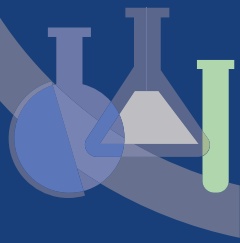
KOS group

Villa Fastiggi
Riabilitazione

Carta dei servizi



Centro Villa Fastiggi

Pesaro (PU)

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

Direttore Sanitario
Paolo Serafini

La presente Carta dei Servizi è stata condivisa con gli Stakeholder attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale e viene revisionata almeno ogni tre anni.

Versione di
marzo 2026

Gentile Utente,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe il **Centro Villa Fastiggi del Gruppo KOS.**

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dal Centro di Riabilitazione 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 Utenti.

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

La Direzione

Sezione Prima

1 **MISSION** 13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi 14
1.2 I nostri valori 14
1.3 Principi fondamentali 15

2 **COME RAGGIUNGERCI** 19

3 **PRESENTAZIONE** 21
3.1 Il Centro di Riabilitazione 22
3.2 L'articolazione della struttura 24
3.3L'attività del Centro di Riabilitazione 26
3.3.1 Assistenza stati vegetativi persistenti e gravissime disabilità 28
3.3.2 Riabilitazione gravi cerebrolesioni 28
3.3.3 Riabilitazione neurologica 29
3.3.4 Riabilitazione ortopedica 30

4 **INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI** 33
4.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) 33
4.2 Numeri Utili 34
4.3 Richiesta di copia della Cartella Clinica 34
4.4 Richiesta di certificazioni 35

5 **LA VITA IN STRUTTURA** 37
5.1 Come riconoscere il personale 38
5.2 Orari di visita ai parenti ricoverati 38
5.3 Servizi alberghieri 39
5.4 Servizio Religioso 40
5.5 Bar e ristorazione per i famigliari 41
5.6 Parrucchiere 41

6 **RELAZIONI CON IL PUBBLICO** 43
6.1 Ascolto attivo: questionari di gradimento e reclami 43

7 **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE** 45
7.1 Diritti dell'Ospite 45
7.2 Doveri dell'Utente 47

8

Sezione Seconda

IL RICOVERO 51
8.1 Il Ricovero 51
8.2 Unità Residenziale Sub-Intensiva 52
8.3 Centro Extra-Ospedaliero di Riabilitazione 52
8.4 Il percorso terapeutico 53
8.5 Come accedere 57
8.6 Accettazione ricoveri 58
8.6.1 Cosa portare per il ricovero 58
8.7 Denaro e oggetti di valore 59
8.8 Permessi di uscita 59
8.9 La dimissione 60
8.10 Ritorno a casa 60
8.11 Collegamento e coordinamento con la rete dei servizi e delle risorse del territorio 60

9

Sezione Terza

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 65
9.1 Politica della qualità 66
9.2 Gli indicatori e gli standard di qualità 67
9.3 Strumenti di verifica 70
9.4 Impegni e programma di miglioramento 71
9.5 Tutela e partecipazione dell'Ospite 71
9.6 Sicurezza dell'Ospite 72

Centro Villa Fastiggi in un click

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

www.kosgroup.com/it/centri/villa-fastiggi

La Carta dei Servizi è uno strumento progettato dal Centro Villa Fastiggi 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

DIRETTORE SANITARIO

DIRETTORE DI STRUTTURA

MEDICI CENTRO DI RIABILITAZIONE

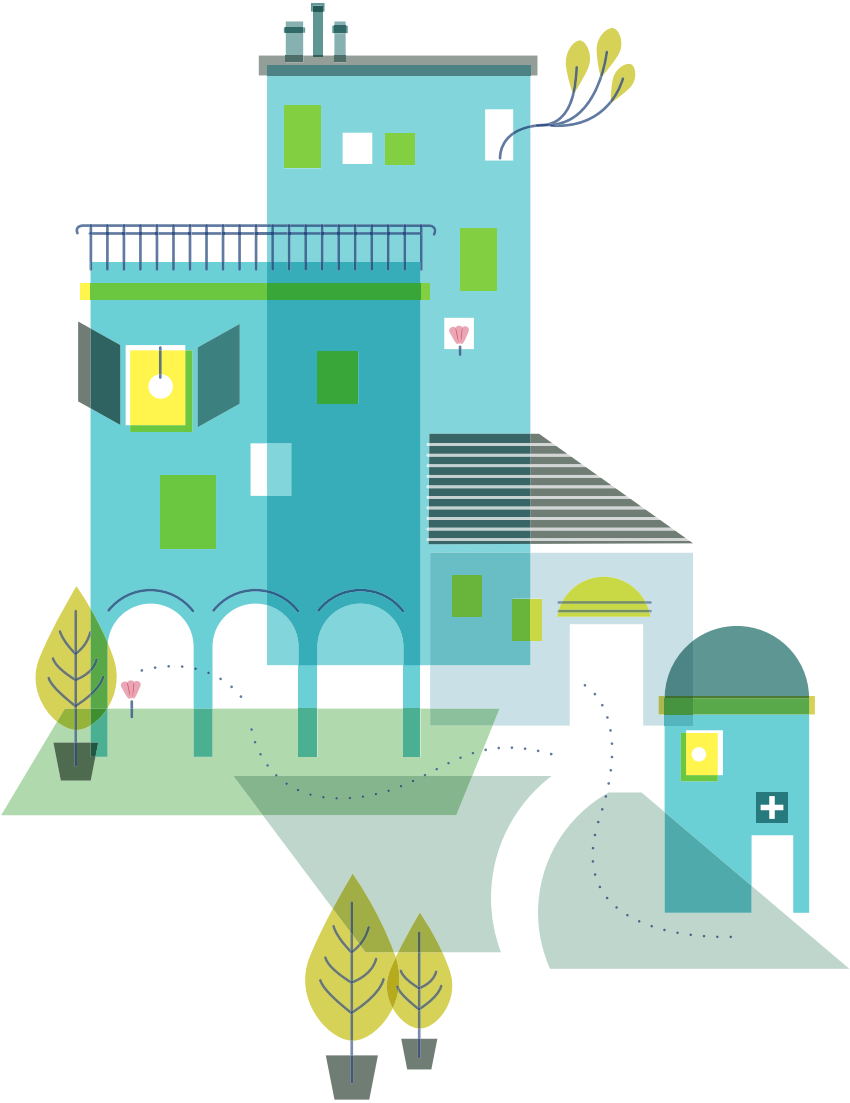
COORDINAMENTO INFERMIERISTICO RIABILITAZIONE

