casa di cura
VILLAIRIS
poliambulatorio
Carta dei
SERVIZI

poliambulatorio

personale

casa di cura

casa di cura

VILLAIRIS

Azienda con sistema di gestione qualità certificato

casa di cura

SEZIONE PRIMA

1 - PRINCIPI FONDAMENTALI

2 - BREVI CENNI STORICI

3 - RELAZIONI CON IL PUBBLICO

SEZIONE SECONDA

4 - RICOVERO

a) Documenti, informazioni, prenotazioni
b) Accettazione dei ricoveri
c) L'arrivo in reparto di degenza
d) Le figure professionali
e) Le dimissioni
f) Richiesta di fotocopia di cartella clinica

5 - SOGGIORNO

a) Orari di distribuzione dei pasti
b) Visite di persone esterne
c) Norme di civile convivenza
d) Assistenza religiosa
e) Biblioteca
f) Giornali e Riviste
g) Parrucchiere
h) Bar

6 - ORGANIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI DEGENZA E CURA

7 - U.O.A. DI MEDICINA LUNGODEGENZA

8 - UOA DI RIABILITAZIONE E RECUPERO FUNZIONALE

9 - ATTIVITÀ FORMATIVA

10 - SERVIZIO DI PSICOLOGIA

SEZIONE TERZA

11 - RECLAMI

12 - STRUMENTI DI VERIFICA/INDICATORI

13 - STANDARD DI QUALITÀ DEL RICOVERO NELLA CASA DI CURA

14 - IMPEGNI E PROGRAMMI

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nel rispetto della DPCM del 27-01-94 già richiamata la Casa di Cura si ispira ai seguenti principi:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed Efficacia

EGUAGLIANZA

La Casa di Cura accoglie i pazienti in base alla patologia di competenza nosologica, senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, provenienza, classe sociale.

IMPARZIALITÀ

Ogni paziente riceve le prestazioni di cui necessita con una uguale attenzione da parte del personale alle cui cure è stato affidato.

CONTINUITÀ:

L'organizzazione dei servizi garantisce la continuità delle prestazioni, senza interruzioni.

PARTECIPAZIONE:

Sia il paziente che i famigliari, così come le associazioni di volontariato possono produrre memorie e documentazioni, avanzare proposte, dare suggerimenti, formulare osservazioni che possono concorrere ed elevare il livello della qualità del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La casa di Cura ha adottato il Sistema Qualità Certificato ISO 9001:2015 che garantisce la migliore e più razionale utilizzazione delle risorse per il raggiungimento di efficienza ed efficacia massimo dei risultati, in termini di salute.

BREVI CENNI STORICI

La **Casa di Cura Villa Iris** nasce come risposta ad una esigenza non sufficientemente soddisfatta dal settore pubblico nell'assicurare uno spazio di cura e di riabilitazione a pazienti affetti da polipatologie e da problemi clinico - assistenziali non stabilizzati che richiedono nella fase post acuta una continua e competente sorveglianza medica ed un nursing infermieristico non erogabile a livello extra - ospedaliero. Progettata e realizzata da professionisti specializzati nel settore sanitario, è stata inaugurata il 16 settembre 1991. È una costruzione a due piani fuori terra più un seminterrato. Dispone di quattro reparti di Medicina per Lungodegenza per un totale di n° 102 posti letto e di due reparti di Riabilitazione per un totale di n° 49 posti letto, mentre il piano seminterrato è adibito agli ambulatori e ai servizi generali. È fornita di tutti i servizi previsti dalle normative Nazionali e Regionali.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il personale dell'amministrazione fornisce informazioni ed elabora comunicati di pubblica utilità da esporre in zone strategiche della struttura riguardanti i servizi erogati all'interno della struttura e i relativi procedimenti amministrativi.
Le Direzioni Sanitaria e Amministrativa promuovono la stesura della Carta dei Servizi e la sua pubblicizzazione affinché si rendano note le attività svolte all'interno di Villa Iris, gli orari e le modalità di prenotazione e di accesso ai servizi.

