



Villa
San Giuseppe
Riabilitazione

Carta dei servizi





Villa
San Giuseppe
Riabilitazione

CASA DI CURA

Villa San Giuseppe

Anzano Del Parco (CO)

La Carta dei Servizi
è stata curata dalla
Direzione di Struttura

Direttore Sanitario
Sergio Foresti

Versione di
ottobre 2025

Gentile Utente,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe il **Casa di Cura Villa San Giuseppe 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

1

MISSION	11
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	12
1.2 I nostri valori	12
1.3 Principi fondamentali	13

2

COME RAGGIUNGERCI	17
--------------------------	-----------

3

PRESENTAZIONE	19
3.1 La Casa di Cura	20
3.2 L'articolazione della struttura	22
3.3 L'attività della Casa di Cura	24
3.3.1 Riabilitazione neurologica	26
3.3.2 Riabilitazione ortopedica	26

4

INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	29
4.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	29
4.2 Numeri Utili	30
4.3 Richiesta di copia della Cartella Clinica	30
4.4 Richiesta di certificazioni	31

5

LA VITA IN STRUTTURA	33
5.1 Come riconoscere il personale	34
5.2 Orari di visita ai parenti ricoverati	35
5.3 Servizi alberghieri	35
5.4 Servizio Religioso	36
5.5 Bar e ristorazione per i famigliari	37
5.6 Parrucchiere	37
5.7 Podologo	38

6

RELAZIONI CON IL PUBBLICO	39
6.1 Ascolto attivo: questionari di gradimento e reclami	39

7

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	41
7.1 Diritti del Paziente	41
7.2 Doveri dell'Utente	43

8

IL RICOVERO	47
8.1 Il Ricovero	47
8.2 Unità Riabilitazione	48
8.3 Il percorso terapeutico	49
8.4 Come accedere	53
8.5 Accettazione ricoveri	54
8.5.1 Cosa portare per il ricovero	55
8.6 Denaro e oggetti di valore	56
8.7 Permessi di uscita	56
8.8 La dimissione	56
8.9 Ritorno a casa	57
8.10 Collegamento e coordinamento con la rete dei servizi e delle risorse del territorio	57

9

IL POLIAMBULATORIO	59
9.1 Poliambulatorio	59
9.2 Modalità di accesso	60
9.3 Prenotazioni	60
9.4 Disdette	61
9.5 Consegna referti	61
9.6 Orari, Professionisti, Tariffe	62
9.7 Prestazioni Poliambulatorio	62

10

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	69
10.1 Politica della qualità	69
10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità	71
10.3 Strumenti di verifica	73
10.4 Impegni e programma di miglioramento	73
10.5 Tutela e partecipazione del Paziente	74
10.6 Sicurezza del Paziente	74



Casa di Cura Villa San Giuseppe in un click

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

www.kosgroup.com/it/centri/villa-san-giuseppe

**La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato dalla
Casa di Cura Villa
San Giuseppe 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!**

.....

.....

.....



