

**ISTITUTO DI RIABILITAZIONE  
“VILLA AL LAGO”**

*Mantova - viale 7 Dicembre n. 1*

*tel. 0376 2431 - fax 0376 243211*

***CARTA  
DEI  
SERVIZI  
SANITARI***

*Edizione dell'Ottobre 2011*

*Gentile Ospite,*

*la Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute che intende consentire all'utente di conoscere l'organizzazione del presidio sanitario e la natura delle prestazioni erogate allo scopo di poter esercitare un controllo sul funzionamento e sulla qualità dei servizi erogati da questa struttura di cura.*

*L'obiettivo che la Direzione si propone è di offrire una assistenza qualificata attraverso la competenza, la professionalità e la attenzione rispettosa di tutti gli operatori ; contando anche sulla partecipazione degli ospiti e dei loro familiari che ci permetteranno un miglioramento dei servizi se vorranno collaborare lealmente segnalando disfunzioni, disservizi, suggerimenti o, anche, consenso e condivisione per quanto apparisse accettabile.*

*A questo scopo, Villa al Lago presenta la propria Carta dei Servizi e la propone alla sua attenzione per una documentata conoscenza della propria realtà permettendole la possibilità di una azione di controllo e di verifica.*

*La ringraziamo per l'attenzione che vorrà prestarci e per la collaborazione che vorrà offrirci, per un continuo adeguamento e miglioramento della nostra offerta di servizi, compilando e restituendo, a fine degenza, il Questionario per la valutazione del gradodi soddisfazione che lei riterrà di formulare*

*La Direzione*

## PRESENTAZIONE

Villa al Lago ha una lunghissima storia di attività sanitaria, risalendo la sua fondazione al 1937, e svolgendosi nel tempo con trasformazioni in rapporto alle modificate esigenze della domanda sanitaria nel territorio mantovano fino ad assumere la più recente natura di Istituto di Riabilitazione.

L' Istituto, accreditato dalla Regione Lombardia, risulta recentemente ammodernato nella struttura di degenza e dei servizi oltre che nelle dotazioni impiantistiche offrendo un alto standard di accoglienza e di sicurezza.

Lo stabilimento risulta collocato in un' area di alto pregio paesaggistico, nel contesto del Parco di Belfiore, sulle sponde del Lago Superiore ed in condizione di facile accessibilità anche con i mezzi pubblici per la sua contiguità con la stazione ferroviaria, con quella delle autocorriere e con le fermate del servizio urbano del trasporto pubblico.

L'edificio si sviluppa su tre piani, serviti da due impianti di ascensori e da una rampa principale di scale, con una distribuzione delle stanze di degenza con prospettiva sul parco e con scorci del lago, mentre le terrazze ai piani e il giardino attrezzato offrono opportunità distensive e di sollievo di notevole efficacia.

*Ciascuna stanza è dotata di arredo a tonalità cromatiche sfumate, in armonia con il colore distintivo di ogni piano di degenza, possiede l'impianto di gas medicali e del vuoto, dispone di illuminazione differenziata di riposo e di assistenza.*

Ogni piano è dotato di guardiole, deposito farmaci e materiale di consumo, una sala di lavoro per il personale di assistenza ed una luminosa area di soggiorno con vista sul Parco.

**L' Istituto è situato in Mantova, viale 7 Dicembre n. 1, lungo la strada statale per Cremona ed è collocato nell'area del Parco di Belfiore.**

Le modalità di accesso risultano particolarmente agevolate :

- ♣ Autostrada A22 del Brennero con uscite sia alla stazione di Mantova Sud che di Mantova Nord in direzione Mantova centro. Lo Istituto dista 500 m dalla stazione ferroviaria sulla statale per Cremona.
- ♣ Ferrovia con collegamenti sia con la linea per Modena, sia con la linea per Parma, sia con quella per Verona.
- ♣ Autobus dell'area suburbana B , linea cittadina n. 5
- ♣ Radiotaxi 0376 368844

## CRITERI D'IMPOSTAZIONE

L' impegnatività di una efficace prestazione di assistenza sanitaria, la complessità della gestione di questi servizi, la molteplicità dei tanti fattori che concorrono in un rapporto che coinvolge competenze professionali, specificità applicative, sensibilità umane, interazioni necessarie tra le persone, richiedono un patto di reciprocità tra chi chiede la prestazione e chi la pone allo scopo di rendere possibili alti livelli di qualità e grande rispetto per gli aspetti di sofferenza e di debolezza propri delle persone in stato di malattia.