L'AMMINISTRAZIONE
osserva il seguente orario:

dalle ore 9.00 alle ore 13.00
dalle ore 14.00 alle ore 18.00

La Direzione Sanitaria
osserva il seguente orario:

dalle 09.00 alle 16.00
dal lunedì al venerdì

RICOVERO

La Casa di Cura garantisce il ricovero ordinario per le patologie che richiedono cure riabilitative e di medicina internistica post-acuzie che non possono essere effettuate in ambulatorio o a domicilio. Nell'ambito dei posti di degenza ordinaria attualmente disponibili (camere a due oppure ad un letto), la Casa di Cura prevede anche il ricovero solvente con integrazione a carico dell'utente. Ai degenti viene assicurata la continua assistenza di Medici, Infermieri, fisioterapisti, massoterapisti, logopediste, psicologo, O.S.S. e personale ausiliario. La fascia di accreditamento della Struttura non prevede il ricovero d'urgenza e d'emergenza.

a) Documenti, informazioni, prenotazioni:

Il ricovero viene proposto generalmente dal medico ospedaliero, talora anche dal medico di famiglia compilando l'apposito modulo "proposta di ricovero" che contempla dettagliate informazioni sulla situazione clinica del paziente.

La valutazione clinica della proposta per l'accettazione di ricovero del paziente viene eseguita dai Primari Responsabili delle due unità operative (Lungodegenza e Riabilitazione) e si basa sull'analisi dei dati riportati nel modulo di cui sopra.

L'incaricato dell'Ufficio Accettazione Ricoveri provvede all'inserimento del nome del paziente accettato in un apposito registro informatico dei ricoveri ordinari e, in base alla disponibilità dei posti letto e del tipo di ricovero scelto: camera di degenza ordinaria o solvente*, fornisce notizie sul tempo di attesa e prenota il ricovero. Tale registro è disponibile a verifiche ed ispezioni da parte degli enti abilitati ai sensi delle vigenti disposizioni. Il registro dei ricoveri ordinari, istituito secondo le disposizioni della legge 724/94, nel rispetto dei principi di uguaglianza e imparzialità, è basato su un ordine cronologico di presentazione della domanda di ricovero. I cittadini che vi abbiano interesse, possono richiedere notizie sulle prenotazioni e sui relativi tempi d'attesa, sempre nel rispetto e nella salvaguardia della riservatezza della privacy.

b) Accettazione dei ricoveri:

Le pratiche amministrative per i ricoveri nella Casa di Cura Villa Iris vengono effettuate dal personale amministrativo in servizio presso l'ufficio accettazione, dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 15.00.

* *in regime solvente*

Tutti i pazienti vengono registrati al momento dell'entrata dietro presentazione dei seguenti documenti:

- **Documento d'identità**
- **Codice fiscale**
- **Autocertificazione per la residenza**
- **Tessera sanitaria**
- **Protocollo operativo oppure progetto riabilitativo**
  (rilasciata dall'ospedale di provenienza)
- **Documentazione medica in possesso**
  (eventuale lettera di dimissione ospedaliera, esami medici, accertamenti diagnostici già eseguiti, eventuali cartelle cliniche di precedenti ricoveri e la terapia in atto).

Durante la registrazione, al paziente o ai loro accompagnatori vengono consegnati:

a) Il modulo "informazioni utili"

b) Il regolamento interno (che si trova anche affisso in tutte le camere di degenza)

c) Il modulo "desiderata" da compilare a cura del paziente o familiare è da consegnare in reparto.

d) Il questionario di gradimento che il paziente potrà compilare (nel rispetto dell'anonimato) in qualsiasi momento ne ravvisi la necessità oppure al momento delle dimissioni, inserendolo nell'apposito contenitore esposto nei pressi dell'entrata principale.

e) il contratto di ricovero

f) finalità del ricovero

g) informazioni per il post ricovero

Infine viene fissato un colloquio con il primario dell'unità operativa.

c) L'arrivo in reparto di degenza:

Dopo la registrazione i pazienti vengono accompagnati in reparto dove sono accolti dal personale infermieristico in servizio che provvede a sistemarli nella camera di degenza e a fornirgli i primi ragguagli sui servizi esistenti, vengono quindi sottoposti alla visita medica di accettazione.

