



Carta dei servizi

Villa Silvana



Benvenuti alla **Casa di Cura Villa Silvana**, un centro sanitario dove personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo caratterizza.

Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita delle persone di cui ci prendiamo cura.

La nostra guida sono i valori Clariane: vogliamo dare e ricevere FIDUCIA, incoraggiare l'INIZIATIVA e assumere RESPONSABILITÀ.

La nostra mission è prenderci cura delle persone, salvaguardandone la salute. A questo scopo Clariane ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il proprio piano di cura in base alle esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa. Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Gruppo Clariane



Indice

| | |
|---|-----------|
| Benvenuti alla Casa di Cura Villa Silvana | 6 |
| La Casa di Cura | 6 |
| Mission | 7 |
| Certificazione di Qualità | 7 |
| La formazione del personale | 7 |
| La nostra attività | 8 |
| Reparto di Riabilitazione Intensiva in regime di degenza ordinaria (Cod. 56) | 8 |
| Servizio di Riabilitazione funzionale in regime di Day-hospital | 10 |
| Presidio ambulatoriale di recupero e riabilitazione funzionale | 10 |
| La cartella clinica | 11 |
| Norme e divieti | 12 |
| Tutela della privacy | 13 |
| Tutela dei dati personali | 13 |
| Consenso Informato | 13 |
| I comfort | 15 |
| Servizi disponibili | 15 |
| Relazioni con il pubblico | 16 |
| Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) | 16 |
| Reclami, segnalazioni e apprezzamenti | 16 |
| Questionario di Gradimento | 16 |
| Informazioni utili | 17 |
| Orario | 17 |
| Contatti | 17 |

Benvenuti alla Casa di Cura Villa Silvana

La Casa di Cura

La Casa di Cura Villa Silvana è situata nel comune di Aprilia (LT), in una zona ottimamente esposta, caratterizzata da un clima mite tutto l'anno e circondata da un ampio parco a verde con alberi di alto fusto e parcheggi. Fa parte di Kormed, una rete della salute a 360°, dove competenza e professionalità si uniscono a un approccio umano e personalizzato, mettendo sempre la persona al centro di ogni percorso di cura. Kormed è uno dei brand di Clariane, gruppo europeo dedicato alla cura e alla qualità della vita, insieme a Korian, che rappresenta l'area dei servizi socio-sanitari.

La "Casa di Cura Villa Silvana" è autorizzata all'esercizio delle seguenti attività:

- Riabilitazione Intensiva (cod.56), destinato all'assistenza di soggetti portatori di patologie di natura Neurologica e Ortopedica, dotato di palestre, due piscine con idromassaggio e camminamenti acquatici. Capacità ricettiva: 37 pp. ll. in regime ordinario/residenziale di cui 27 in regime di accreditamento con il SSN e 10 in regime privato.
- Reparto di Day-Hospital Riabilitativo annesso al reparto di riabilitazione, che accoglie tutti pazienti che necessitano di assistenza riabilitativa prolungata. Capacità ricettiva: 4 pp.ll. di Day-Hospital di cui 3 in regime di accreditamento con il SSN.
- Centro di Fisiokinesiterapia ambulatoriale, funzionalmente e strutturalmente collegato al Reparto ed al Day-Hospital. Per l'attività riabilitativa in regime ambulatoriale potrà essere prevista una lista di attesa per le prestazioni erogabili.

Per il ricovero in Reparto di Riabilitazione è prevista la precedenza per i pazienti in fase acuta, provenienti da unità ospedaliera.



Mission

Il principio che guida il lavoro delle Case di Cura Kormed è offrire al malato, al centro del nostro impegno e del nostro interesse, le migliori risposte ai suoi bisogni, tempestivamente ed al passo con i tempi, con l'aggiunta dell'attenzione al suo benessere in ogni momento della permanenza nelle nostre strutture. Questa concezione è condivisa da tutto il personale, impegnato ad offrire un servizio qualificato e professionale, con un coinvolgimento costante. In particolare le Case di Cura perseguono i seguenti obiettivi:

- soddisfare i bisogni e le aspettative di salute dei cittadini ponendo il Paziente al centro delle proprie attività cliniche ed assistenziali.
- garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura in termini di appropriatezza, efficacia, sicurezza e tempestività.
- improntare la gestione in modo efficace ed efficiente attraverso un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei pazienti.
- una corretta pratica della comunicazione tra medico e Paziente nonché dell'informazione e del consenso anche verso minori e le persone incapaci.
- il diritto al rifiuto delle cure.
- la terapia del dolore.

Certificazione di Qualità

La Casa di Cura è in possesso della Certificazione UNI EN ISO 9001 rilasciata dall'ente certificatore DNV Italia.