ASSISTENTE SOCIALE

PSICOLOGO

DIRIGENTE AREA RIABILITATIVA

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

Centro Villa Fastiggi, 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 il Centro 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 del Centro Villa Fastiggi 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

UGUAGLIANZA
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
Centro Villa Fastiggi 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 del **Centro Villa Fastiggi** 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, il Centro Villa Fastiggi 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 del Centro di Riabilitazione sono tenuti a fornire agli Utenti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici e riabilitativi 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.

Con la sottoscrizione del consenso la persona decide in piena autonomia se sottoporsi o meno al trattamento 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 il Centro di Riabilitazione si impegna a:

- garantire all'Utente, o a un suo delegato nei casi previsti 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.

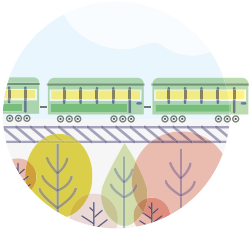
I principi fondanti l'attività di ricovero, cura e assistenza dei pazienti presso il Centro Villa Fastiggi poggiano sulla regolamentazione ministeriale rispetto all'attività di riabilitazione e si riassumono nei seguenti punti:

- **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

Uscita Pesaro Urbino:
a 150 m Svolta leggermente a destra verso Strada del Montefeltro, a 1,1 km alla rotonda, prendi la 2ª uscita e rimani su Strada del Montefeltro, a 1,0 km alla rotonda prendi la 1ª uscita e prendi Via Y. A. Gagarin, a 300 m alla rotonda prendi la 1ª uscita e prendi Via Sandro Pertini. a 1,9 km alla rotonda, prendi la 3ª uscita e rimani su Via Sandro Pertini, a 400 m alla rotonda prendi la 1ª uscita e prendi Via Solferino/Strada Montelabbatese. A 400 m alla rotonda prendi la 3ª uscita e prendi Str. della Fabbreccia. a 700m alla rotatoria prendi la prima uscita, via Serra
Il Centro si trova infondo alla via a destra, a fianco del supermercato. L'ingresso si trova sul retro, seguire le indicazioni per "ingresso visitatori" sul percorso pedonale.



IN TRENO

Stazione di Pesaro Urbino
Proseguire in autobus di linea servizio urbano linea AD o CD.

Piazza Tarquinio Provini, 2 - 61122 Pesaro (PU)

3
Presentazione

Il Centro Villa Fastiggi fa parte del Gruppo KOS (kosgroup.com), il brand e opera nel mondo della riabilitazione.

Il Gruppo KOS 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 Il Centro di Riabilitazione

Il Centro Villa Fastiggi di Pesaro nasce nel 2020 dalla sinergia tra la Società Intesa, Consorzio Sociale Villa Fastiggi *(fondato dalle cooperative sociali COOSS Marche, Labirinto e Nuovi Orizzonti)* e il Gruppo Kos.

La nuova Struttura è stata sviluppata dal Fondo Cives, fondo locale di Social Housing, gestito da Sator Immobiliare SGR, che opera nell'ambito del Piano Nazionale di Edilizia Abitativa, ed è la prima residenza socio sanitaria sul territorio sviluppata grazie a fondi attivati da Cassa depositi e prestiti *(anchor investor del fondo nazionale "FIA Fondo Investimenti per l'Abitare")* con il contributo di investitori istituzionali attivi nell'housing sociale nella Regione Marche e del mondo della cooperazione marchigiana, che per primo ha promosso l'iniziativa .

Il Centro di Riabilitazione occupa i primi due piani della struttura che è situata in una zona ben servita a ridosso del centro della città.

Tutte le aree di degenza sono facilmente raggiungibili tramite percorsi facilitati o ascensori modificati per disabili.

Sono presenti un congruo numero di parcheggi nello spazio antistante la Struttura.

Ai familiari dei degenti con particolari problemi motori è permesso l'accesso all'interno della struttura con l'auto dopo opportuna autorizzazione.