La tutela del diritto alla salute presuppone il riconoscimento e la difesa di alcuni principi fondamentali :

### ✦ **La libertà di scelta**

La libertà di scelta del cittadino rappresenta l'atto di opzione essenziale attraverso cui il paziente decide dove e da chi ottenere le prestazioni di cura per la propria salute.

Il rispetto di tale diritto, rifiutando di esercitare pressioni suggestive per orientare le scelte libere di chi si trova nella necessità di chiedere cure, costituisce una garanzia per il rapporto di fiducia che deve necessariamente intercorrere tra chi chiede assistenza e chi la rende.

### ✦ **Il diritto alla informazione**

La consapevolezza del proprio stato di salute, la conoscenza del percorso diagnostico e curativo, l'informazione sui mezzi e sulle modalità dell'assistenza, rappresentano la condizione di partecipazione ai fattori di svolgimento di tutto il processo assistenziale consentendo la conoscenza, la valutazione ed il controllo nel rispetto del diritto di scegliere per se stessi.

### ✧ **Il diritto di critica**

Il giudizio sulla efficienza della organizzazione e delle pratiche assistenziali, rappresenta un diritto del paziente e una occasione per cogliere indicazioni sul livello di gradimento e sulla efficienza percepita dei vari servizi, in modo da interpretare in maniera più aderente le esigenze dei clienti migliorando i livelli di qualità e di corrispondenza alle esigenze personali dei pazienti.

### ✧ **L'impegno di efficacia ed efficienza**

L'Istituto, nella organizzazione dei servizi, tende a conservare alti livelli di qualità ed a perseguire la migliore soddisfazione della persona assistita in modo da garantire un rapporto ottimale tra attività svolte, risultati ottenuti e risorse impiegate.

L'efficienza dei servizi ed il buon funzionamento della organizzazione, di converso, comporta l'osservanza di alcune norme che raccomandiamo all'attenzione di tutti gli ospiti :

#### ✧ **Rispetto**

La particolare destinazione del luogo di cura e la convivenza con persone in stato di sofferenza, richiedono una condotta di discrezione e riservatezza allo scopo di non disturbare la degenza di altri pazienti.

In tal senso comportamenti rispettosi della condivisione degli stessi ambienti devono considerarsi essenziali soprattutto riguardo ad un uso discreto e moderato di televisori e telefoni cellulari.

#### ✧ **Collaborazione**

I servizi di assistenza saranno tanto più efficienti e pronti quanto più diligente sarà la disposizione dei pazienti a tener conto delle regole di comportamento

e delle esigenze di lavoro del personale di servizio evitando richieste inutili o poco motivate.

Il paziente potrà utilmente collaborare : rispettando le prescrizioni degli operatori sanitari, comunicando al personale medico e infermieristico qualsiasi variazione del proprio stato di salute, rispettando l'organizzazione e gli orari previsti nella struttura per consentire lo svolgimento delle normali attività di cura e di assistenza

Le attività di istituto rientrano nei compiti propri di ciascun operatore che, in nessun caso, può accettare mance o regali.

### ✦ **Fumo**

Il fumo è una pratica dannosa per sé e per altri e, per questo, è vietato fumare in tutti gli ambienti dell'Istituto.

### ✦ **Sicurezza**

Le misure di sicurezza sono assicurate secondo i principi del D. Lgs. n. 81/2008, le cui norme richiedono l'adesione di ogni soggetto sottoposto ai possibili eventi del rischio tutelato per ottenere la massima efficacia.

