



ALBA
VILLA

CARTA DEI SERVIZI
VILLA ALBA FONTE NUOVA

LA CARTA DEI SERVIZI

di Villa Alba Fonte Nuova S.r.l. a socio unico è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 mag. 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"

GRUPPO DI LAVORO

Jessica Veronica Faroni Direttore Generale - Manager Sanitario
Massimo Genga Responsabile Amministrativo della Struttura

VALIDITÀ

La presente edizione della Carta dei Servizi è stata effettuata nel mese di maggio 2014. La Carta dei Servizi viene revisionata ed aggiornata periodicamente per migliorare gli standard di qualità.

SISTEMA DI QUALITÀ

La Struttura è certificata da parte di IMQ/CSQ sin dal 2000 e ha un sistema di gestione qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2008.

DIREZIONE SANITARIA

Dott. Mohamed Khalili

PER INFORMAZIONI UTILI

Via Nomentana, 432 - 00013 Fonte Nuova (Rm)
Tel. 06 9056800/9059029
Fax 06 90 57849

VILLA ALBA FONTE NUOVA	3
PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
DIRITTI DEL MALATO	6
QUALITÀ DEL SERVIZIO	8
STANDARD DI QUALITÀ	10
VERIFICA DEGLI STANDARD	11
PRINCIPI ISPIRATORI E MISSIONE	13
COME RAGGIUNGERCI	14
PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI	15
LIVELLI DI SERVIZIO	22
INFORMAZIONI	27
RINGRAZIAMENTI E PUBBLICAZIONE	32

CARTA DEI SERVIZI

VILLA ALBA FONTE NUOVA

La **“Carta dei Servizi”** di **Villa Alba Fonte Nuova**, frutto del lavoro sinergico della Direzione Sanitaria e dell'intera équipe tecnico-sanitaria, è un documento realizzato per offrire una conoscenza approfondita dei servizi e degli impegni assunti dalla Casa di Cura per poter assicurare ai propri pazienti i più elevati standard di qualità.

A completamento delle informazioni più generali viene proposta una descrizione approfondita di tutti i servizi medici e di assistenza, i reparti in cui essi si svolgono, come vi si accede e infine come si può migliorare il rapporto tra utente e organizzazione del servizio sanitario di Villa Alba Fonte Nuova.

L'OBIETTIVO PRINCIPALE È QUELLO DI COINVOLGERE DIRETTAMENTE GLI UTENTI INSTAURARE UN DIALOGO E UN CONFRONTO COSTANTI, PER UN SERVIZIO IN CONTINUA EVOLUZIONE.

A tal proposito i pazienti vengono invitati a fornire suggerimenti, osservazioni e segnalazioni, attraverso la compilazione di questionari e della modulistica preposta. Il contributo degli utenti permette, infatti, di migliorare le prestazioni offerte e la loro soddisfazione.



PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il Decreto legge del 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei servizi" sulla base di "schemi generali di riferimento"; per il settore sanitario detto schema di riferimento è stato adottato con DPCM del 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 1995, supplemento n. 65), sulla base delle indicazioni contenute nelle linee guida per la predisposizione degli atti aziendali della Regione. Inoltre la DGRC 369 del 2010 individua le linee guida per la redazione e l'adozione della carta dei servizi sanitari.

IN SINTESI LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI È IL PATTO TRA LE STRUTTURE DEL S.S.N. ED I CITTADINI, SECONDO I SEGUENTI PRINCIPI INFORMATIVI:

EGUAGLIANZA

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ

Nell'erogazione del servizio verso gli utenti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.

CONTINUITÀ

I servizi sono erogati con continuità e imparzialità.

DIRITTO DI SCELTA

Tale diritto rientra in quello della libertà personale e in quello della libera circolazione del cittadino che, in ambito sanitario, può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale.

PARTECIPAZIONE

Al cittadino utente è garantito il diritto all'informazione sul suo stato di salute e sulle prestazioni che gli vengono erogate.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza, come rapporto tra risorse impiegate e risultati attesi, e l'efficacia, intesa come rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti.

CON LA CARTA DEI SERVIZI L'AZIENDA SI IMPEGNA:

- Ad assicurare il rispetto degli standard di qualità e quantità previsti nella carta;
- A pubblicare gli standard di qualità ed i livelli di servizio raggiunti ed ad informare il cittadino utente;
- Adottare e fare propri i principi enunciati nella carta dei diritti del paziente;
- Verificare il rispetto degli standard adottati e il grado di soddisfazione degli utenti.