3. PRESENTAZIONE

PRIMA

3.2 L'articolazione della struttura

80 posti letto suddivisi in 2 piani

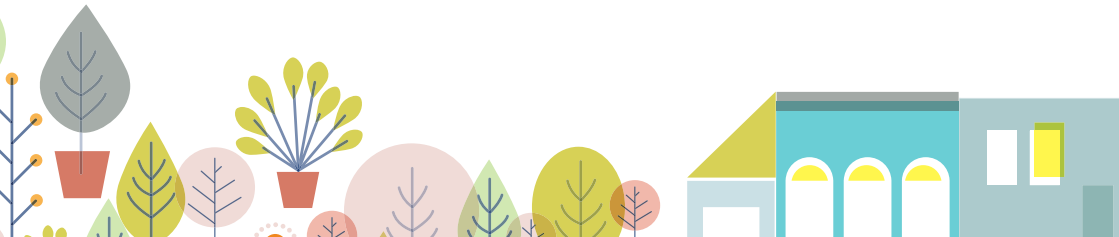
Il Centro Villa Fastiggi dispone di 80 posti letto;

- 20 posti letto SUAP (Speciale Unità Assistenza Permanente) con posti letto UGIR (Unità Gravi Insufficienze respiratorie) e posti letto UCP (Unità Comi Permanenti);
- 10 posti letto URI-UGCA (Unità Residenziale sub-inensiva per gravi Cerebrolesioni Acquisite);
- 50 posti letto di riabilitazione intensiva extra-ospedaliera.

I posti letto sono distriubuiti su due piani *(piano terra e primo piano)*.

Al piano terra si trovano la direzione sanitaria, la direzione amministrativa, il servizio sociale, il front-office *(centralino-portineria)*, punto di ristoro, cappella ed i reparti SUAP e URI-UGCA.

Al primo piano il reparto di riabilitazione intensiva extra-ospedaliera.



Piano 1

* Reparto di Riabilitazione Intensiva extra-ospedaliera

Piano terra

* Direzione Sanitaria
* Direzione Amministrativa
* Servizio Sociale
* Front Office
* Punto di ristoro
* Cappella
* Reparti SUAP e URI-UGCA

3.3 L'attività del Centro di Riabilitazione

Il Centro Villa Fastiggi è un Centro di Riabilitazione privato accreditato che opera in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

Rappresenta una realtà di primaria importanza in Italia nel settore della riabilitazione.

È altamente specializzato nella riabilitazione delle gravi cerebrolesioni acquisite, nella riabilitazione neurologica, ortopedica e traumatologica.

È inoltre specializzato nell'assistenza a pazienti in stato vegetativo persistente e con gravi disabilità.

L'attività del centro è articolata in 4 aree di intervento:

- **Assistenza stati vegetativi persistenti e gravissime disabilità;**
- **Riabilitazione gravi cerebrolesioni acquisite;**
- **Riabilitazione neurologica;**
- **Riabilitazione ortopedica.**

Il Centro è organizzato in unità di degenza differenziate per fornire risposte qualitativamente adeguate alle necessità del paziente preso in carico.

Per tutti i pazienti presi in carico è prevista la compilazione di un progetto assistenziale individuale e la quantificazione dei bisogni e dei risultati ottenuti mediante scale di valutazione scientificamente validate.

I componenti del team multidisciplinare che si prende cura del paziente (*Medico*, *Psicologo*, *Infermiere*, *Fisioterapista*, *Operatore Socio-Sanitario*) sono coinvolti nella stesura del piano assistenziale individuale e garantiscono i seguenti interventi:

- **Copertura medica** nelle 24 ore.
- **Nursing assistenziale** continuativo durante le 24 ore finalizzato all'igiene personale, alla mobilizzazione alla sorveglianza.
- **Somministrazione e controllo dell'alimentazione e dell'idratazione**.
- **Trattamento riabilitativo** che, non avendo caratteristiche d'intensività, è volto soprattutto alla prevenzione del danno secondario, al mantenimento della funzionalità residua, alla stimolazione sensoriale e agli aspetti affettivo-relazionali (*si considerano trattamento riabilitativo, oltre agli interventi del fisioterapista, anche le manovre di nursing che quotidianamente vengono erogate accompagnate da una relazionalità pregnante*).
- **Presa in carico del familiare** con eventuale coinvolgimento di quest'ultimo nelle attività assistenziali.
- **Verifica delle difficoltà emotive** dei familiari e del loro grado di adattamento alla disabilità del congiunto ed attivazione di eventuali percorsi di supporto.

3.3.1 Assistenza stati vegetativi persistenti e gravissime disabilità

Il servizio è rivolto a persone con una grave cerebrolesione acquisita *(ad esempio per traumacranico, anossia con seguente ad arresto cardio-circolatorio o per grave emorragia o ictus)* che ha avuto come esito una condizione persistente di stato vegetativo o uno stato di minima coscienza.

Esistono anche altre situazioni che, pur in assenza di alterazioni dello stato di coscienza, compromettono gravemente l'autonomia delle persone, quali ad esempio l'evoluzione di malattie neurodegenerative come la SLA, che necessitano di un supporto alla ventilazione nelle fasi avanzate o altre forme di gravi insufficienze respiratorie.