Si confida, pertanto, nella massima attenzione e partecipazione per assecondare la gestione di eventuali situazioni di allarme.

# LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI VILLA AL LAGO

I servizi di degenza sono organizzati, a norma della DGR 19883 del 16/12/2004, in **60 posti letto** accreditati per **riabilitazione specialistica, generale e geriatrica, di mantenimento.**

La **Riabilitazione specialistica** è riservata a :

- ✦ pazienti bisognosi di prestazioni riabilitative ad elevata intensità ;
- ✦ pazienti in grado di ottenere miglioramento nel quadro funzionale con la prospettiva di ritorno in comunità o di progresso ad un livello assistenziale a minore intensità ;
- ✦ pazienti bisognosi di trattamento riabilitativo indifferibile e non erogabile in regimi alternativi ;

La **Riabilitazione generale geriatrica** è riservata a :

- ✦ pazienti in fase di stabilizzazione delle disabilità da evento lesivo e senza che ricorra la necessità di un intervento riabilitativo intenso ;
- ✦ pazienti bisognosi di trattamenti sanitari rilevanti orientati al recupero funzionale e bisognosi di sorveglianza medica ed infermieristica continuativa e non erogabile in forme alternative ;
- ✦ pazienti con recidiva dell'evento indice con ridotte possibilità di recupero funzionale;

La **Riabilitazione di mantenimento** si articola in assistenza di :

- ✦ stabilizzazione, per pazienti affetti da patologie in via di risoluzione che richiedono brevi periodi di ricovero ;



▲ reinserimento, per pazienti affetti da pluripatologia con progressivo deterioramento delle condizioni funzionali.

L' Istituto dispone, altresì, di **12 posti letto** non vincolati al regime convenzionale e, per i quali, è possibile la libera opzione per il sistema di assistenza a pagamento secondo un regime tariffario differenziato in rapporto ai livelli di assistenza necessari.

Tutte le camere sono dotate di servizi igienici per disabili, telefono, televisore digitale, aria climatizzata, Ogni piano dispone di un bagno assistito e, al piano terra, risulta una sala soggiorno con televisore e distributore di generi di conforto.

**Gli ambienti e le strutture della riabilitazione** sono collocati al piano seminterrato sia con gli ambulatori medici che con la palestra per le applicazioni di fisioterapia.

**Gli uffici amministrativi ed i servizi sanitari di accoglienza** sono disposti al piano d'ingresso ed aggregati nella stessa area per assecondare un utile collegamento tra le varie funzioni dell' Istituto rendendo, così, immediatamente accessibili per l'utente tutti gli uffici di servizio .

*L' Ufficio Accettazione, posto al piano terra in prossimità dell'ingresso, è preposto a fornire tutte le indicazioni necessarie sia agli ospiti che ai loro familiari, secondo il seguente orario di apertura :*

***dalle ore 9,30 alle ore 12 e dalle ore 16 alle ore 18,30***

## **I SERVIZI SANITARI D' OFFERTA**

- ♣ I servizi di assistenza medica, infermieristica ed ausiliaria sono garantiti in modo continuativo, 24 ore al giorno ;
- ♣ Le prestazioni riabilitative, rese secondo lo schema di “piani individuali” programmati dal direttore del Servizio di Fisiatria, vengono somministrate dalle ore 8,00 alle ore 16,30 dei giorni feriali e, comunque, secondo le prescrizioni di tempo e di modo contenute nel “piano individuale”;
- ♣ Il servizio di analisi cliniche assolve quotidianamente alle esigenze d’indagine rilevate in sede dei controlli medici quotidiani ;
- ♣ Servizio di prevenzione e cura delle piaghe da decubito , classificate all’ingresso e monitorate secondo uno specifico protocollo di trattamento che prevede anche l’impiego di materassi antidecubito ;
- ♣ Il servizio di elettrocardiografia d’urgenza è attivo durante tutto l’arco della giornata ;
- ♣ I servizi specialistici integrativi assicurano consulenze di logopedia, cardiologia e di dietologia in via diretta e, tramite convenzione con l’ospedale di Mantova, di neurologia, ortopedia, otorino, pneumologia, chirurgia...
- ♣ L’Istituto interpreta il modello dell’ “ospedale senza dolore” secondo gli indirizzi della legge 38/2010. La terapia del dolore è dedicata a chi è affetto da un dolore acuto o cronico a causa di una patologia. Nella fase di diagnosi si valuta il tipo di dolore , la sua intensità, la sua causa e le conseguenze sul