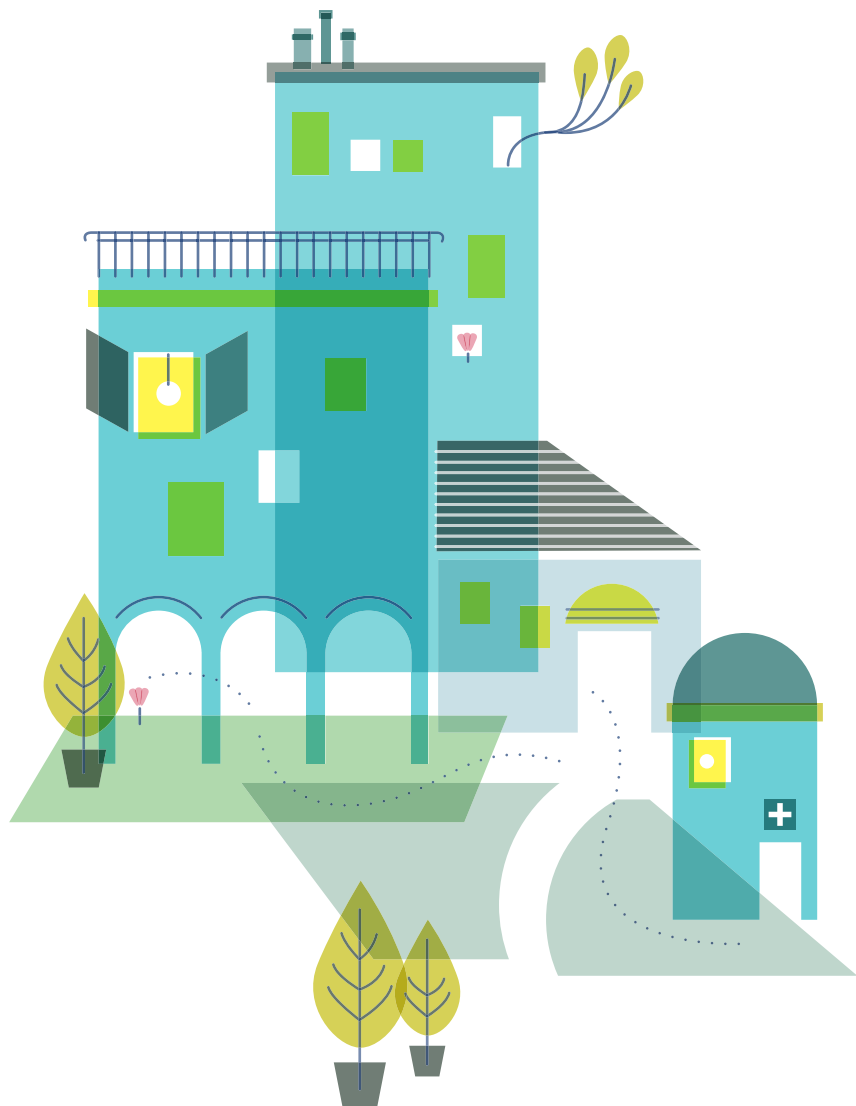
**Il segna posto
all'angolo superiore
delle pagine può
essere piegato
agilmente ed essere
utilizzato per ricordare
le informazioni utili
alla tua ricerca**



**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**



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1

Mission

Casa di Cura Villa San Giuseppe, 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 della Casa di Cura Villa San Giuseppe 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

La Casa di Cura Villa San Giuseppe 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 della **Casa di Cura Villa San Giuseppe** 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, la Casa di Cura Villa San Giuseppe 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 la Casa di Cura Villa San Giuseppe 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

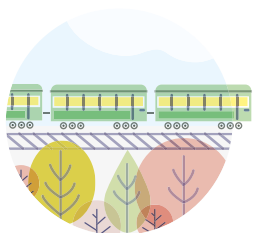


IN AUTO

La **Casa di Cura Villa San Giuseppe** è ubicata nel comune di Anzano del Parco (Como), in via Villa San Giuseppe,1

È raggiungibile:

- da Como percorrendo la Sp 342;
- da Erba la SS 639 – SP40 – SS 342;
- da Cantù SP 38, SS 342;
- da Milano SS 35 o 36;
- da Lecco SS 36 – SP 40 – SS 342.



IN TRENO

FERROVIE DELLO STATO:

Stazione di Anzano del Parco (dista a 15 minuti a piedi dalla struttura).

FERROVIE NORD:

Stazione di Inverigo o Erba (trasferimento bus o taxi).

Via Villa San Giuseppe, 1 – 22040 Anzano del Parco (CO)

3

Presentazione

La Casa di Cura Villa San Giuseppe fa parte del Gruppo KOS.

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 La Casa di Cura

La Casa di Cura nasce nel 2004 ed è attiva nel gruppo KOS Care dal 2008, accreditata, convenzionata a contratto con SSN è una struttura di ricovero e cura a indirizzo riabilitativo, eroga prestazioni sia in ambito Ambulatoriale Polispecialistico sia in Degenze ordinarie/Mac e DH di tipo riabilitativo.

Lo stabile era sede di un Seminario Guanelliano, ristrutturato ad uso ospedaliero tra gli anni 2001-2003.

A seguito della DRG N. VII/19883/2004 e del Decreto Direzione Generale Sanità N. 12376 del 5/8/2005 (atto 898) KOS Care Srl Casa di Cura Villa San Giuseppe risulta iscritta nel registro delle strutture accreditate e come tale integrata nel Servizio Sanitario della Regione Lombardia.

Dotata di 54 posti letto di Riabilitazione Specialistica, 1 posto letto di Day hospital riabilitativo, 10 posti letto di Riabilitazione Generale e Geriatrica, 23 posti letto di Riabilitazione di mantenimento in solvenza.