A tutti i degenti e ai loro familiari si richiede cortesemente di:

- *Collaborare con i medici e il personale infermieristico, fornendo informazioni chiare e precise sulla loro salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie eseguite.*
- *Avvisare tempestivamente il medico o gli infermieri di qualsiasi cambiamento nel loro stato di salute.*
- *Attenersi alle prescrizioni raccomandate dal medico*
- *Dimostrare rispetto, considerazione e gentilezza nei rapporti col personale e ragionevolezza nelle richieste.*
- *Utilizzare in maniera appropriata gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della Casa di Cura e segnalare tempestivamente eventuali disfunzioni riscontrate al fine di contribuire a migliorare la qualità dei servizi.*
- *Evitare comportamenti che possono creare disturbo o disagio agli altri pazienti.*
- *Rispettare il divieto di fumare in tutti i locali della struttura.*
- *Rispettare il divieto di utilizzo dei telefoni cellulari.*
- *Usare radio e TV nel rispetto dei compagni di camera.*
- *Limitare il numero di visitatori per non sovraffollare gli ambienti.*

revisione marzo 2019

casa di cura

d) Le figure professionali:

- DIRIGENTI MEDICI II LIVELLO (PRIMARI)
- DIRIGENTI MEDICI I LIVELLO
- SPECIALISTI CONSULENTI
- CAPI SALA
- INFERMIERI PROFESSIONALI
- O.S.S.
- AUSILIARI SOCIO-SANITARI
- PERSONALE TECNICO CON FUNZIONI DI
- RIABILITAZIONE: FISIOTERAPISTI, LOGOPEDISTE, MASSOFISIOTERAPISTI
- PSICOLOGO
- BIOLOGO
- TECNICI DI LABORATORIO E RADIOLOGIA
- RADIOLOGI
- PERSONALE AMMINISTRATIVO

Per le identificazioni ogni operatore porta un cartellino con il proprio nome e la qualifica.

e) Le Dimissioni

Le dimissioni vengono effettuate di norma dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 9 alle ore 11. Tutta la documentazione inerente al ricovero viene preparata dal medico assistente (lettera di dimissione, referti esami eseguiti durante il ricovero, documentazione consegnata al momento del ricovero, etc.) e può essere ritirata presso la reception dalle ore 9.00 alle ore 11.00.

f) Richiesta di fotocopia di cartella clinica

Dopo la dimissione il paziente può fare richiesta della fotocopia della cartella clinica presso la reception, (compilando e firmando il modulo apposito), nel seguente orario: tutti i giorni dalle 08.00 alle 20.00 compresi sabato e domenica. La Direzione Sanitaria rilascia la fotocopia di cartella clinica in copia conforme all'originale, come previsto dalle norme vigenti, entro venti giorni dalla data della richiesta. La copia della cartella clinica può essere ritirata presso la reception tutti i giorni dalle ore 08.00 alle 20.00 direttamente dal paziente che ne ha fatto richiesta o dal parente - conoscente (delegato sull'apposito modulo), munito di documento di riconoscimento.

SOGGIORNO

a) Orari di distribuzione dei pasti

I pasti sono serviti ai seguenti orari

- **ore 7:30** *colazione*
- **ore 12:15** *pranzo*
- **ore 16:00** *the*
- **ore 18:30** *cena*
- **ore 21:00** *camomilla*

La Dieta è equilibrata e in alcuni casi personalizzata, si consiglia pertanto di evitare alimenti non permessi e diseguire le indicazioni del medico.

b) Visita di persone esterne

L'ospite può ricevere tutti i giorni le visite di parenti ed amici dalle ore 16.00 alle ore 19.00* Si consiglia di non far entrare nei reparti bambini d'età inferiore ai 12 anni e di non ricevere più di due visitatori per volta, per evitare di recare disturbo agli altri degenti. In casi particolari può essere rilasciato, a giudizio del medico, uno speciale permesso ai familiari.