La formazione del personale

La formazione continua e strutturata degli operatori è una scelta strategica volta alla qualificazione e all'aggiornamento del personale per la valorizzazione del know-how sia individuale sia di équipe. Il progetto si concretizza in attività didattiche e di tirocinio e nell'organizzazione di corsi finalizzati ad adeguare le competenze di quanti lavorano presso la Casa di Cura ai problemi di salute della collettività e dei propri degenti, e agli obiettivi specifici del Sistema Sanitario Regionale.



La nostra attività

Reparto di Riabilitazione Intensiva in regime di degenza ordinaria (Cod. 56)

Erogazione di servizi sanitari riabilitativi di diagnosi e cura in regime di Degenza Ordinaria.

ACCESSO

L'utente per poter accedere ai trattamenti erogati dalla struttura in regime di degenza, sia che si avvalga della convenzione con il S.S.N. o voglia accedervi privatamente, deve farne espressa richiesta.

Dovrà presentare al momento della richiesta, la proposta da parte dell'ospedale presso il quale il Paziente è ricoverato.

Successivamente, al momento del ricovero, l'utente dovrà presentare la richiesta unitamente alla Tessera Sanitaria, un Documento di Identificazione e la precedente documentazione clinica.

Ricevuta la richiesta di ricovero, l'operatore incaricato verifica la disponibilità della struttura e, se immediatamente possibile, procede all'accettazione amministrativa altrimenti inserirà il nominativo del Paziente nella prevista lista di attesa per un successivo contatto.

Dopo il ricovero il Paziente viene inserito nel percorso riabilitativo e sottoposto ad osservazione medica.

Sulla base delle valutazioni effettuate i Medici, di concerto con i terapisti provvedono alla definizione di un piano di trattamento.

ACCOGLIENZA IN REPARTO

Il paziente viene accolto in Reparto dagli operatori professionali della degenza.

L'Operatore Professionale (Coordinatrice o Infermiere) provvede a:

- accompagnare il paziente al posto letto;
- informare il paziente e/o i familiari sulle modalità organizzative interne al Reparto, (orario di visita dei familiari) rendendosi disponibili per ogni eventuale chiarimento.

I Medici coinvolti nella Riabilitazione/Assistenza del paziente provvedono a:

- Valutare le condizioni generali del paziente;
- Compilare la Cartella Clinica (anamnesi, es. obiettivo, diario clinico);
- Effettuare la visita medica;
- Stilare il progetto diagnostico-terapeutico precisando le prestazioni da effettuare e gli obiettivi prioritari;
- Concordare con il personale infermieristico il piano assistenziale.

L'Operatore Professionale procederà:

- Alla compilazione della cartella infermieristica con registrazione dei dati personali.
- Alla trascrizione terapeutica e delle procedure diagnostiche dopo la visita del Medico.

ASSISTENZA

Durante il periodo di degenza gli operatori professionali, Infermieri, Terapisti e Logopedisti provvedono ad attuare il piano assistenziale e riabilitativo definito con i Medici. L'attività medica ordinaria prevede:

- Visita medica e rivalutazione periodica del paziente;



- Risposta a richieste di interventi in emergenza/urgenza ai degenti del reparto;
- Prescrizione di prestazioni diagnostiche terapeutiche di routine;
- Programmazione delle dimissioni e compilazione della lettera di dimissione;
- Colloquio con i familiari dei degenti;
- Presa in visione delle indagini di routine;
- Approntamento di eventuali variazioni terapeutiche;
- Controllo pazienti critici.

GIORNATA TIPO

- Si inizia alle ore 07.00 con le attività inerenti la cura della sua persona da parte dell'Equipe Infermieristica e di Assistenza;
- Dopo la colazione, a partire dalle ore 08.00 a seconda della fascia oraria assegnata, verrà accompagnato in Palestra per il trattamento riabilitativo personalizzato;
- Alle ore 12.00 c'è il pranzo;
- Dalle ore 13.00 in poi riprende il trattamento riabilitativo che terminerà intorno alle ore 16.00;
- Alle ore 18.00 è prevista la cena;
- La giornata si conclude alle ore 22.30, per consentire ad ognuno il necessario riposo per ricominciare il giorno dopo;

ORARIO VISITATORI

I giorni feriali dalle ore 16.00 alle ore 17.30; I giorni festivi dalle ore 10.45 alle ore 11.45 e dalle ore 16.00 alle ore 17.30

DIMISSIONE

In relazione alle condizioni fisiche del Paziente e alle risposte ottenute dopo il ciclo terapeutico, il Medico Responsabile del Reparto ne deciderà la dimissione.

La documentazione medica resterà a disposizione degli Utenti a tempo indeterminato.