3.3.2 Riabilitazione gravi cerebrolesioni

Nel Centro di Riabilitazione è presente una forte specializzazione in questo campo, maturata in anni di esperienza.

Quello delle gravi cerebrolesioni è uno dei campi più complessi della riabilitazione poichè si tratta di patologie multidimensionali, che come tali richiedono di essere affrontate da un team multiprofessionale.

Presso il Centro di Riabilitazione, accanto ad una costante supervisione clinica, vengono messi a punto ed attuati percorsi riabilitativi completi, personalizzati (grazie all'ascolto del paziente e della sua famiglia) e costantemente monitorati.

Il paziente viene accolto in struttura nella fase post-acuta (o riabilitativa), che va dalla stabilizzazione delle funzioni vitali fino al raggiungimento del

massimo livello di autonomia possibile in funzione delle menomazioni residue.

Le persone affette da grave cerebrolesione acquisita (GCA) necessitano di interventi medico-riabilitativi di tipo intensivo, che possono prolungarsi da alcune settimane ad alcuni mesi.

Nella maggior parte dei casi, dopo la fase di ospedalizzazione, permangono condizioni che rendono necessari interventi di carattere sanitario e riabilitativo a lungo termine, volti ad affrontare menomazioni e disabilità persistenti, e difficoltà di reinserimento famigliare, sociale, scolastico e lavorativo.

3.3.3 Riabilitazione neurologica

La riabilitazione neurologica si rivolge a persone che hanno subito una perdita di autonomia a seguito di disabilità conseguenti a malattie congenite o acquisite a carico del sistema nervoso centrale e periferico (ad esempio ictus, malattie neurodegenerative come morbo di Parkinson, sclerosi multipla o a placche, polinevriti, miopatie ecc).

Tutte le patologie che danno luogo alla necessità di una riabilitazione neurologica sono estremamente complesse da trattare ed i migliori risultati si possono raggiungere solo con un approccio multidisciplinare.

La riabilitazione neurologica viene affrontata in diversi setting a partire dal ricovero per la fase immediatamente post acuta.

I problemi che più frequentemente si manifestano riguardano alterazioni dell'equilibrio, dell'orientamento e del movimento, nonchè perdita dell'indipendenza funzionale e problemi concomitanti quali incontinenza, disfagia e compromissione delle funzioni cognitive e della sfera della comunicazione.

Le attività di riabilitazione neurologica si propongono di ridurre la disabilità causata da tali problemi, favorendo la capacità intrinseca e adattiva di recupero della persona assistita, stimolando la partecipazione attiva al programma riabilitativo.

3.3.4 Riabilitazione ortopedica

La riabilitazione ortopedica è rivolta al recupero di capacità funzionali motorie ridotte o perdute per malattia o traumatismi e al mantenimento e recupero di funzioni che vanno indebolendosi nel corso di malattie croniche, segnatamente di tipo ortopedico-traumatologico o reumatologico.

Tale tipologia di riabilitazione viene affrontata in diversi contesti in funzione dei bisogni del paziente e dell'avanzamento dell'evoluzione della malattia.

Il protocollo operativo del Centro di Riabilitazione prevede, previa valutazione, l'inizio delle cure fisioterapiche e del trattamento rieducativo con successive periodiche revisioni del programma terapeutico rivolto al recupero funzionale e della massima autonomia del paziente, secondo un progetto riabilitativo individuale.

La rieducazione è inoltre integrata con un programma di educazione alle misure di risparmio articolare e all'uso degli ausili che possono **compensare nella vita quotidiana le eventuali limitazioni funzionali temporanee o residue non ulteriormente migliorabili alla fine dell'intervento riabilitativo.**

I trattamenti riabilitativi da noi erogati concernono:

- Chinesiterapia e rieducazione articolare (per gli esiti di traumatismi, interventi chirurgici osteo-articolari, artropatie infiammatorie e degenerative, ecc.);
- 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 e linfodrenaggio
- Terapia strumentale/elettroterapia sia analgesica sia di stimolazione;
- Training deambulatorio con supervisione del terapista.

4
Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) fornisce informazioni sulle modalità di accesso alle prestazioni sanitarie.

All'atto dell'ingresso presso il centro viene fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

Presso L'U.R.P. è possibile presentare eventuali reclami, segnalazioni, osservazioni e suggerimenti.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
Tel. 0721 437501
villafastiggi@kosgroup.com

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■		

■ Dalle 8:30 alle 18:00

4.2 Numeri utili

Centralino	0721 437501
Direzione Amministrativa	0721 437204
Segreteria Sanitaria	0721 437203
FAX Segreteria Sanitaria	0721 437555
U.R.P. / Assistente Sociale	0721 437513

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 20 giorni dalla richiesta.

UFF. ACCETTAZIONE:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	

■ Dalle 8:30 alle 13:00

Tel. 0721 437503-04

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

Durante la degenza il paziente potrà richiedere certificati attestanti il ricovero, firmando un apposito modulo di richiesta all'Assistente Sociale.

La richiesta di relazioni sanitarie con la relativa motivazione, va presentata 10 gg prima all'Assistente Sociale che provvederà a farla avere al paziente appena il Medico potrà renderla disponibile.

5
La vita in struttura

5.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario della clinica 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.