La struttura nella redazione della Carta dei Servizi ha inoltre fatto propri i 14 diritti enunciati nella **CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO**:

- 1. DIRITTO A MISURE PREVENTIVE.** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.
- 2. DIRITTO ALL'ACCESSO.** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
- 3. DIRITTO ALLA INFORMAZIONE.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.
- 4. DIRITTO AL CONSENSO.** Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.
- 5. DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA.** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
- 6. DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ.** Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.
- 7. DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI.** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

- 8. DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
- 9. DIRITTO ALLA SICUREZZA.** Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
- 10. DIRITTO ALL'INNOVAZIONE.** Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
- 11. DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI.** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
- 12. DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO.** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
- 13. DIRITTO AL RECLAMO.** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.
- 14. DIRITTO AL RISARCIMENTO.** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI REGOLA IL RAPPORTO TRA CITTADINOUTENTE E LA STRUTTURA SANITARIA. LA CARTA È UNO STRUMENTO A TUTELA DEL DIRITTO ALLA SALUTE. ATTRIBUISCE AL CITTADINO UTENTE E ALLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E DI TUTELA LA POSSIBILITÀ DI MOMENTI DI CONTROLLO EFFETTIVO SUI SERVIZI EROGATI E SULLA LORO QUALITÀ.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fin dalla sua creazione il **Villa Alba Fonte Nuova** è orientata verso valori etici primari, volti alla promozione non solo della Salute fisica in senso stretto, ma anche di un benessere psico-fisico frutto di una visione dell'individuo olistica, ossia orientata all'individuo in tutte le sue dimensioni psico-fisiche.

È proprio per questo che da sempre i servizi "accessori" quali Ristorante, Bar, Telefono e Televisione, Parco, Parcheggio, etc. costituiscono una parte integrante e sostanziale del trattamento riservato agli Assistiti.



L'AMPIA VARIETÀ DI FIGURE PROFESSIONALI GARANTISCE UN MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SERVIZIO.

Dal 1999 la Villa Alba Fonte Nuova S.r.l. a socio unico ha intrapreso un progetto di miglioramento della Qualità dei propri Servizi, mirato inizialmente alla definizione al suo interno di un Sistema di gestione aziendale orientato ai principi della Qualità e capace di automigliorarsi nel tempo.

Il progetto, ispirato alla applicazione di una normativa internazionale di larga diffusione denominata UNI EN ISO9001:2008, è culminato nel corso del 2001 con la "Certificazione" del Sistema da parte dell'Ente certificatore IMQ/CSO di Milano. Tale certificazione ha dato un ulteriore impulso al cammino verso l'eccellenza intrapreso dall'Istituto, orientato al costante miglioramento dei servizi sanitari ed alberghieri erogati ed in generale al perseguimento di reali benefici per l'assistito attraverso una gestione per processi, caratterizzata dal continuo raggiungimento di obiettivi chiari, definiti e misurabili.

GLI IMPEGNI

- Villa Alba Fonte Nuova garantisce la presenza di un Ufficio di Relazioni con il Pubblico.
- Assicura la consultabilità della carta dei servizi e il suo periodico aggiornamento.
- Garantisce la presenza all'interno della struttura di punti informativi caratterizzati da espositori contenenti opuscoli e depliant informativi in continuo aggiornamento.
- Villa Alba Fonte Nuova garantisce all'atto del ricovero un'accoglienza personalizzata attraverso un colloquio iniziale e la consegna della Carta dei Servizi.
- La struttura garantisce rispetto dei valori e del credo dei pazienti attraverso l'assistenza personalizzata (valutazione assistente sociale presente in CR).