Da gennaio 2009 la Casa di Cura Villa San Giuseppe è afferente al Gruppo KOS.

KOS Care Srl è una realtà diffusa su territorio nazionale. e mette a disposizione dei pazienti/ospiti l'esperienza maturata in oltre 7300 posti letto, in 77 strutture in Italia e da oltre 6400 collaboratori.

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 retrostante la Struttura.

3. PRESENTAZIONE

L'accesso in struttura è consentito anche ai familiari dei degenti che hanno particolari problemi motori.



3.2 L'articolazione della struttura

88 posti letto suddivisi in 2 piani

La Casa di Cura Villa San Giuseppe dispone di 88 posti letto;

- 54 posti letto Riabilitazione Specialistica;
- 1 posto letto Day Hospital Riabilitativo;
- 10 posti letto di riabilitazione Generale e Geriatrica;
- 23 posti letto di riabilitazione di mantenimento in solvenza.

I posti letto sono distribuiti su due piani (*primo e secondo piano*).

Al piano terra si trovano il poliambulatorio, il front-office (centralino-portineria), il punto di ristoro.

Al primo piano si trovano il reparto di riabilitazione SSN, lo studio del responsabile dell'unità operativa, l'infermeria, lo studio medici di reparto e una saletta ospiti.

Al secondo piano si trovano il reparto di riabilitazione SSN, il reparto solventi l'infermeria e lo studio medici di reparto.

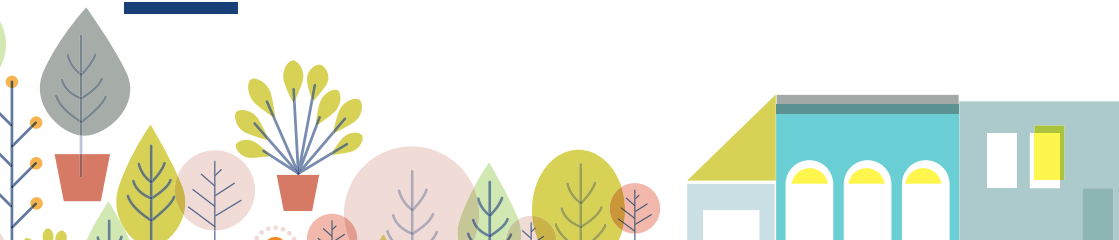
Al terzo piano si trovano la palestra, la direzione sanitaria, gli uffici amministrativi e l'ufficio URP.

Piano 1

- * Reparto di Riabilitazione Intensiva

Piano terra

- * Front Office
- * Poliambulatorio
- * Punto di ristoro



Piano 3

- * Direzione Sanitaria
- * Direzione Amministrativa
- * Ufficio urp
- * Palestra

PRIMA

Piano 2

- * di Riabilitazione Intensiva
e solventi



3.3 L'attività della Casa di Cura

Villa San Giuseppe 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 neurologica, ortopedica e traumatologica.

L'attività del centro è articolata in 2 aree di intervento:

- **Riabilitazione neurologica;**
- **Riabilitazione ortopedica.**

Il Centro è organizzato in un'unica unità di degenza 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 prendono cura del paziente (*Medico, Neuropsicologo, Infermiere, Fisioterapista,*

Logopedista, Terapista Occupazionale Operatore Socio-Sanitario) sono coinvolti nella stesura del piano riabilitativo individuale e garantiscono i seguenti interventi:

- **Copertura medica** nelle 24 ore.
- **Nursing assistenziale** continuativo durante le 24 ore finalizzato all'igiene personale, alla mobilitazione alla sorveglianza.
- **Somministrazione e controllo dell'alimentazione e dell'idratazione.**
- **Trattamento riabilitativo.** 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.
- **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 (servizio a pagamento).

3.3.1 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, nonché 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.

3.3.2 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;
- Terapia strumentale/elettroterapia sia analgesica sia di stimolazione;
- Training deambulatorio con supervisione del terapeuta.

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. 031 6340534

urp.villasangiuseppe@kosgroup.com

L	M	M	G	V	S	D
						

 Dalle 11:00 alle 12:00

4.2 Numeri utili

Centralino	031 6340555
Direzione Amministrativa	031 6340515
Segreteria Sanitaria	031 6340534
FAX Segreteria Sanitaria	031 6340535
U.R.P.	031 6340534

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.

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 email all'indirizzo

villasangiuseppe@kosgroup.com

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.