paziente sul piano fisico, funzionale, psicologico..., adottando interventi terapeutici per controllare il dolore e gli altri sintomi.

## **MODALITA' DI RICOVERO**

La procedura di accoglienza prevede :

1. la domanda di ricovero
2. la scheda clinica compilata dal medico curante o dal medico dell'ospedale di degenza ;
3. il certificato di residenza del paziente proponibile anche in via di autocertificazione ;
4. impegnativa regionale attestante la richiesta di ricovero e la patologia che la giustifica

I moduli sub 1) e sub 2), possono essere ritirati presso gli uffici di questo Istituto, presso i reparti ospedalieri o presso il medico curante.

I cittadini che si rivolgono all' IDR "Villa al Lago" per un ricovero programmato, in regime di accreditamento, vengono inseriti in un registro di prenotazione i cui criteri di formazione sono :

- ✦ ordine cronologico di prenotazione
- ✦ necessità cliniche del paziente

Al momento del ricovero il paziente riceve la "Carta dei servizi", una informativa sui diritti derivanti dal trattamento dei dati personali in forza della legge 675/96 e viene invitato a sottoscrivere il "Contratto d'ingresso" con la specifica dei diritti e dei doveri reciproci.

Oltre alle forme di **assistenza in regime convenzionale**, il cittadino può optare per il **ricovero a pagamento** prescindendo dalle regole del Servizio Sanitario Nazionale.

In tal caso le modalità di accesso sono semplificate in quanto il paziente necessita solo della richiesta di un medico di fiducia e di un documento di riconoscimento.

Le spese sostenute per la degenza e la fornitura di farmaci ed esami clinici vengono addebitate al costo e regolarizzate con la emissione di regolare fattura.

Il paziente, per le esigenze di soggiorno, dovrà provvedere :

- ✦ alla biancheria personale ( pigiama, camicia da notte, biancheria intima, vestaglia, pantofole...)
  
- ✦ al necessario per l'igiene personale ( sapone, dentifricio, spazzolino da denti, rasoio, pettine, asciugamani...)

Si consiglia, com'è ovvio, di portare solo gli oggetti strettamente necessari, evitando in particolare gli oggetti ingombranti e quelli di valore.

## **MODALITA' DI ACCOGLIENZA**

L'accettazione dei pazienti avviene di massima dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e dalle ore 16 alle ore 18 di tutti i giorni, eccetto la domenica ; nelle festività l'accettazione verrà effettuata solo al mattino.

Il servizio è svolto da operatori che provvedono al controllo della identità e alla compilazione dei documenti di rito avviando, poi, i pazienti al reparto assegnato.

I degenti saranno ricoverati nel reparto e nella stanza ritenuta più appropriata in rapporto alle condizioni di salute e, comunque, secondo le valutazioni della Direzione Sanitaria o del medico accettante.

Eventuali richieste di spostamento saranno rimesse alla decisione della Direzione Sanitaria.

L'Ufficio Accettazione è autorizzato a ricevere in deposito denaro e oggetti di valore appartenenti ai pazienti ricoverati con obbligo di restituzione, a richiesta, secondo l'elenco descrittivo della ricevuta di presa in carico.