STANDARD DI QUALITÀ

INDICATORE	STANDARD
Tempo di attesa per il ricovero programmato	Inferiore a 10 giorni per il reparto di Riabilitazione
Tempo di preavviso ricovero	Un giorno L'Ufficio ricoveri contatta telefonicamente l'Assistito al recapito fornito fissando un appuntamento
Tempo di attesa in coda all'Ufficio Accettazione	Da 5 a 15 minuti in relazione agli orari di afflusso
Frequenza visite mediche	Giornaliera ad orari prestabiliti
Tempo medio degenza	- Fino a 50 giorni per Riabilitazione - A richiesta del responsabile CAD per R.S.A.
Numero medio posti letto per stanza	80% stanze con 2 posti letto, il rimanente 20% a 1, a 3 o a 4 posti letto
Tempo medio di preavviso per le Dimissioni	5 giorni per il Reparto di Riabilitazione
5 giorni per il Reparto di Riabilitazione	25 giorni
Visita di follow up	A 60 gg dalla dimissione
Reclami. Tempo di risposta reclamo	7 giorni tempo medio

VERIFICA DEGLI STANDARD

Per ciascuno degli standard descritti, la Direzione adotta rispettivamente i seguenti strumenti:

- verifiche periodiche da parte del Responsabile Qualità;
- verifica sistematica da parte del direttore sanitario dell'esecuzione corretta del servizio;
- verifica dei progetti riabilitativi;
- Audit clinico e supervisione della corretta e completa compilazione delle cartelle cliniche.

LA STRUTTURA, INOLTRE, EFFETTUA LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RISPETTO AL COMFORT E ALLA QUALITÀ DEL TRATTAMENTO RICEVUTO ATTRAVERSO UN APPOSITO QUESTIONARIO REGOLARMENTE DISTRIBUITO.

Villa Alba Fonte Nuova garantisce una continua indagine promuovendo la distribuzione della presente carta dei servizi, la distribuzione dei questionari e la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti.

VILLA ALBA FONTE NUOVA EROGA TRATTAMENTI MEDICI, FISIO-KINESITERAPICI E PSICOLOGICI, RIABILITATIVI PER SOGGETTI CON DISABILITÀ PSICOFISICHE E SENSORIALI, IN CONVENZIONE CON IL SSN.

Villa Alba Fonte Nuova opera per il trattamento residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale per disabili psicofisici, sensoriali e invalidi civili.

I servizi ambulatoriali, rivolti a bambini e giovani con disturbi neurologici, psicomotori e del linguaggio ed adulti invalidi civili con lesioni neurologiche ed ortopediche, sono caratterizzati da un'**ampia possibilità di trattamenti**: fisiochinesiterapia, logopedia, idrokinesiterapia, psicomotricità e psicopedagogici.

Le terapie mediche prevedono una consulenza specialistica (neurologia, psicologia, pneumologia, ortopedia, fisiatria, neuropsichiatria infantile).

Gli utenti di Villa Alba Fonte Nuova potranno usufruire di un servizio gratuito di bus navetta dal proprio domicilio al centro e ritorno.

Le terapie ed attività, che vengono effettuate in ampi locali climatizzati con le più moderne attrezzature e personale altamente specializzato, sono:

- Terapia occupazionale,
- Musicoterapia,
- Pet therapy,
- Giardinaggio,
- Attività creativo-espressive,
- Attività sportive,
- Attività ludico-ricreative.



PRINCIPI ISPIRATORI E MISSIONE

Villa Alba Fonte Nuova mira alla crescita integrale degli ospiti con un progetto educativo riabilitativo, che ha come centro la persona umana perché possa realizzare, nella misura più piena possibile, quella autonomia che consenta un adeguato inserimento nella vita civile e nell'attività sociale.

L'obiettivo primario generale di Villa Alba Fonte Nuova è la Cura degli Assistiti, intesa come prevenzione, salvaguardia e recupero funzionale della salute, con l'erogazione di prestazioni ad alta specializzazione e con un impegno continuo a:

- garantire professionalità e tecnologie all'avanguardia e in costante aggiornamento,
- ridurre al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi,
- rispettare la dignità dell'Assistito in tutti i momenti del vivere 13 quotidiano, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la tutela della riservatezza e il superamento di ogni barriera,
- informare correttamente e chiaramente l'interessato e il suo Medico curante su tutto quanto concerne lo stato di salute e l'eventuale progetto terapeutico e/o riabilitativo,
- promuovere il comfort e l'accoglienza,
- effettuare periodiche rilevazioni del gradimento degli utenti sui servizi offerti.



COME RAGGIUNGERCI

MODALITÀ DI ACCESSO

Villa Alba Fonte Nuova è ubicata a Fonte Nuova (ex Tor Lupara di Mentana), in provincia di Roma, Via Nomentana 432; la posizione garantisce purezza dell'aria, isolamento dai rumori e la possibilità di godere di un ampio spazio verde.