UFF. ACCETTAZIONE:

L M M G V S D



Dalle 8:30 alle 13:00

Tel. 031 6340512

CHI PUÒ RICHIEDERE COPIA CONFORME:

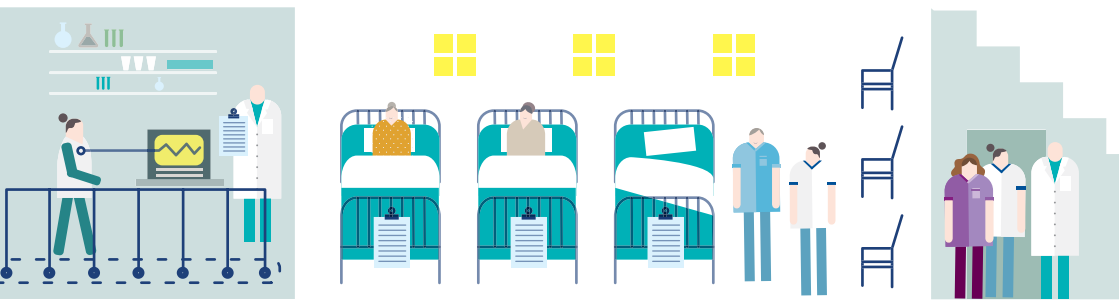
- * Titolare della documentazione se maggiorenne;
- * Persona delegata con copia del documento di identità e delega scritta del paziente;
- * Eredi legittimi o testamentari;
- * Esercenti potestà genitoriale o tutela legale per minori, interdetti o inabilitati.

4.4 Richiesta di certificazioni

Durante la degenza il paziente potrà richiedere certificati a pagamento attestanti il ricovero inviando una e-mail all'ufficio U.R.P. (**urp.villasangiuseppe@kosgroup.com**)

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

Nei casi di un assistito lavoratore, l'apertura della pratica INPS o INAIL deve essere richiesta dall'interessato o suo delegato al medico referente in struttura. Alla dimissione dovrà essere richiesto allo specialista di provvedere alla chiusura della pratica.



5

La vita in struttura



5.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario della Casa di Cura Villa San Giuseppe porta sulla divisa il nome e la qualifica. I colori del pantalone e del risvolto della casacca identificano le diverse figure. Lo schema di spiegazione si trova appeso nei reparti.

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

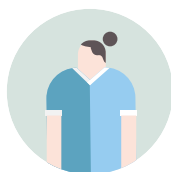


PERSONALE MEDICO NEUROPSICOLOGA

Camice bianco



Camice Bianco



**COORDINATORE
INFERMIERISTICO**

*Pantaloni bianchi
Casacca blu*



INFERMIERI

*Casacca bianca
con bordo blu*



FISIOTERAPISTI

*Pantaloni bianchi
Polo grigia*



**TERAPISTA
OCCUPAZIONALE E
LOGOPEDISTA**

Casacca bordeaux



**OPERATORE
SOCIO SANITARIO**

*Casacca bianca con
bordo arancio*



**PERSONALE
DI SERVIZIO**

*Casacca bianca con
bordo giallo*

5.2 Orari di visita ai ricoverati

Al fine di garantire lo svolgimento di tutte le attività riabilitative nel corso della giornata e per non ostacolare il lavoro del personale sanitario **è necessario che i visitatori rispettino gli orari di visita che sono sotto riportati** (fermo restando quanto previsto dalla legislazione vigente).

Per urgenze (ad esempio cluster Covid-19) le visite potranno essere momentaneamente interrotte. Si consiglia di chiedere informazioni al momento dell'ingresso del paziente.

Non è consentito l'accesso ai minori di età inferiore ai 12 anni.



VISITE AI PARENTI

L	M	M	G	V	S	D

Dalle 15:30 alle 17:45

5.3 Servizi alberghieri

CAMERE: ogni posto letto è dotato 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: l'unità operativa dispone di sala soggiorno (piano Primo) dove i pazienti possono recarsi per parlare liberamente con altri degenti o con il parente 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: ogni letto dispone di televisore individuale con attivazione a pagamento.

INTERNET: i reparti sono dotati di sistema Wi-Fi. Per usufruirne è necessario rivolgersi all'accettazione.

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.

La Santa Messa viene celebrata presso la cappella situata al piano terra negli orari indicati.