** il sabato, la domenica e i festivi, dalle ore 15.30 alle ore 19.00*

c) Norme di civile convivenza

L'ospedale è luogo di cura e di riposo: ogni atteggiamento deve perciò conciliarsi con queste esigenze. Gli ospiti sono invitati ad accettare alcune regole per garantire un corretto svolgimento dei servizi di cura a Loro rivolti.
Devono essere rispettati gli orari del reparto e le limitazioni d'accesso indicate dal personale addetto. L'uso di farmaci non prescritti dal medico di reparto è rigorosamente proibito per possibili effetti d'interazione con le terapie in corso. Il personale sanitario, per competenza, è deputato a far rispettare tali norme per un buon andamento del reparto ed il benessere dell'utente.

d) Assistenza religiosa

Il cappellano è in costante contatto con la Casa di Cura per l'assistenza spirituale dei ricoverati. Al piano seminterrato, nella cappella, i pazienti che lo desiderano possono assistere alla Santa Messa una volta la settimana (solitamente il sabato pomeriggio). Se il paziente non è di fede cattolica, può richiedere alla reception in qualsiasi momento l'intervento di un religioso appartenente alla propria confessione.

e) Biblioteca

Le biblioteche sono situate presso i soggiorni dei reparti, dove sono esposti, a libero accesso, libri e riviste.

f) Giornali e riviste

Presso la reception possono essere acquistati riviste e quotidiani.

g) Parrucchiere

Il servizio è svolto direttamente in camera.
Il servizio è rivolto solo ai pazienti ricoverati, due volte alla settimana.
Le prenotazioni possono essere effettuate nei giorni precedenti alla reception.
In ogni caso il servizio può essere svolto anche senza prenotazione.

h) Bar

Il Bar è situato al piano seminterrato di fronte alla reception. Possono accedervi sia i pazienti che i visitatori. È in funzione tutti i giorni della settimana, compresa la domenica.
Dispone inoltre di un ampio dehor, dove durante il periodo estivo i pazienti ed i loro visitatori possono soggiornarvi.

ORGANIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI DEGENZA E CURA

La Casa di Cura Villa Iris, sotto la guida del **Direttore Sanitario Prof. Artemio Brusa** eroga i propri servizi sanitari a favore dei pazienti ricoverati in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale. I Reparti di degenza dispongono di n. 80 camere a 1 e 2 posti letto, dotate ognuna di propri servizi, telefono e televisore.
La struttura dispone inoltre di ampie sale da pranzo/soggiorno con televisore una per ogni reparto, ampi terrazzi e giardini con percorsi facilitati.

U.O.A. DI MEDICINA LUNGODEGENZA

lungodegenza@casadicuravillairis.it

L'U.O.A. di Medicina Lungodegenza è, al momento, costituita da 4 U.F. (rispettivamente denominate 3°, 4°, 5° e 6° Reparto). Responsabile è il **Dott. GIULIANI Gian Carlo** (Specialista in Medicina Interna), coadiuvato da un Aiuto (**la Dott.ssa PALAZZI Laura**, Specialista in Geriatria) e da numerosi **Medici Assistenti** dotati di varie **Specializzazione Mediche**. Nelle U.F. vengono ricoverati prevalentemente **Pazienti con Patologie Mediche Post-Acute e Sub-Acute o Croniche Riacutizzatesi.**

Particolari Indicazioni al Ricovero sono:

- **le Patologie Cardiologiche (insufficienza cardiaca ecc.),**
- **le Affezioni delle Vie Respiratorie (BPCO, ecc.), dell'Apparato Digerente,**
- **le Vasculopatie Cerebrali nonché le Arteriopatie Periferiche,**
- **le Patologie Neurologiche anche non Vascolari,**
- **gli Esiti di Interventi Chirurgici**
- **le Lesioni Distrofiche di varia natura**
- **tutte le Patologie Neoplastiche in fase avanzata di malattia, anche per cure palliative in fase terminale.**

Infatti negli ultimi anni, particolare Formazione degli Operatori Sanitari è stata svolta e rivolta verso la Cultura delle Cure Palliative, non solo quelle Oncologiche, al fine di fornire un ulteriore risposta e possibilità all'Utenza, non sempre alternativamente realizzabile, potendo oltretutto i Pazienti usufruire delle numerose opportunità diagnostiche e terapeutiche fornite dalla Casa di Cura. Da alcuni anni il Reparto di Medicina Lungodegenza partecipa con proprie Comunicazioni e propri Interventi, ai Congressi delle principali Società Scientifiche Nazionali a sottolineare una propria attenzione ai temi della **Formazione e del Miglioramento continuo**, integrati dall'organizzazione di **Seminari** ed **Incontri** (anche e soprattutto ECM), con relatori Interni ed Esterni e non solo per il proprio personale.