AUTO PROPRIA

Per chi proviene da Roma, sul Raccordo Anulare all'uscita 12 denominata "Centrale del Latte" in direzione Colleverde di Guidonia percorrere la bretella in direzione Fonte Nuova sulla via Nomentana, fino a raggiungere il civico N. 432.

MEZZI PUBBLICI

Per chi non dispone di auto propria, esiste un servizio COTRAL e ATAC che collega Fonte Nuova con Roma e gli altri Comuni limitrofi con una frequenza di passaggio di circa un quarto d'ora.

DISLOCAZIONE DEI SERVIZI

Villa Alba Fonte Nuova è piuttosto vasta e si articola su diversi piani e in diverse ali del complesso. Una segnaletica dettagliata guida l'Assistito all'interno della struttura.



PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI

Villa Alba Fonte Nuova dispone di un'ampia offerta di Servizi sanitari accessibili in convenzione, in regime di:

- Residenziale,
- Semi-residenziale (diurno),
- Non residenziale (ambulatoriale).

L'attività non residenziale è accessibile anche in regime privato.

La Direzione Sanitaria dell'Istituto è affidata al dott. Mohamed Khalili, specializzato in neurologia.

RESIDENZIALE

Villa Alba Fonte Nuova "Residenziale" è una struttura accreditata con Atto deliberativo della Regione Lazio e dispone complessivamente di 120 posti letto in regime di ricovero a tempo pieno. La struttura è dislocata su più piani circondata da un ampio parco verde nel quale sono inserite parte delle attività riabilitative; è dotata di moderne attrezzature e di personale medico, tecnico, infermieristico ed ausiliario preposto alla accoglienza, diagnosi e riabilitazione degli Assistiti.

UNITÀ FUNZIONALI	NOMINATIVO MEDICO DI RIFERIMENTO	PRENOTAZIONE RICOVERO (SI/NO)	POSTI LETTO
Dialisi	Musa Mohammed Della Medaglia Massimo De Sanctis Lino Pejcic Gordana	SI	120

Terapie ed attività vengono effettuate con attrezzature e personale altamente specializzato. Le attività svolte prevedono:

- **Riabilitazione neuromotoria**, finalizzata all'ottimizzazione delle capacità motorie residue, attraverso esercizi terapeutici realizzati in palestra.
- **Psicomotricità**, attraverso l'uso di piccoli e grandi attrezzi (palloni, clavette, cerchi, funicelle, spalliere, etc.) mira al miglioramento delle capacità motorie, sensoriali, intellettive, affettive ed alla possibilità di esprimere tali capacità in un contesto sociale.

- **Terapia cognitiva**, finalizzate al miglioramento del linguaggio verbale ed alla rieducazione dei disturbi cognitivi, attenzione, memoria e percezione, utilizzando anche ausili di tipo informatico (hardware e software specifici e facilitanti).
- **Terapia occupazionale** (falegnameria, meccanica, ceramica, maglieria, attività di cucina, attività ludico-ricreative in piscine) si occupa dell'apprendimento e del riapprendimento delle attività di vita quotidiana ed ha come obiettivo principale il massimo recupero possibile dell'autonomia e dell'indipendenza, finalizzato all'integrazione sociale.
- **Musicoterapia**, finalizzata alla stimolazione delle capacità espressivo-comportamentali-relazionali attraverso la comunicazione sonoromusicale.
- **Pet therapy**, permette di migliorare le capacità psico-motorie, nonché il senso di responsabilità attraverso la cura e il governo di animali domestici vivendo situazioni di gruppo immersi nella natura. Inoltre stimola la comunicazione verbale e non verbale, modula le componenti aggressive ed agisce da "catalizzatore" sociale capace di aggregare e di facilitare la socializzazione.
- **Giardinaggio**, mediante la cura di piante e fiori in un'ampia serra il disabile può sperimentare in ambiente reale le proprie competenze, potenziare le abilità manuali, cognitive e relazionali, ricevendo immediate gratificazioni dalla propria attività.
- **Attività creativo-espressive** (recitazione, canto, ballo, pittura, disegno) stimolano la creatività, arricchiscono le modalità espressive, emotivo-affettive e relazionali, migliorano i livelli di autostima e rappresentano un efficace momento di socializzazione e di gratificazione.
- **Attività sportive e ludico-ricreative**, i giochi sportivi (calcio, pallavolo, pallacanestro) arricchiscono le proprie esperienze motorie favorendo la collaborazione con i compagni, il rispetto delle regole, la gestione di sé di fronte a dimensioni quali l'aggressività, la tensione agonistica e la competitività, infondendo fiducia, sicurezza ed autostima.