5.5 Bar e ristorazione per i familiari

RISTORAZIONE PER I FAMIGLIARI

per i familiari dei pazienti ricoverati possono usufruire di distributori automatici sia di bevande che alimenti ubicati nelle aree comuni.



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 (a pagamento) prenotando la prestazione presso il box accettazione al piano terra.

Per usufruirne sarà sufficiente contattare il numero del professionista disponibile nei documenti consegnati nel giorno del ricovero in struttura.



5.7 Podologo

Compatibilmente con l'organizzazione dei vari reparti, presso il Centro di Riabilitazione è disponibile il servizio di podologia (a pagamento) prenotando la prestazione presso il box accettazione al piano terra.



6

Relazioni con il pubblico

Casa di Cura Villa San Giuseppe invita ogni Utente a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (terzo piano - secondo gli orari esposti).

Per ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami, verbalmente o in forma scritta si può rivolgersi alla reception.

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.

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, familiari 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 del Paziente

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 dei Codici Etici e deontologici.

ARTICOLO 9

Diritto di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai servizi a pagamento 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

La Casa di Cura Villa San Giuseppe eroga attività riabilitativa nei regimi:

- **Cod 56 riabilitazione specialistica neurologica o ortopedica;**
- **Cod 60 riabilitazione generale geriatrica;**
- **RM riabilitazione di mantenimento.**

8.2 Unità Riabilitazione

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 polispecialistica, sorveglianza medica ed infermieristica secondo gli standard ospedalieri per l'intero arco delle 24 ore.

- **Vengono presi in carico 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 con degenza a tempo pieno. 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 deficit 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.

L'intervento riabilitativo effettuabile in queste strutture consiste:

- **Nella valutazione delle menomazioni** che necessitano di recupero e riabilitazione, nella formulazione del bilancio diagnostico-prognostico corrispondente e nella predisposizione del piano personale di intervento;
- **Nel recupero funzionale** dei soggetti affetti da patologie in fase post-acuta che, in diversa intensità e forma interessano i settori motorio, sensoriale, psichico;
- **Nella riabilitazione e recupero funzionale**, attraverso interventi pluridisciplinari di natura medica, psicologica, e sociale, per la riabilitazione o la reintegrazione globale dell'autonomia di soggetti **in età adulta**, con minorazioni anche permanenti, di tipo neuromotorio, psichico, sensoriale o plurimo, derivanti da qualunque causa;
- **Nella riabilitazione e recupero funzionale di soggetti adulti e in età geriatrica** per limitare gli effetti invalidanti della patologia e contrastarne i processi ulteriormente involutivi.

MAC e DH Unità di Riabilitazione

Destinati alla riabilitazione in fase post acuta dei pazienti che non possono essere assistiti in regime alternativo alla degenza ma non necessitano di assistenza medica ed infermieristica di livello ospedaliero.

8.3 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.

Uso dei farmaci

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

Durante la degenza è consentito esclusivamente l'uso di farmaci forniti dall'Ospedale, in base alle prescrizione del medico, che potrà confermare le cure in corso o sostituirle con farmaci equivalenti. Qualora si portassero con sé, farmaci di uso abituale, è necessario informare il medico di reparto, al momento dell'ingresso.

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 paziente 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
- Prescrizione ausili
- Riabilitazione sfinterica
- Riabilitazione cognitiva

Attività di supporto:

- Assistenza sociale
- Terapiasta occupazionale
- Neuropsicologa

8.4 Come Accedere

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

La domanda di ricovero può essere fatta tramite l'invio della richiesta a:

ricoveri.villasangiuseppe@kosgroup.com

La modulistica per la domanda è scaricabile dal sito:

www.kosgroup.com/it/centri/villa-san-giuseppe

In caso di accettazione, la richiesta viene inserita nella lista d'attesa e la data prevista per il ricovero viene comunicata telefonicamente dal coordinatore infermieristico. Si raccomanda

di indicare sempre un recapito telefonico a cui essere ricontattati

La Casa di Cura Villa San Giuseppe 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.

8.5 Accettazione ricoveri

Il coordinatore infermieristico o delegato comunica telefonicamente o in forma scritta all'utente il giorno stabilito per il suo accesso in reparto.

Per quanto riguarda la conferma del ricovero privato sarà cura dell'ufficio URP inviare una mail contenente tutti i dettagli contrattuali e le informazioni relative alla degenza. All'atto del ricovero viene consegnata all'utente la guida ai servizi con le regole della struttura e gli orari di visita, oltre all'elenco dell'occorrente per il ricovero relativa al reparto di destinazione.