Oltre 40 sono le **Pubblicazioni Scientifiche** realizzate dai Medici del Reparto all'interno del Reparto stesso, pubblicate generalmente su prestigiose **Riviste Mediche e Geriatriche**, mentre 4 sono i **Volumi** editi da note Case Editrici Torinesi e coordinati dai Medici del Reparto, sui Temi dell'Assistenza Geriatrica, delle Terapie Non Farmacologiche e non solo.

Inoltre all'Interno dell'U.O. è stato realizzato il **"Servizio di Riattivazione"**, rivolto ai Pazienti ricoverati e che necessitano, all'interno del proprio Percorso di Assistenza e Cura, anche di un trattamento riabilitativo finalizzato, secondo la "filosofia geriatrica", al recupero della Deambulazione e del Miglioramento del Livello di Autonomia ed alla riduzione del Dolore. Tale Attività viene svolta all'interno di una Sala MultiSensoriale dotata anche di Cromoterapia presente al 2°piano della Casa di Cura.
Presso tali U.F. sono, da anni, in corso numerose **Progettazioni** relative al Sistema Qualità, finalizzate a Programmi e Servizi di Assistenza e Cura rivolti ai Pazienti ricoverati in Lungodegenza.

Tra le peculiarità ricordiamo:

- **la registrazione di richieste/desideri (Desiderata) di pazienti e Familiari all'Ingresso e relative a temi assistenziali e gestionali**
- **la Definizione di un Piano di intervento Sanitario Individuale**
- **la Valutazione delle Aspettative (di Pazienti, Familiari, Enti Invianti) con successiva discussione degli esiti**
- **il Primo Colloquio con i Familiari dopo pochi giorni dal Ricovero e stabilito fin dall'Ingresso oltre che quello pre-dimissioni**
- **la Gestione delle Lesioni da Decubito con un definito Protocollo che prevede anche numerosi approcci di Terapie Fisiche**
- **la Valutazione Multidimensionale per tutti i Pazienti ricoverati**
- **la definizione di specifici Indicatori di Qualità (di Attività e di Outcome) relative alle U.F.**
- **l'utilizzo di Linee Guida e Percorsi Diagnostici.**

Terapeutici per la gestione sanitaria dei Pazienti - particolare attenzione al Trattamento del Dolore ha inoltre progettato un sito (**www.lungodegenzavillairis.it**) dove sono descritte molte delle Attività svolte nelle U.F., oltre che raccolti (e scaricabili) molti Consigli ed Indirizzi Utili (per l'Assistenza e la prosecuzione delle cure) rivolti ai Caregivers, nonché materiale scientifico di possibile utilità per Professionisti (es. pubblicazioni e/o relazioni presentate nel corso dei vari Corsi ECM organizzati).

U.O.A. DI RIABILITAZIONE E RECUPERO FUNZIONALE

riabilitazione@casadicuravillairis.it

L'UOA di Riabilitazione e Recupero Funzionale è composto da due U.F. (Unità Funzionali) denominate 1° e 2° Reparto per un totale di n. 49 posti letto definitivamente accreditati. Responsabile del Raggruppamento è il **Dott. Maurizio Carrubba Cacciola**, specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione - Ortopedia e Traumatologia, coadiuvato da 1 Fisiatra e 2 Specialisti di area medica.