Ogni sezione utilizza una cartella contenente il notiziario e l'inquadramento clinico del paziente mediante scale di valutazione opportune e una cartella riabilitativa. Il progetto riabilitativo ed il successivo programma riservato alla sezione di competenza, rappresentano le modalità del percorso riabilitativo da svolgere, che sarà monitorato dal personale medico con visite di controllo. Il personale è composto

da medici specialisti e da personale tecnico, come previsto dalle normative vigenti e sulla base dei profili professionali in Riabilitazione riconosciuti dall'OMS, ovvero fisioterapisti, terapisti occupazionali, terapisti cognitivi, psicologi, educatori, OTA, assistente sociale ed inoltre da ausiliari addetti alle prassi di supporto, quale la pulizia degli ambienti, etc. Uno degli obiettivi primari dell'Organizzazione interna è costituito dalla programmazione e dal rispetto dei tempi strettamente necessari al fine di ottimizzare il risultato terapeutico con il più rapido reinserimento dell'Assistito nel tessuto sociale, con riduzione massima dei tempi di attesa.

SEMI-RESIDENZIALE

Il Servizio Semi-residenziale di Villa Alba Fonte Nuova comprende una parte di tutta la struttura dislocata su un solo piano e circondata da uno spazio verde nel quale sono inserite parte delle attività riabilitative. L'attività del diurno si svolge dal Lunedì al Sabato dalle ore 9.00 alle ore 15.00 accogliendo utenti disabili inseriti nelle proprie famiglie. Il Centro dispone di 50 posti accreditati ed offre agli utenti un servizio navetta-bus gratuito da casa al centro e viceversa. I pazienti, prelevati al mattino a domicilio, divisi in piccoli gruppi, vengono destinati alle varie attività riabilitative e ludico-sportive fino alle ore 12.30, ora in cui viene servito loro il pranzo. Dopo un breve riposo nella sala relax continuano le attività fino alle ore 15.00, orario di ritorno a casa. Nel Centro è presente un'équipe di educatori specializzati, OSS, OTA, assistenti, personale medico e paramedico. Terapie ed attività sono le stesse attuate e precedentemente descritte nella sezione "Residenziale".



NON RESIDENZIALE (AMBULATORIALE)

L'attività ambulatoriale di Villa Alba Fonte Nuova è svolta presso il centro di riabilitazione per l'età evolutiva (0/18 anni) che offre trattamenti ambulatoriali caratterizzati da terapia riabilitativa neuromotoria, logopedica e di psicomotricità che viene stabilita in seguito alla valutazione di medici specialisti: neuropsichiatri, psicologi e tecnici della riabilitazione. Vi è la disponibilità di 30 posti accreditati. Il servizio ambulatoriale di Villa Alba Fonte Nuova offre diverse branche di Riabilitazione.

LE SEZIONI SONO COSÌ RIPARTITE:

- **Ortopedica**, connessa al recupero di disabilità motorie;
- **Psicomotoria**, connessa al recupero di disabilità psicomotorie e cognitive;
- **Neurologica**, connessa al recupero di disabilità neuromotorie;
- **Logopedia**, connessa al recupero di disabilità del linguaggio e delle funzioni cognitive;
- **Assistenza e valutazione neuropsicologica bambini**, connessa al recupero di disabilità cognitive e comportamentali;
- **Psicopedagogica**, connessa al recupero di disabilità sociale e relazionale;
- **Psicologica**, connessa al recupero di adeguato equilibrio psicofisico e di disabilità relative all'area emozionale ed affettivo relazionale;
- **Idrokinesiterapia** connessa al recupero delle disabilità motorie in ambiente microgravitativo.



Ogni sezione utilizza una cartella contenente il notiziario clinico del paziente e l'inquadramento clinico mediante scale di valutazione opportune. Il progetto riabilitativo ed il successivo programma riservato alla sezione di competenza, rappresentano le modalità del percorso riabilitativo da svolgere, che sarà monitorato dal personale medico con visite di controllo.