PERSONALE MEDICO

camice bianco

PSICOLOGI

casacca bianca con bordo bianco Pantalone bianco

FISIOTERAPISTI

casacca bianca con bordo bianco Pantalone bianco

INFERMIERI

casacca bianca con bordo blu Pantalone blu

OPERATORE SOCIO SANITARIO

casacca bianca con bordo arancio pantalone arancio

PERSONALE DI SERVIZIO

casacca bianca con bordo giallo pantalone giallo

5.2 Orari di visita ai ricoverati

Per non disturbare il riposo degli altri degenti e per non ostacolare il lavoro del personale sanitario **è necessario che i visitatori rispettino gli orari di visita.**

REPARTI PIANO TERRA

	L	M	M	G	V	S	D
Dalle 15:00 alle 18:00 *su prenotazione	■	■	■	■	■	■	■
Dalle 15:00 alle 18:00 solo la domenica							■

REPARTI PIANO 1

	L	M	M	G	V	S	D
Dalle 13:30 alle 16:00 Dalle 19:00 alle 21:00	■	■	■	■	■	■	■
Dalle 14:00 alle 17:30 Dalle 19:00 alle 21:00 solo la domenica							■

5.3 Servizi alberghieri

CAMERE: ogni posto letto dispone di un impianto per la luce notturna e di un campanello per chiamare il personale infermieristico e/o ausiliario in caso di necessità. Ogni paziente dispone di un comodino e di un armadio nel quale potrà riporre gli abiti e gli effetti personali.

AREE COMUNI: i reparti dispongono di sale di soggiorno dove i pazienti possono recarsi per parlare liberamente con altri degenti o con i parenti in visita, senza disturbare in camera chi ha bisogno di silenzio.

PASTI: compatibilmente con le indicazioni

mediche, il Servizio Ristorazione Interno avrà cura di preparare i pasti in relazione alla dieta più adatta alla salute dei pazienti ricoverati.

TV: 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: i reparti sono dotati di sistema Wi-Fi. Per usufruirne è necessario rivolgersi all'assistente sociale che si occuperà di fornire la password di accesso.

POSTA: la posta in arrivo è consegnata ai pazienti dal personale di reparto.

5.4 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.

SANTA MESSA:

L	M	M	G	V	S	D
	17:00				17:00	10:00

5.5 Bar e ristorazione per i famigliari

RISTORAZIONE PER I FAMIGLIARI: per i famigliari dei pazienti ricoverati possono usufruire di distributori automatici sia di bevande che alimenti ubicati nelle aree comuni.

È possibile tramite prenotazione avere il pasto anche per il famigliare/ assistente (servizio a pagamento).

BAR & RISTORAZIONE PER I FAMIGLIARI:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

5.6 Parrucchiere

Compatibilmente con l'organizzazione dei vari reparti, presso il Centro di Riabilitazione è disponibile il servizio di parrucchiere.

Per usufruirne sarà sufficiente farne richiesta alla Caposala.

6
Relazioni con il pubblico

Centro Villa Fastiggi invita ogni Utente a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la reception nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami, verbalmente o in forma scritta.

6.1 Ascolto attivo: questionari di gradimento e reclami

Sono a disposizione di tutti i Pazienti 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.

Il Questionario è compilato in modalità cartacea, riconsegnato presso l'apposita cassetta della posta.

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.

L'URP predispone 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.

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.

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

8.1 Il Ricovero

Il Centro di Riabilitazione Villa Fastiggi eroga attività riabilitativa nei regimi:

- **Extra Ospedaliero** (Centro Extra Ospedaliero di Riabilitazione) con 50 posti letto;
- **Speciali Unità di Assistenza Prolungata (UCP-UGIR)** con 20 posti letto;
- **Unità Residenziale sub-Intensiva per Gravi Cerebrolesioni Acquisite (URI-UGCA)** con 10 posti letto.

8.2 Unità Residenziale Sub-Intensiva

Il Centro URI-UGCA accoglie soggetti portatori di disabilità conseguenti a gravi lesioni encefaliche, traumatiche e non, che abbiano causato uno stato di coma.

Il ricovero avviene nelle fasi immediatamente post-acute, ossia quando il paziente è giudicato idoneo alla dimissione dal reparto ospedaliero nel quale sia stato degente.

Le attività assistenziali e riabilitative sono codificate nell'ambito di un progetto elaborato sulla base di tutte le esigenze sanitarie del paziente; il raggiungimento degli obiettivi sanitari rappresenta l'indicatore principale del processo riabilitativo e assistenziale che potrà proseguire su strutture extraospedaliere.

L'organizzazione garantisce assistenza medica plurispecialistica, sorveglianza medica ed infermieristica secondo gli standard ospedalieri per l'intero arco delle 24 ore.

8.3 Centro Extra-Ospedaliero di Riabilitazione

Il Centro Extraospedaliero di Riabilitazione è destinato:

- **Alla presa in carico di individui di tutte le età in fase post acuta che debbano effettuare o proseguire il trattamento riabilitativo** (anche dopo dimissione da Reparti Ospedalieri di Riabilitazione) e le cui condizioni cliniche stabilizzate consentano il loro svolgimento, rapportato al grado di non autosufficienza e di necessità di interventi assistenziali di base, in ambiente extraospedaliero sia con degenza a tempo pieno che a ciclo diurno.