L'unità operativa è dotata di 1 palestra situata al piano adiacente i reparti e terapia occupazionale, dotate di tutte le attrezzature necessarie per una riabilitazione personalizzata e fondamentale per i pazienti che presentano disabilità di vario tipo comprese quelle che riguardano le attività quotidiane. La metodologia di lavoro e il moderno concetto di sistema pluridisciplinare integrato di cure (Medici, Fisioterapisti e Terapisti Occupazionali, Logopedisti, Psicologi, Capisala, Infermieri, OSS), la collaborazione di consulenti nelle varie specialità e il coinvolgimento del paziente e i suoi famigliari che vede il paziente al centro del percorso clinico (tramite il Progetto Riabilitativo Individuale PRI), che realizza la coordinazione tra le varie tappe del Percorso Riabilitativo ed evita la frammentazione delle cure.

casa di cura

Codesto sistema integrato di cure presuppone un intervento a più livelli che va dall'educazione dei pazienti all'applicazione delle linee guida più aggiornate. Possono essere ricoverati pazienti con patologie neuromotorie ad eziologia neurologica (post-acute e sub-acute, tia, ischemie, stroke e ictus); traumatiche (fratture di vario tipo); ortopediche post operatorie (protesi d'anca, protesi ginocchio, interventi su varie articolazioni e segmenti ossei). Al momento del ricovero viene fissato ai parenti un primo colloquio informativo di massima dopo cinque giorni, cioè dopo l'espletamento degli esami necessari per inquadrare il paziente e stabilire l'iter riabilitativo. Ulteriori incontri informativi vengono fissati a cadenze regolari (di massima ogni 10 giorni) se necessari verranno prescritti gli ausili idonei per la gestione del paziente al proprio domicilio.

ATTIVITÀ FORMATIVA

Parte dell'attività formativa rivolta al personale operante presso la Casa di Cura/ Poliambulatorio Villa Iris viene organizzata e svolta all'interno dei singoli Reparti e Servizi attraverso incontri formativi teorico-pratici strettamente legati all'attività svolta e alle necessità di aggiornamento clinico, normativo e in materia di sicurezza.Inoltre, nell'anno 2005 Villa Iris è stata riconosciuta dal Ministero della Salute come Provider ECM per Eventi Formativi rivolti alle varie Figure Professionali Sanitarie. Ad oggi il Provider Villa Iris ECM, riconosciuto ufficialmente come Provider Regionale Piemontese nel 2012, offre una vasta gamma di corsi di formazione in ambito Sanitario, organizzati con la collaborazione di professionisti interni e/o esterni alla Struttura abbracciando numerosi e diversi temi in ambito Riabilitativo, Internistico, Assistenziale, Psicologico, Logopedico e non solo. I corsi proposti sono una risorsa di cui i dipendenti possono disporre, offre un valore aggiunto alla loro formazione e contribuisce al raggiungimento del totale crediti ECM disposto dalla normativa vigente. I corsi sono proposti e pubblicizzati all'interno della struttura e tramite il sito internet **www.formazione-sanitaria.it** che garantisce una notevole affluenza di professionisti che operano in sanità anche dall'esterno.

SERVIZIO DI PSICOLOGIA

Il servizio è stato attivato dalla dott.ssa Di Paola Marcella, psicologa nel 1995 per i pazienti ricoverati. Si utilizzano gli strumenti della psicologia clinica che consentono lo studio del paziente nelle sue manifestazioni psicopatologiche, o più semplicemente problematiche, delle quali si diagnostica la natura, l'entità e il decorso e per le quali si indicano le modalità di trattamento terapeutico più opportune.

La psicologa valuta tutti i pazienti ricoverati per mezzo di un colloquio clinico e della somministrazione di un test. In seguito la Psicologa valuta con i Primari o i medici assistenti la presa in carico dei pazienti che necessitano del servizio; utilizza test e materiale neuropsicologico per disturbi cognitivi, test e materiale proiettivo per disturbi dell'umore. Il servizio fornisce sostegno anche alle famiglie, in quanto la malattia di un paziente comporta, in alcuni casi, una compromissione dei rapporti interpersonali.

La Psicologa è referente, in qualità di Tutor per gli stagisti, laureati e laureandi in Psicologia inviati dall'Università di Torino, Facoltà di Psicologia, per un Corso di Formazione all'interno della "Casa di Cura Villa Iris". Inoltre, i pazienti ambulatoriali, attraverso il servizio di Logopedia e di Fisioterapia, accedono al servizio di Psicologia per sedute di counseling e psicoterapiche.