*In corso di degenza, il trasferimento di un paziente presso altri ospedali per l'effettuazione di esami e accertamenti, viene stabilito dal medico responsabile di concerto con la Direzione Sanitaria ; salvo i casi d'urgenza che comportano l'immediato invio ad un Pronto Soccorso, della qual cosa viene data comunicazione ai familiari del paziente nei modi più rapidi.*

## **LE PRESTAZIONI ALBERGHIERE**

L' IDR "Villa al Lago", allo scopo di assicurare condizioni di benessere e di maggiore conforto in una condizione di oggettivo disagio personale, oltre alla ristrutturazione ambientale valorizzata con effetti cromatici e fattori di luminosità, dispone di un menù variato con possibilità di scelte sia per qualità che per contenuto.

I menù sono predisposti da un Servizio di dietologia che calibra gli apporti calorici e le compatibilità alimentari, mentre provvede a personalizzare il menù in rapporto a particolari condizioni segnalate dal Servizio di assistenza medica.

La colazione, il pranzo e la cena vengono serviti su vassoio, su tavola apparecchiata predisposta in camera.

Nelle ore pomeridiane e nelle ore serali vengono servite bevande di conforto : the, camomilla, tisane....

Il personale addetto assiste ed aiuta i pazienti durante il consumo dei pasti.

I familiari dei pazienti, a richiesta e con preavviso di almeno due ore prima del servizio, possono pranzare o cenare in Istituto.

L'Istituto, per ogni piano, dispone di aree di soggiorno con ampie vetrate d'illuminazione naturale e con prospettiva su un parco densamente alberato.

Gli accessi per i visitatori, nell'interesse di un ordinato svolgimento delle attività di assistenza e di una necessaria tranquillità degenziale di tutti gli ospiti, sono regolati per tutti i giorni della settimana secondo le seguenti fasce orarie :

▲ **dalle ore 11 alle ore 13**

▲ **dalle ore 16 alle ore 20**

Nella sala soggiorno, al piano terra, è funzionante un distributore automatico di bevande calde e fredde e di snack di rapido consumo.

L'Istituto, fornisce a pagamento, alcuni servizi opzionali per il paziente :

▲ **Servizio di lavanderia**                      € **6,50** giornaliera

▲ **Attivazione TV in camera**                € **3,50** giornaliera

Tali servizi verranno contabilizzati mensilmente e pagati all'Ufficio Accettazione.

A richiesta e su prenotazione, ogni domenica, è possibile ottenere prestazioni di **barbiere** e di **parrucchiere** oltre che di un **podologo**, tutti i giorni a richiesta e previa prenotazione, con pagamento diretto agli operatori che forniscono il servizio.

L'assistenza religiosa è garantita e la Santa Messa viene celebrata il lunedì, alle ore 16,30.

## **DIMISSIONE E RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA**

All'atto della dimissione, effettuata dal medico in servizio, al paziente verrà rilasciata la **lettera di dimissione** riassuntiva dell'iter diagnostico-terapeutico indirizzata al medico curante.

La lettera di dimissione oltre alle generalità del paziente , contiene la data e il motivo del ricovero, la data della dimissione, la diagnosi accertata, gli esami più significativi effettuati, le terapie eseguite e quelle consigliate a domicilio.

Il paziente può esigere di essere dimesso prima che sia concluso il programma di trattamento stabilito dal servizio medico dell'Istituto e può esigerlo anche contro il parere del medico stesso.

In tal caso il paziente **deve dichiarare per iscritto** la sua volontà di interrompere la degenza assumendosi la responsabilità per eventuali conseguenze.

I pazienti ricoverati possono durante la degenza, alla dimissione o successivamente, **dietro richiesta propria o di persona formalmente delegata**, ottenere il certificato di ricovero o copia della cartella clinica.



## PROMOZIONE DELLA QUALITA' AZIENDALE

### GLI AMBIENTI

Le *stanze di degenza* sono di norma a due letti, con servizi igienici attrezzati con sistemi di agevolazione della disabilità e climatizzate.