- Il personale medico e infermieristico è adeguatamente parametrato in rapporto alla diversa tipologia di utenza e in base alla diversa articolazione e complessità dell'attività di riabilitazione, condotta con metodica multidisciplinare da figure professionali diverse.
- **Alla presa in carico di disabili, ivi compresi gli anziani non autosufficienti, caratterizzati dall'esistenza di deficits funzionali derivanti dalla perdita di capacità fisiche, psichiche o psico-fisiche**, a seguito di eventi morbosi (congeniti o acquisiti), che determinano sul piano dei bisogni assistenziali situazioni di disabilità e di dipendenza.

I trattamenti, di media o lunga durata, comprendono oltre a pratiche terapeutico-riabilitative di recupero e stabilizzazione funzionale della menomazione, la rimozione (o limitazione) degli "ostacoli sociali" influenti sulla trasformazione della menomazione in disabilità.

Detti interventi si realizzano di norma attraverso modalità cliniche interdisciplinari, che coinvolgono discipline mediche, psicologiche, pedagogiche e sociali.

8.4 Il percorso terapeutico

Valutazione dei pazienti

Lo scopo di questa funzione è di determinare la tipologia e il livello dell'assistenza necessari mediante la valutazione dei bisogni del singolo paziente.

La valutazione di ogni menomazione o disabilità, si caratterizza per l'utilizzo di strumenti e test di valutazione specifici previsti nei diversi protocolli.

Valutazione iniziale

La valutazione iniziale, eseguita secondo protocolli prestabiliti, è finalizzata alla definizione qualitativa e quantitativa di:

1. Patologia determinante la disabilità ed eventuali patologie ad essa correlate o concomitanti.
2. Danni ad esse conseguenti.
3. Disabilità che motivano la presa in carico per il trattamento riabilitativo.
4. Grado attuale di disabilità.

La valutazione consta di esami clinici, strumentali, bilanci funzionali nelle diverse dimensioni della disabilità, valutazione delle condizioni socio economiche del paziente finalizzata alla pianificazione del reinserimento.

La storia clinica e l'esame fisico del paziente vengono completati entro le prime 24 ore e le altre indagini entro la prima settimana di degenza o come specificato nei diversi protocolli.

Valutazioni successive

Sulla base della valutazione iniziale e della evoluzione del quadro clinico e funzionale vengono eseguite valutazioni periodiche che garantiscono il monitoraggio del paziente e la verifica del raggiungimento degli obiettivi concordati.

Valutazione finale

Viene eseguita prima della dimissione una valutazione atta a determinare le modalità più opportune per affrontare le ulteriori necessità riabilitative e di reinserimento.

Cura dei pazienti

Le attività di cura vengono svolte da una équipe multiprofessionale che opera secondo i criteri del gruppo di lavoro integrando nel programma competenze multidisciplinari.

L'équipe elabora un programma di nursing, cure mediche

specialistiche e terapie riabilitative personalizzato che viene formulato procedendo all'identificazione degli obiettivi e degli interventi necessari per raggiungerli e prevede la partecipazione del paziente.

In ottemperanza alle normative vigenti, nella realizzazione del programma di valutazione e trattamento viene richiesto il consenso informato del paziente per ogni procedura diagnostica o di trattamento che comporti metodiche invasive o protocolli speciali di ricerca. Alla dimissione l'équipe definisce le necessità di assistenza e di cure riabilitative che vengono formalizzate nella lettera di dimissione inviata al medico curante; la rete dei centri S.Stefano viene attivata per l'eventuale prosecuzione delle cure riabilitative in regime alternativo alla degenza a tempo pieno.

Uso dei farmaci

L'organizzazione è dotata di procedure volte a garantire il corretto utilizzo dei farmaci. Tali procedure sono articolate in modo di monitorare correttamente le fasi di prescrizione, distribuzione, somministrazione, effetti collaterali e/o indesiderati.

Cura dell'alimentazione

Come parte integrante dell'assistenza al paziente, la cura dell'alimentazione tiene conto della valutazione dei bisogni, prescrizione e sviluppo del piano di terapia nutrizionale più idoneo, preparazione, distribuzione e somministrazione, monitoraggio della procedura di assistenza nutrizionale.

Per i pazienti considerati a rischio nutrizionale, viene elaborato e revisionato un piano interdisciplinare di terapia nutrizionale, in base alle necessità. La prescrizione di alimenti e prodotti dietetici è effettuata da personale autorizzato.

Prosecuzione delle cure

L'organizzazione a rete dei servizi riabilitativi garantisce la continuità delle terapie alla persona disabile.

L'offerta di servizi ospedalieri dà la possibilità di definire e attuare un percorso completo che accompagna il soggetto dall'intervento nella fase acuta fino al reinserimento sociale.

Reinserimento

Il reinserimento nell'ambiente familiare e sociale del disabile è l'obiettivo di ogni processo riabilitativo. La possibilità di conferire autonomia alla persona disabile implica quella di utilizzare al meglio le sue capacità residue in modo che possa lasciare le diverse sedi di cura oltre che con un elevato grado di recupero anche con un bagaglio di informazioni e conoscenze atte a poter realizzare compiutamente il proprio progetto di inserimento.