RECLAMI

La Casa di Cura garantisce la tutela nei confronti dell'utenza, anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. I reclami possono essere presentati dalle ore 9.00 alle ore 13.00 alla Direzione Sanitaria o in amministrazione dal lunedì al venerdì,dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00,il sabato dalle ore 10.00 alle 13.00, sia da parte degli utenti che dei parenti o per mezzo di lettera in carta semplice indirizzata alla Casa di Cura, per via telefonica o utlizzando il modulo creato appositamente per i "suggerimenti, consigli o reclami", che viene consegnato in accettazione al momento del ricovero, e messo a disposizione presso i vari servizi. Dopo la compilazione il paziente o il parente può consegnarlo direttamente alla direzione o alla reception. Per le segnalazioni che si presentano di immediata soluzione viene data immediata risposta. Per le altre viene attuata una istruttoria secondo le procedure previste dal Sistema Qualità. Dell'esito dell'istruttoria e di eventuali azioni correttive attivate viene data comunicazione all'utente.

STRUMENTI DI VERIFICA/INDICATORI

GENERALI DI STRUTTURA

- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa per i ricoveri programmati.
- Verifica a campione delle relazioni di dimissione, da parte della Direzione Sanitaria.
- Rilevazione sistematica (mensile) del gradimento degli utenti.
- Rilevazione mensile dei tempi medi di degenza per ogni disciplina e globale.
- Rilevazione semestrale numero proposte di ricovero ricevute e accettate.
- Rilevazione mensile giornate di degenza suddivise per disciplina.
- Rilevazione mensile statistica di provenienza dei ricoveri.

INDICATORI SPECIFICI DELL'ATTIVITÀ DI CURA PER L'U.O. DI LUNGODEGENZA

- Incidenza di Nuove Lesioni da Decubito.
- Incidenza di Infezioni Ospedaliere.
- Incidenza di Cadute.
- Giorni di Cateterizzazione.
- Variazione Test ADL.
- Variazione Test Norton.
- Variazione Test DMI ecc.

INDICATORI SPECIFICI DELL'ATTIVITÀ DI CURA PER L'U.O. DI RIABILITAZIONE

- Indice di Barthel
- Questionario Valutativo Funzionale
- Scala FIM
- Scala del dolore
- Incidenza cadute

PRENOTAZIONI ON LINE E APERTURA fino alle 21

VILLAIRIS
poliambulatorio

Il poliambulatorio estende l'orario

aperto fino alle 21!

servizi erogati

- Diagnostica ad ultrasuoni
- Diagnostica per immagini
- Recupero e rieducazione funzionale
- Visite mediche specialistiche

VILLAIRIS effettua **visite specialistiche** nell'ambito di: Medicina dello Sport - Medicina del Lavoro - Terapie per artisti e performer - Clinica della Voce - Idrokinesiterapia - Terapie multidisciplinari per bambini - Pet Therapy.

Prenotazioni ON LINE

VILLAIRIS IN TASCA

Puoi prenotare 24 ore su 24 sul sito poliambulatoriovillairis.it la tua prestazione sanitaria anche in convenzione con il SSN, semplicemente collegandoti da smartphone, tablet o computer.

IMPEGNI E PROGRAMMI

- Investire nelle risorse umane, attraverso la valorizzazione delle competenze professionali.
- Assicurare sempre l'alto livello di assistenza sanitaria medica e infermieristica, evitando eventuali carenze o discontinuità di servizio e privilegiando metodi di lavoro che implichino una maggiore collaborazione tra i vari settori all'interno della struttura.
- Fornire un costante miglioramento alle modalità di accesso e di fruizione ai servizi.
- Dare ampia pubblicità alla Carta dei Servizi
- Monitorare tutta l'attività che viene svolta all'interno della Casa di Cura attraverso la costruzione di indicatori appropriati per ogni settore.
- Migliorare ulteriormente l'aspetto alberghiero, accogliendo eventuali proposte dei clienti.

kaffeina.it

Via Cesare Pavese 12 Pianezza (Torino)
Tel. 011.9663700 Fax 011.9682842
villairis@casadicuravillairis.it
per lungodegenza: lungodegenza@casadicuravillairis.it
per reparti di riabilitazione: riabilitazione@casadicuravillairis.it

www.poliambulatoriovillairis.it