Responsabile dell'archiviazione della stessa è la Direzione Sanitaria.



Servizio di Riabilitazione funzionale in regime di Day-hospital

Erogazione di servizi sanitari riabilitativi di diagnosi e cura in regime di Day-Hospital.

ACCESSO

Per poter accedere ai trattamenti erogati dalla struttura in regime di Day Hospital, sia avvalendosi della convenzione con il SSN che privatamente, l'utente deve presentare al momento del ricovero la Tessera Sanitaria, un Documento di Identità, una Richiesta di Ricovero e la precedente documentazione clinica.

Ricevuta la richiesta, l'operatore incaricato verifica la disponibilità della struttura e, se immediatamente possibile, procede all'accettazione amministrativa.

Il Paziente sarà così inserito nel percorso riabilitativo e sottoposto ad osservazione medica.

Sulla base delle valutazioni effettuate, i Medici di concerto con i Terapisti provvedono alla definizione di un piano di trattamento.

Presidio ambulatoriale di recupero e riabilitazione funzionale

Erogazione di servizi sanitari riabilitativi di diagnosi e cura in regime Ambulatoriale.

ACCESSO

L'utente per poter accedere ai trattamenti erogati dalla struttura in regime ambulatoriale, avvalendosi della convenzione con il S.S.N. o privatamente deve, per tutti gli interventi riabilitativi rivolgersi al suo Medico di Medicina Generale o altro, il quale rilascerà una prescrizione.

Viceversa può accedervi privatamente mediante la presentazione di prescrizione rilasciata da un Medico Specialista.

Al momento dell'accettazione deve presentare oltre la prescrizione anche la Tessera Sanitaria, un Documento di Identificazione e la eventuale precedente documentazione clinica.

L'utente è così inserito nel percorso riabilitativo fino al completamento dei cicli di terapie prescrittigli. L'Ambulatorio di Fisiokinesiterapia dispone di 10 box, palestre e piscine dove si effettuano le seguenti prestazioni, fisioterapiche in convenzione e private:

- Idro-kinesiterapia individuale e di gruppo
- Ginnastica posturale
- Back-School
- Laserterapia
- Correnti antalgiche - Tens
- Ultrasuoni
- Magnetoterapia
- Infrarossi
- Massoterapia
- Drenaggio linfatico
- Logopedia
- Riabilitazione individuale e di gruppo
- Riabilitazione Respiratoria
- Ionoforesi
- Tecarterapia
- Onde d'urto



La cartella clinica

Il rilascio di certificati e della copia della cartella clinica può essere richiesto all'Accettazione mediante la compilazione di un modulo da sottoporre all'approvazione della Direzione Sanitaria. Per motivi di riservatezza la richiesta ed il ritiro devono essere effettuati personalmente dall'interessato o, se impossibilitato, da altra persona formalmente delegata e munita di documento di riconoscimento. La copia della cartella viene effettuata entro 30 giorni dalla richiesta. La prima copia è gratuita, la seconda invece a pagamento.



Norme e divieti

Presso la Casa di Cura Villa Silvana sono in vigore alcune regole di buon comportamento e di buona convivenza da osservare all'interno dei reparti:

- rispettare tutte le istruzioni ricevute dal personale sanitario;
- rispettare tutte le norme di sicurezza e divieti;
- rispettare la riservatezza dei pazienti, dei visitatori/accompagnatori e del personale operante nella struttura;
- è consentito, di norma, l'accesso a due visitatori per volta;
- in caso di presenza contemporanea di più familiari occorre che gli stessi concordino la modalità di alternanza presso il Paziente ricoverato;
- in occasione di visita medica o della necessità di interventi da parte del personale addetto all'assistenza i parenti/visitatori devono abbandonare la stanza di degenza, dove potranno rientrare al termine della prestazione;
- il Paziente ha diritto al conforto di congiunti, amici e parenti;
- il Paziente ha il diritto di rifiutare visite di congiunti, amici e parenti;
- i visitatori devono sempre assumere un comportamento idoneo a rispettare il bisogno di riposo e di silenzio dei pazienti, parlando sottovoce ed evitando ogni tipo di rumore inutile;
- i medici possono interdire le visite ai Pazienti in particolari casi per la tutela della salute, dopo aver informato il Paziente e i parenti.
- i visitatori non possono entrare nelle altre camere e devono rispettare la privacy degli altri Pazienti.