Il progetto di reinserimento ha inizio, in analogia al progetto di recupero funzionale, fin dall'ingresso del soggetto nel luogo di degenza.

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ

Interventi Riabilitativi

- Recupero e rieducazione funzionale con applicazione delle più importanti metodiche attualmente in uso *(metodiche neuromotorie, cognitive, cognitivo-comportamentali, stimolazione elettrica funzionale, ecc...)*
- Terapia fisico-strumentale
- Logopedia *(servizio diagnostico FEES e Vital stim)*
- Prescrizione ausili
- Riabilitazione sfinterica
- Terapia occupazionale
- Riabilitazione cognitiva
- Percorsi terapeutici attraverso tecnologie riabilitative avanzate *(khymeglia VRRS, Treadmill antigravitario)*

Attività di supporto:

- Assistenza sociale

8.5 Come Accedere

Il ricovero può avvenire attraverso l'Accettazione Ordinaria previa convocazione scritta o telefonica da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

Nel rispetto delle normative nazionali e regionali vigenti in materia, il ricovero è assicurato attraverso una programmazione per i pazienti in regime di:

- **Ricovero URI-UGCA.**
- **Ricovero Extra Ospedaliero Intensivo e SUAP.**

La domanda di ricovero può essere fatta tramite l'invio alla Segreteria Sanitaria di una richiesta da parte del:

- **Dipartimento di Riabilitazione di Pesaro Urbino** per pazienti della AST 1 in post-acuzie.
- **Un medico specialista del SSN** o di struttura ospedaliera convenzionata con il SSN per il domicilio o fuori territorio, con autorizzazione del distretto di appartenenza.

La richiesta può essere inviata via email a: **villafastiggi@kosgroup.com**

In caso di accettazione, la richiesta viene inserita nella lista d'attesa e la data prevista per il ricovero viene comunicata telefonicamente dall'U.R.P. Il Centro Villa Fastiggi predispone un **Registro dei ricoveri** contenente l'elenco cronologico delle richieste di ricovero pervenute.

Per ciascuna richiesta viene aperto un Dossier di ricovero nel quale sono registrate tutte le attività connesse alla valutazione dell'ammissibilità della richiesta e all'esito della valutazione.

Presso questa Struttura possono essere attivati, in regime privato, ricoveri di sollievo o di supporto previo accordo con il richiedente.

8.6 Accettazione ricoveri

L'URP comunica telefonicamente o in forma scritta all'utente il giorno stabilito per il suo accesso in reparto. All'atto del ricovero è consegnata all'utente la guida ai servizi con le regole della struttra e gli orari di visita, oltre all'elenco dell'occorrente per il ricovero relativa al reparto di destinazione.

Il giorno e l'ora concordati per l'inizio del ricovero, l'Utente viene indirizzato all'Ufficio Accettazione dove l'incaricato provvede alla verifica dei documenti necessari per il ricovero.

Una volta esaurite le formalità amministrative il paziente viene accompagnato in reparto dove verranno fornite tutte le indicazioni utili e necessarie per il suo soggiorno come ad esempio: orari terapie, visite mediche, orari pasti, ubicazioni mensa, cambio menù, telefoni, sale comuni, punto ristoro ecc.

Il medico che effettua l'accettazione fornisce all'Utente tutte le informazioni possibili riguardo ai trattamenti ed eventuali esami diagnostici che si intendono effettuare.

I ricoveri avvengono dal lunedì al venerdì entro le ore 11:00

8.6.1 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. È 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 extraospedaliero.

8.7 Denaro e oggetti di valore

I pazienti sono invitati a **non portare oggetti preziosi e/o importanti somme di denaro** per ragioni di sicurezza.

Il Centro Villa Fastiggi 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.

8.8 Permessi di uscita

Per la richiesta di permessi ordinari per uscite che si potranno verificare nell'arco della giornata è possibile rivolgersi alla Caposala.

I permessi di uscita straordinari (più di un giorno) verranno rilasciati dal Responsabile della Divisione.

8.9 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 ambulatori specialistici.

La dimissione avviene di norma entro le ore 11:00.

8.10 Ritorno a casa

Per il ritorno a casa il paziente dovrà provvedere autonomamente avvertendo la famiglia sulla data di dimissione.

Qualora il paziente non fosse in grado di farlo autonomamente o avesse comunque delle difficoltà, provvederà l'Assistente Sociale o il Coordinatore degli infermieri a comunicarlo alla famiglia.

8.11 Collegamento e coordinamento con la rete dei servizi e delle risorse del territorio

Qualora le condizioni del paziente non permettano, per ragioni di tipo sanitario o sociale un reinserimento nel proprio ambiente di vita e si ravvisi necessità di dimissione protetta sono previsti protocolli per la continuità e l'integrazione socio-sanitaria tra Centro di riabilitazione e territorio.

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, pettine, 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

sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

9
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:

- Erogazione di servizi di Riabilitazione intensiva in regime di ricovero ospedaliero per persone con disabilità derivanti da patologie del sistema nervoso ed apparato locomotore.
- Erogazione di servizi di riabilitazione intensiva extraospedaliera in regime residenziale e riabilitazione estensiva extraospedaliera in regime residenziale e semiresidenziale.
- Erogazione di servizio di residenza socio sanitaria assistenziale per disabili.