Il giorno concordato del ricovero, il paziente, accompagnato se necessario da un parente, si reca presso l'Accettazione dove l'incaricato provvede alla presa in carico amministrativa del paziente.

Una volta esaurite le formalità amministrative il paziente viene accompagnato in reparto dove verrà preso in carico dal medico

referente che, dopo una accurata valutazione fornirà tutte le indicazioni relative alla gestione clinica e alla stesura del piano riabilitativo; informazioni possibili riguardo ai trattamenti ed eventuali esami diagnostici che si intendono effettuare.

I ricoveri avvengono dal lunedì al venerdì in prima mattinata non oltre le ore 11:00

8.5.1 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 carta d'identità e di codice fiscale da presentare in Accettazione. Il paziente inoltre dovrà fornire un indirizzo mail e un recapito telefonico di un parente di riferimento.

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 ospedaliero.

8.6 Denaro e oggetti di valore

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

La Casa di Cura Villa San Giuseppe 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 (a titolo esplicativo e non esaustivo: apparecchi acustici, dentali o telefono/tablet personale).

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.

8.7 Permessi di uscita

Per la richiesta di permessi straordinari per uscite che si potranno verificare nell'arco della degenza è possibile rivolgersi, con congruo anticipo, al coordinatore infermieristico previa autorizzazione del medico referente.

8.8 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 9:30 dal lunedì al venerdì.**

8.9 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, il medico referente provvederà a comunicarlo alla famiglia.

8.10 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

9

Il Poliambulatorio

9.1 Poliambulatorio

Casa di Cura Villa San Giuseppe mette a disposizione dell'utenza un poliambulatorio:

- **Poliambulatorio**

Accreditato, convenzionato a contratto con SSN. Le prestazioni in ssn sono prenotabili attraverso il centro regionale di prenotazione.

È possibile effettuare visite specialistiche, attività diagnostica e prestazioni terapeutiche sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale che in forma privata.

9.2 Modalità di accesso

L'accesso a visite ambulatoriali avviene sempre previa prenotazione. La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali in convenzione con il SSN necessita della prescrizione del medico di medicina generale o di un medico Specialista. La prenotazione per le prestazioni ambulatoriali a pagamento può essere attuata anche su iniziativa del Paziente stesso. Il giorno dell'appuntamento si raccomanda di portare con sé tessera sanitaria, prescrizione del medico ed eventuale documentazione diagnostica e clinica precedente.

9.3 Prenotazioni

Le agende per le prenotazioni di prestazioni in convenzione con il SSN sono gestite dal Servizio regionale di prenotazione mentre gli appuntamenti per prestazioni a pagamento possono essere fissati con le seguenti modalità:

- **Tramite e-mail:** accettazione.villasangiuseppe@kosgroup.com
- **Via web:** www.kosgroup.com/it/centri/villa-san-giuseppe
- **Telefonicamente:** 031 6340 555

tenendo conto delle esigenze della persona, compresa quella di continuità di presa in carico, in base alla programmazione concordata con i professionisti.

Poliambulatorio: La prenotazione di prestazioni in convenzione con il SSN può essere effettuata:

- **CUP Regionale 800638638 da fisso/02 99 95 99 da mobile;**
- **Farmacie del territorio;**
- **Fascicolo Sanitario Elettronico / App Salutare.**

Tutte le prestazioni possono essere richieste anche a pagamento.

Poliambulatorio

Prenotazione prestazioni a pagamento

Tel. 031.6340534 -direttamente allo sportello

L M M G V S D



 Dalle 9:00 alle 16:00

9.4 Disdette

L'Utente che per qualsiasi motivazione non può presentarsi all'appuntamento fissato con prenotazione, deve comunicare disdetta seguendo la stessa modalità di prenotazione, **almeno 72 ore prima della data convenuta utilizzando lo stesso canale utilizzato per la prenotazione.**

All'Utente che non si presenta all'appuntamento non avendo formalizzato la disdetta della prestazione in convenzione, **sarà addebitato il costo del ticket** anche in presenza di esenzioni (secondo quanto previsto da nomenclatore tariffario vigente).

9.5 Consegna Referti

La consegna dei referti delle visite e/o esame specialistici è immediata per tutte le prestazioni eseguite sia in libera professione che in convenzione, fanno eccezione gli Holter, per i quali i tempi vengono comunicati direttamente al Paziente.