L'attività ambulatoriale Villa Alba Fonte Nuova è svolta da medici specialisti e da personale tecnico coadiuvato da un coordinatore, come previsto dalle normative vigenti e sulla base dei profili professionali in Riabilitazione riconosciuti dall'OMS, ovvero fisioterapisti, logopedisti, terapisti occupazionali, terapisti cognitivi, idrokinesiterapisti. Uno degli obiettivi primari dell'Organizzazione interna è costituito dalla programmazione e dal rispetto dei tempi strettamente necessari al fine di ottimizzare il risultato terapeutico con il più rapido reinserimento dell'Assistito nel tessuto sociale, con riduzione massima dei tempi di attesa.

SERVIZI AMBULATORIALI	ELENCO PRESTAZIONI	PRENOTAZIONE OBBLIGATORIA (SI/NO)
Medico Specialista di Riferimento: D.ssa Maria Nicoletta Aliberti	Trattamento Ortopedico	SI
	Trattamento Psicomotorio	SI
	Trattamento Neurologico	SI
	Trattamento Logopedico	SI
	Assistenza e valutazione neuropsicologica bambini	SI
	Trattamento Psicopedagogico	SI
	Trattamento Psicologico	SI
	Idrokinesiterapia	SI

RISORSE UMANE

L'ampia varietà di figure professionali garantiscono un miglioramento continuo del nostro servizio. Tra queste sono incluse: neurologo, neuropsichiatra infantile, psicologo, cardiologo, assistente medico, medico internista, assistente sociale, coordinatore, infermiere professionale, terapista della riabilitazione, logopedista, educatore, terapista occupazionale, assistente socio-sanitario, addetto ai servizi generali, impiegato amministrativo.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

I rapporti con le famiglie vengono tenuti costantemente dall'Assistente Sociale e dagli Psicologi del Centro. Le famiglie hanno la possibilità di chiedere colloqui per conoscere lo stato di salute dell'Assistito, le finalità del Progetto Riabilitativo e i risultati raggiunti ma soprattutto per avere indicazioni o programmi da effettuare anche al proprio domicilio.

SERVIZIO DI PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE (SA)

Villa Alba Fonte Nuova dispone di un Servizio per lo svolgimento delle attività di prenotazione e accettazione delle Prestazioni sanitarie.

IL SERVIZIO:

- è collocato al piano terra, accessibile dall'ingresso principale nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 15.00 dal Lunedì al Venerdì, il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00, raggiungibile telefonicamente al numero 069056800, fax 069059029; nell'Ufficio sono disponibili operatori abilitati all'Accettazione dei Ricoveri per le Unità funzionali della struttura; essi provvedono alla eventuale prenotazione in lista di attesa e all'accoglienza. Lo stesso Ufficio si occupa inoltre della dimissione amministrativa;
- si svolge qui anche la consegna delle Cartelle Cliniche per le quali l'Assistito inoltri la 31 relativa richiesta.

ALTRI SERVIZI ACCESSORI DISPONIBILI

Sono inoltre disponibili i seguenti servizi aggiuntivi:

- un Servizio di Mensa, allo scopo di offrire un servizio aggiuntivo, di promuovere i rapporti umani, la socializzazione e un clima che favorisca il recupero e la reintegrazione psicofisica del malato;
- Villa Alba Fonte Nuova garantisce spazi e servizi per consentire la libertà di culto religioso;
- un Servizio di coiffeur ogni 15 giorni.



LIVELLI DI SERVIZIO

UFFICI DI RIFERIMENTO

Ufficio Informazioni (Presso il centralino)	Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 15.00 Sabato 8.00-14.00 Tel. 06 9057785
Ufficio Reclami (presso la Direzione Sanitaria)	Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 14.00 Tel. 06 9057785

SERVIZI AMBULATORIALI

Accessibilità Servizi in Convenzione	Da tutto il territorio nazionale
Informazioni preventive telefoniche e verbali allo sportello	Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 15.00 Sabato 8.00-14.00 Tel. 06 9057785
Modalità di Prenotazione a visita	Si può effettuare: <ul style="list-style-type: none"> • telefonicamente dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 15.00 - Sabato 8.00-14.00 - Tel. 06 9057785 • di persona, presso il Servizio Accettazione negli stessi orari di cui sopra
Modalità di Accettazione	Si può effettuare: <ul style="list-style-type: none"> • Presso l'eventuale Servizio Interno dei vari Ambulatori. La D.ssa Aliberti riceve a visita previo appuntamento, nella giornata di lunedì
Valutazione Gradimento Assistito	Distribuzione dei Moduli di Intervista Assistiti in ambulatorio (60% gradimento positivo)

