il fattore di qualità che può essere quantificato con maggiore precisione, controllato nel suo andamento, valutato in modo oggettivo.

Per ciascuna prestazione viene indicato il tempo medio di attesa riferito a una settimana-campione.

	Tempo medio
Inserimento nel Centro di Riabilitazione	da 2 a 7 gg. (dal momento della richiesta secondo disponibilità)
Lavaggio biancheria	3 / 7 gg. (dal momento della presa in carico)
Effettuazione di interventi di manutenzione urgente nelle camere	max.1 g. (dal momento della richiesta secondo urgenza)

10.4 Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti, gestiti e monitorati dalla Direzione in collaborazione con l'Ufficio relazioni con il pubblico URP.

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- elaborazione statistica e analisi delle segnalazioni e dei reclami ricevuti (*forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione*);
- analisi della qualità percepita (*accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale, ...*) attuata attraverso l'elaborazione statistica dei questionari di gradimento ricevuti.

La somministrazione dei questionari di gradimento avviene:

- in fase di ingresso, per i degenti
- in fase di accettazione, per gli utenti ambulatoriali.

La loro somministrazione è permanente, sistematica e riguarda la totalità di degenti, fruitori dei servizi ambulatoriali e/o familiari o qualora nominati dai legali rappresentanti o dall'amministratore di sostegno.

10.5 Impegni e programma di miglioramento

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione, sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'Utente si realizzano attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- il monitoraggio della qualità percepita;
- i suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dell'Utente.

La Direzione in collaborazione con l'Ufficio relazioni con il pubblico URP si fa carico di questi aspetti, in particolare quest'ultimo ha il compito di curare:

- la corretta informazione di base sui servizi erogati;
- la rilevazione del livello di soddisfazione degli Utenti;
- la raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione;
- l'effettuazione di proposte sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

10.7 Sicurezza dell'Ospite

Per garantire all'Utente la più assoluta serenità durante la permanenza, Ospedale San Pancrazio garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto il ricoverato (*es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, rischio infezioni – cadute – lesioni da pressioni, ecc...*).
Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management, sono state messe a punto politiche di prevenzione e sono state attivate specifiche procedure per tenere sotto controllo le attività più critiche e potenzialmente dannose.

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
Sicurezza nell'uso dei farmaci	Adozione scheda terapeutica unica
Prevenzione e gestione delle cadute	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Controllo delle infezioni	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti	Adozione di sistemi di Incident Reporting

Gentile Ospite,
La invitiamo ad utilizzare queste pagine per le informazioni che le sono più utili.

Ospedale
San Pancrazio

Via Chiesa Damiano, 2
38062 **Arco (TN)**

0464.586200
sanpancrazio@kosgroup.com

www.kosgroup.com/it/centri/ospedale-san-pancrazio

Versione di
aprile 2025