Non è inoltre consentito:

- introdurre nei reparti poltrone, sdraio o simili;
- effettuare prestazioni assistenziali dirette sul Paziente se non previsto dal percorso terapeutico;
- maneggiare o effettuare qualsiasi operazione su documenti e avvisi eventualmente presenti nelle aree e locali visitati, nonché effettuare qualsiasi operazione sugli apparati e supporti elettronici presenti nei locali stessi. Nei reparti è vietato l'accesso ai minori di 12 anni, così come disposto dalla normativa vigente che intende evitare non soltanto il rischio di trasmissione di malattie infettive, ma anche eventuali situazioni di disagio. Si ricorda che la presenza di Assistenti Familiari (badanti) anche durante l'orario del pasto è consentita soltanto se autorizzata dal Paziente e dal suo caregiver.

Inoltre è vietato:

- fumare in tutti i locali della Casa di Cura e nelle pertinenze (nel divieto sono comprese anche le sigarette elettroniche);
- effettuare riprese audio e video, anche in caso di autorizzazione degli interessati. Qualsiasi foto, ripresa o registrazione audiovisiva effettuata all'interno della struttura, che consenta di rilevare informazioni relative alla struttura e al know-how aziendale, potrà essere utilizzata, comunicata, pubblicata o diffusa esclusivamente previa esplicita autorizzazione da parte della Direzione della struttura.

La Direzione potrà disporre l'allontanamento di chiunque non si attenga alle disposizioni del presente regolamento. Se necessario, verrà richiesto l'intervento delle forze dell'ordine. Per qualunque necessità i visitatori dovranno rivolgersi al personale di assistenza.



Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Villa Silvana S.p.A. che gestisce la Casa di Cura Villa Silvana (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con i pazienti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del Paziente. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto all'assistenza della Casa di Cura (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il Paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il Paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento) o revocare un consenso precedente accettato.

L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ai fini di provvedere solertemente ad un determinato trattamento ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita del Paziente e/o della collettività. Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso del Paziente in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della Casa di Cura ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Casa di Cura. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.



Il medico, comunque, se il Paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la Casa di Cura di norma procede come segue:

- A. informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- B. qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;
- C. qualora le condizioni di fragilità del Paziente lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per il Paziente.



I comfort

Servizi disponibili

BAR

All'interno della struttura è presente un bar aperto tutti i giorni, escluso la domenica e festivi, inoltre sono presenti distributori di bevande e alimenti.

AREE RELAX

La Casa di Cura ospita diversi spazi con poltroncine adibiti ad aree relax, per permettere ai Pazienti e ai loro familiari di trascorrere i momenti di condivisione al di fuori della stanza, qualora le condizioni di salute del degente lo permettano.



Relazioni con il pubblico

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Tutti coloro che in prima persona o tramite i propri familiari fanno esperienza concreta dei nostri servizi possono segnalare disservizi, presentare reclami, elogi o proposte di miglioramento, rivolgendosi direttamente al nostro Ufficio Relazioni con il Pubblico o scrivendo a info.villasilvana@Kormed.it.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La qualità percepita è elemento centrale di attenzione per la Casa di Cura Villa Silvana, in quanto utile a migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, e ad andare incontro alle esigenze degli utenti secondo un indirizzo organizzativo fortemente orientato all'ascolto e alla partecipazione. Per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è possibile richiedere presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza un apposito modulo o fare segnalazione telefonica o via mail; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta scritta entro 10 giorni.

Questionario di Gradimento

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità del servizio è il Questionario di Gradimento, a disposizione dei pazienti e dei loro familiari e accessibile dal nostro sito web per una compilazione online.



Informazioni utili

Orario

Reparto Riabilitazione: giorni feriali dalle ore 16.00 alle ore 17.30; giorni festivi dalle ore 10.45 alle ore 11.45 e dalle ore 16.00 alle ore 17.30 Al piano terra è disponibile un'ampia zona soggiorno con divani e bar di libera fruizione dalle 8:00 alle 19:00.

BAR

Orario di apertura:

Dal Lunedì al Venerdì orario continuato dalle 07.30 alle 17.15 Il Sabato dalle ore 07.30 alle ore 12.00 e dalle ore 15.30 alle ore 17.15; Domenica e festivi chiuso.

FUMO

Nella struttura è assolutamente vietato fumare. Tale divieto è sancito dalla Legge 584 dell'11.11.1975 nonché delle direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 14.12.95. Gli spazi aperti offrono un luogo più idoneo per soddisfare tale esigenza. Nel divieto sono comprese anche le sigarette elettroniche.

Contatti

RECEPTION

T +39 06.921401

F +39 06.9258419

Prenotazioni al CUP 06.921400900

info.villasilvana@Kormed.it









Dove siamo

Poliambulatorio | Residenza per Anziani | Hospice Silvana

Viale Europa 1/3
04011 Aprilia (LT)



I nostri contatti

Telefono : **06 921401**
Email: info.villasilvana@kormed.it