RICOVERI

Accessibilità	Da tutto il territorio nazionale
Documentazione necessaria alla pre-accettazione	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta del Medico curante con indicazione del sospetto diagnostico • Documento d'identità • Codice fiscale (opzionale) • Libretto SSN (opzionale) • Invalidità civile
Modalità di accertamento appropriatezza del ricovero	Colloquio preventivo con équipe in base alla Richiesta Medica del Medico curante presentata dall'Assistito
Liste di attesa	L'Ufficio ricoveri assegna un numero di riferimento e lo comunica ad ogni Assistito/ familiare per fornire informazioni sulla priorità conseguita
Tempo di preavviso ricovero	Non meno di 7 giorni per ricoveri Residenziali Non meno di 3 giorni per inserimento nel servizio Semiresidenziali L'Ufficio ricoveri contatta telefonicamente l'Assistito/ familiare al recapito fornito fissando un appuntamento
Accoglienza all'ingresso	Tutti gli Assistiti e gli eventuali accompagnatori sono accolti presso l'Ufficio Ricoveri dalle ore 8.00 alle ore 13.00 tutti i giorni feriali

DEGENZA - ASSISTENZA SANITARIA

Fequenza visite mediche	Giornaliera ad orari prestabiliti
Accertamenti diagnostici	Presso strutture pubbliche o accreditate
Informazioni agli Assistiti sui trattamenti diagnostici-terapeutici	Il Familiare dell'Assistito o il Tutore sottoscrive a inizio degenza il Consenso Informato, ossia una lettera che evidenzia i rischi e i benefici dei procedimenti proposti
Definizione terapeutica	A valle degli accertamenti diagnostici richiesti, per ogni Assistito il Medico responsabile della Unità Funzionale provvede a definire un Piano terapeutico individualizzato, che evidenzia i trattamenti richiesti, i tempi previsti e gli esiti attesi
Urgenze	L'Istituto dispone di farmaci e attrezzature idonei al pronto intervento in caso di urgenza; qualora l'urgenza non fosse gestibile all'interno dell'Istituto, si provvede a trasferire l'Assistito presso altra idonea struttura mediante servizio 118
Farmaci e Presidi	In base a quanto disposto dal DGR n. 2591/2000 spetta alla famiglia o al tutore farsi carico di fornire, attraverso il medico di famiglia, i farmaci e le impegnative occorrenti per eventuali terapie farmacologiche. In ogni caso il Centro dispone al suo interno di Magazzini con scorte adeguate all'uso di farmaci e presidi di uso corrente, approvvigionate secondo necessità; apposite convenzioni con farmacie locali consentono l'approvvigionamento in casi d'urgenza
Tempo medio degenza	In base al Programma Riabilitativo Individuale (PRI)

DEGENZA - PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Comfort nelle stanze	<ul style="list-style-type: none"> • Guardaroba personale • Materassi anti-decubito all'occorrenza • Letti ortopedici • bagno con water, bidè, lavandino e doccia
Numero medio posti letto per stanza	80% stanze con 2 posti letto, il rimanente 20% a 3 o a 4 posti letto
Disponibilità stanze singole	Non vi è disponibilità di stanze singole
Servizio di pulizia stanza	Giornaliero, sia per la stanza che per il bagno
Numero operatori per Assistito	Secondo gli standard di legge
Esistenza dispositivi per disabili	si
Distribuzione pasti	<ul style="list-style-type: none"> • Colazione: in sala pranzo • Pranzo e cena: in sala pranzo
Orario pasti	<ul style="list-style-type: none"> • Colazione: alle ore 8.00 • Pranzo: alle ore 11.45 (Residenziale), ore 12.00 (Semiresidenziale) • Cena: alle ore 17.45
Menu	Adeguate alle prescrizioni dietetiche, mediche e religiose
Assicurazione	Gli Assistiti e i loro accompagnatori sono assicurati per eventuali infortuni dovessero loro occorrere all'interno del Centro
Servizio Coiffeur	Il Servizio è attivo ogni 15 giorni, per tutti i pazienti
Assistenza religiosa	Garantita la libertà di culto con adeguati spazi e servizi
Accessibilità ai familiari	Tutti i giorni dalle ore 12.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30