Gli *spazi* a disposizione rispettano i requisiti di legge e gli standard di accreditamento previsti dalla Regione Lombardia.

Gli *arredi* a disposizione in ogni locale sono funzionali ed adeguati.

Gli *impianti* sono di recente ammodernamento e monitorati ai fini della sicurezza.

Gli *ambienti* sono tenuti puliti da personale dedicato che opera secondo procedure di sanificazione ambientale utilizzando prodotti ed attrezzature idonee.

### LE RISORSE

Il *personale* che opera all'interno dell'azienda risulta in possesso di tutti i requisiti professionali richiesti per legge e partecipa, periodicamente, a momenti di formazione ed aggiornamento secondo un piano di formazione annuale.

Le *attrezzature ed i dispositivi medici* utilizzati in azienda vengono acquistati con le conformità previste dalle norme in vigore ; le attrezzature di nuova acquisizione, prima del loro utilizzo, vengono collaudate dal personale tecnico che ne verifica la funzionalità e la sicurezza.

Verifiche di sicurezza, tarature, controlli e manutenzioni vengono effettuati periodicamente secondo programmi definiti e procedure conformi.

## ACCREDITAMENTO DELL'AZIENDA

Tutte le attività erogate da questo Istituto sono *accreditate* nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale. Tale condizione, a garanzia dell'utente e della qualità del servizio erogato, comporta il necessario rispetto di standard e di requisiti predeterminati dalla Regione Lombardia.

## VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'Istituto, allo scopo di misurare il livello di "qualità percepita" dall'utente e a rilevarne il grado di soddisfazione per le prestazioni ed i servizi offerti, si avvale anche della collaborazione attiva dei propri utenti invitandoli a compilare un questionario di gradimento da restituire alla fine della degenza.

I giudizi espressi tramite i questionari riconsegnati, vengono elaborati trimestralmente ed analizzati da una specifica Commissione che interpreta i dati espressi per registrare lo scarto tra ciò che l'Istituto è riuscito a realizzare e ciò che l'utente effettivamente si aspetterebbe.

Il questionario esplora il livello di gradimento dei vari settori della assistenza sia sotto l'aspetto tecnico, sia ambientale, sia professionale che relazionale.

**L'utilità di questo contributo individuale, spesso ritenuto semplicemente di pura forma, è al contrario molto più prezioso di quanto non si immagini e non si immagina, quanto spesso, situazioni anomale vengano in evidenza ed avviate a soluzione in virtù di questo strumento di facile segnalazione per voi e di utile conoscenza per noi.**

**Raccomandiamo, pertanto, di assolvere a questo piccolo atto di collaborazione e di farlo con lo scrupolo e l'equilibrio richiesti ad ogni azione che può contribuire a migliorare per tutti il tono di un servizio.**

## COMITATO DI VALUTAZIONE DEL CODICE ETICO

Questo organismo, composto da esperti tutti esterni all'organico aziendale e quindi in posizione di assoluta indipendenza rispetto alla Direzione stessa, è chiamato a giudicare se le procedure adottate ed i comportamenti sul lavoro siano rispettosi delle regole e dei diritti dei cittadini.

Questo Comitato può ricevere segnalazioni, da parte di chiunque, di abusi, di irregolarità, di comportamenti scorretti e censurabili... e, nella sua autonomia, può svolgere indagini e accertamenti sui fatti per chiederne azioni riparatorie ed interventi modificativi delle procedure o dei comportamenti.

Il Comitato, tenuto ad osservare riservatezza sugli autori delle segnalazioni, può essere attivato sia chiedendo udienza al suo presidente sia formalizzando un rilievo o un esposto, a cui, il Comitato corrisponderà secondo quanto avrà ritenuto dopo le dovute iniziative di accertamento.

## ALTRE FORME DI TUTELA

In caso di inadempienze o di irregolare erogazione delle prestazioni, è possibile il ricorso al patronato del Difensore Civico o dell'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ASL della provincia di Mantova.