I referti della visite specialistiche firmati digitalmente vengono caricati poi sul fascicolo sanitario.

Il personale medico assicura il confronto e la discussione con i medici invianti riguardo l'indagine diagnostica o la visita specialistica effettuata dal Paziente.

È possibile rivolgersi all'ufficio URP per le modalità e le tempistiche scrivendo al seguente indirizzo e-mail:

urp.villasangiuseppe@kosgroup.com

9.6 Orari, Professionisti, Tariffe

Orari e tariffe dei Poliambulatori in regime privato possono essere soggetti a variazioni e pertanto per queste informazioni si invita a contattare direttamente l'accettazione (031 6340555 accettazione.villasangiuseppe@kosgroup.com)

9.7 Prestazioni Poliambulatorio

Allergologia:

- Visita specialistica allergologica
- Skin Prick Test
- Patch test

Angiologia:

- Ecocolordoppler

Cardiologia:

- Visita specialistica cardiologica
- Ecocolordopplergrafia cardiaca
- E.C.G. Elettrocardiogramma
- Monitoraggio cardiaco e pressorio secondo Holter

Chirurgia generale:

- Visita specialistica chirurgica

Dermatologia – Venerologia:

- Visita specialistica dermatologica
- Crioterapia

Diagnostica per immagini:

- Ecografia

Geriatría:

- Visita specialistica neurogeriatrica

Logopedia:

- Valutazione monofunzionale
- Training per afasia
- Training per disartria
- Training per disfagia

Medicina fisica e Riabilitazione:

- Visita specialistica fisiatrica
- Infiltrazioni
- Laserterapia
- Linfodrenaggio manuale (LDM) con bendaggio elastico compressivo per edemi
- Onde d'urto
- Sedute di elettrostimolazione
- Sedute di fisioterapia distrettuale
- Sedute di massoterapia distrettuale
- Sedute di magneto-terapia
- Sedute di rieducazione neuromotoria
- Sedute di Ultrasuonoterapia
- Sedute di elettroterapia antalgica
- Sedute di ionoforesi
- Tercarterapia

Reumatologia:

- Visita specialistica reumatologica
- Infiltrazioni

Endocrinologia:

- Visita specialistica endocrinologica

Ortopedia:

- Visita specialistica ortopedica
- Infiltrazioni

Pneumologia:

- Visita specialistica pneumologica

Urologia:

- Visita specialistica urologica
-

Neuropsicologia:

- Valutazione neuropsicologica
 - Trattamento neuropsicologico
 - Supporto neuropsicologico al caregiver/familiari
-

Osteopatia:

- Prima valutazione
 - Trattamento osteopatico
-

Terapia occupazionale:

- Valutazione
 - Trattamento di terapia occupazionale
 - Trattamento con guanto robotico Gloreha
-

Podologia:

- Prima valutazione
 - Trattamento podologico
-



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10

Standard di qualità, impegni e programmi

10.1 Politica della qualità

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

- il monitoraggio e la valutazione permanentemente della 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 azioni 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 dei 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.

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.

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

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. Abbattimento delle barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.	Si
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%

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Verifica della soddisfazione degli utenti	Distribuzione agli utenti di questionari di valutazione del trattamento ricevuto e per effettuare osservazioni/suggerimenti compilabili anche online tramite QR Code. 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.	Si
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 su richiesta del medico. Fornitura di tutte le stoviglie necessarie per il pasto.	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	Parrucchiere su richiesta. Distributori automatici di bevande calde e fredde e Snack dolci e salati.	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

10.3 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 compilazione dei questionari è possibile attraverso il QR Code disponibile in area ambulatoriale e in tutte le camere di degenza. Su richiesta è anche possibile stampare il modulo cartaceo.

10.4 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.

10.5 Tutela e partecipazione del Paziente

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.

10.6 Sicurezza del Paziente

Per garantire al paziente la più assoluta serenità durante la permanenza, la Casa di Cura Villa San Giuseppe 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
Prevenzione maltrattamenti verso pazienti	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Casa di Cura
Villa San Giuseppe

Via Villa San Giuseppe, 1
22040 Anzano Del Parco (CO)

031 6340555
villasangiuseppe@kosgroup.com

www.kosgroup.com/it/centri/villa-san-giuseppe

Versione di
ottobre 2025