9.1 Politica della qualità

In linea con i principi fondamentali, con la vision e la mission che orientano la nostra attività, il Centro di Riabilitazione Villa Fastiggi si pone come Obiettivo primario:

la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del Cliente e quindi di conseguire e mantenere una primaria reputazione in fatto di Qualità dei servizi erogati

da raggiungere attraverso la costante tensione al perseguimento dei seguenti propositi:

- monitorare e valutare permanentemente la soddisfazione degli utenti;
- il monitoraggio costante della Qualità del servizio erogato ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni e della qualità
- la fattiva partecipazione di tutto il personale;
- la piena consapevolezza di tutto il personale di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- la definizione di adeguate e dettagliate Procedure indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- la formazione continua a tutti i livelli;
- l'attuazione di adeguate Correttive per risolvere eventuali problemi e disservizi, sentita anche quale opportunità per cogliere momenti di miglioramento;
- attenzione alla sicurezza degli utenti nello svolgimento delle attività sanitarie e riabilitative;
- attenzione alla responsabilità sociale d'impresa quale impegno dell'azienda a perseguire un modello di crescita sostenibile, integrando il rispetto per l'ambiente, la

dimensione sociale ed etica nelle attività di business e creando valore verso tutti gli stakeholder;
- crescita della cultura aziendale della sicurezza e salute dei dipendenti e collaboratori nella propria attività lavorativa in ottemperanza alla normativa vigente;
- l'allineamento continuo dei protocolli di assistenza e trattamento agli standard definiti dalle Società Scientifiche e dalle Organizzazioni Sanitarie Italiane ed Internazionali.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento disponibile a tutto il personale e agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.

9.2 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.

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente e sono esplicitati in dettaglio nella documentazione del Sistema di Qualità UNI EN ISO 9001.

STANDARD DI QUALITÀ GENERALI

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato mediante un cartellino di riconoscimento o da qualifica e nome impresso sulla divisa.	100%
Accessibilità alle strutture	Presenza di pannelli con pianta della struttura e differenziazione dei percorsi con codice colore. Abbattimento delle barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.	Si

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Rispetto della privacy	Richiesta del consenso informato al trattamento dei dati personali ed applicazione di specifiche procedure atte a garantire la riservatezza dei dati personali del paziente in base alla normativa vigente.	100%
Tecnologie	Tutti gli impianti e le apparecchiature sono sottoposte ad un programma di manutenzione/verifica periodica che ne garantisce la corretta funzionalità e l'utilizzo in sicurezza da parte degli operatori.	100%
Formazione/ addestramento degli operatori	Piano annuale di formazione Registrazione dell'attività formativa in una scheda individuale. Procedure di inserimento/affiancamento del personale addetto all'assistenza neo assunto.	100%
Possibilità di segnalazione di disservizi	Procedura per la gestione dei reclami e risposta all'utente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.	100%
Verifica della soddisfazione degli utenti	Distribuzione agli utenti di questionari di valutazione del trattamento ricevuto e per effettuare osservazioni/suggerimenti. Presenza di cassette dove inoltrare in forma anonima i questionari compilati. Analisi periodica delle informazioni raccolte da parte della Direzione.	100%

STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI AL RICOVERO

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Informazione/ accoglienza	Consegna di opuscolo informativo a tutti i pazienti prima del ricovero. Applicazione di specifiche procedure di accoglienza nei reparti di degenza Disponibilità del personale medico al colloquio con pazienti e familiari in orari definiti.	100%
Consenso Informato	Sistematica applicazione della Procedura aziendale comprendente le fattispecie di consenso informato presenti.	Si

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Servizio di ristorazione	Possibilità per l'utente ricoverato di scegliere il menù giornaliero Presenza di un servizio di dietologia per l'elaborazione di specifiche diete personalizzate. Fornitura di tutte le stoviglie necessarie per il pasto. Possibilità per i familiari di usufruire della mensa aziendale.	100%
Rilascio cartella clinica	Consegna della copia della cartella clinica entro 20 giorni dalla richiesta*	90%
Continuità assistenziale	Redazione di una lettera di dimissione per il medico curante contenente chiarimenti su: tipo di ricovero, cure praticate, trattamento dopo la dimissione Reperimento, quando necessario, a cura del Servizio Sociale di strutture protette.	100%
Disponibilità di servizi accessori	Barbiere/Parrucchiere su richiesta Distributori automatici di bevande calde e fredde e Snack dolci e salati Bancomat.	Si

***** *Per le cartelle chiuse e già in carico alla Direzione Sanitaria in caso contrario entro 20 gg dalla data di arrivo della Cartella Clinica in Direzione Sanitaria*

9.3 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 dimissione, 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.

9.4 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.

9.5 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 U.R.P. 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.

9.6 Sicurezza dell'Ospite

Per garantire all'Utente la più assoluta serenità durante la permanenza, il Centro di Riabilitazione Villa Fastiggi 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.

Centro Villa Fastiggi
Riabilitazione neurologica, ortopedica e cardio-pneumologica

Piazza Tarquinio Provini, 2
61122 **Pesaro (PU)**

0721 437501
villafastiggi@kosgroup.com

www.kosgroup.com/it/centri/villa-fastiggi

Versione di
marzo 2026