DEGENZA - RELAZIONE CON IL PERSONALE

Riconoscibilità degli operatori	Camice bianco: Medici Divisa bianca: Infermieri e terapisti Divisa celeste: Ausiliari
Visibilità del tesserino di riconoscimento	Tessera di riconoscimento, con indicato il numero di matricola, il nome, la qualifica (art. 39 L. Reg. Lazio n. 64/87)
Umanizzazione	(60% valutazione positiva) Riservatezza, Rispetto della dignità umana e della privacy

DEGENZA - TRASPORTI

Parcheggio	Parcheggio interno libero
-------------------	---------------------------

DIMISSIONI

Valutazione Gradimento Assistito in Ricovero	Distribuzione dei Moduli Assistiti in ricovero (60% gradimento positivo)
Tempi di rilascio Cartella Clinica	15 giorni Per la richiesta di rilascio e la successiva consegna rivolgersi presso il Servizio di Accettazione dal Lunedì al Sabato dalle ore 10.00 alle ore 14.00
Trattamenti post-dimissione	Alla dimissione il Medico Responsabile U.F. registra la dimissione nella Cartella Clinica, che viene sottoscritta dal Familiare/Tutore contestualmente alla Cartella Riabilitativa e consegna le lettere di dimissione.

INFORMAZIONI**GESTIONE LISTE DI ATTESA**

L'Ufficio ricoveri assegna un numero di riferimento e lo comunica ad ogni Assistito per fornire informazioni sulla priorità conseguita.

UMANIZZAZIONE

Riservatezza; rispetto della dignità e della privacy; assistenza religiosa; gli Assistiti, le cui condizioni di salute lo permettono, sono invitati a circolare negli spazi comuni vestendo normalmente.

RILASCIO DELLA CARTELLA CLINICA

Durante il trattamento o alla fine dello stesso il paziente o chi ne fa le veci (parenti e/o affini, organismi di volontariato di tutela dei diritti accreditati presso regioni o ASL) potrà richiedere copia della cartella clinica (o parte della documentazione); tale richiesta va formalizzata attraverso la compilazione del modello Richiesta Cartella Clinica. Il modello, che è reperibile presso l'ufficio Cassa, dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00, viene compilato a cura del richiedente o suo delegato (modulo delega incorporato), con la data, il nominativo e la propria firma. L'utente può scegliere che la copia venga spedita al proprio domicilio.

MODALITÀ DI RICEZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI**ART. 1**

Presso Villa Alba Fonte Nuova ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 sono attivi presso la Direzione Operativa l'ufficio reclami a cui sono attribuite le seguenti funzioni:

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante su delega della Direzione Amministrativa;

3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
4. Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dal legale rappresentante, o suo delegato, in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.

ART. 2

Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Lazio.

ART. 3

I soggetti individuati all'art.2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione Amministrativa e consegnata alla Direzione Operativa;
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.

ART. 4

La Direzione Operativa provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.

ART. 5

Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene trasmesso alla Direzione Amministrativa della Casa di Cura, che dovrà provvedere alla comunicazione della decisione adottata. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. Produrre una nuova istanza.

ART. 6

La Direzione Operativa dovrà curare:

- L'invio della risposta firmata dalla Direzione Amministrativa all'utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;
- L'invio alla Direzione Amministrativa dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché, sentito il Direttore Operativo.

La Direzione ha previsto una procedura nell'eventualità che gli utenti intendano presentare reclami per possibili disfunzioni o danni patiti durante i periodi di ricovero o la fruizione delle prestazioni.

Detta procedura può essere così sintetizzata:

- * il referente per la ricezione dei reclami è lo stesso che intrattiene rapporti generali con l'utenza
- * vengono accettate e prese in considerazione tutte le rimostranze che segnalano carenze organizzative o comportamenti scorretti;
- * il reclamo va presentato entro 10 giorni dal verificarsi del fatto che si intende contestare;
- * la segnalazione può avvenire in vario modo o con vari mezzi: comunicazione telefonica, colloquio o lettera scritta;
- * al proponente il reclamo sarà data comunque risposta che – per disservizi di rilevante entità sarà scritta e inviata entro il termine di 20 giorni dalla segnalazione.

I reclami vengono registrati e trasmessi al responsabile del Servizio Assicurazione e Qualità per rilevare eventuali cause di disfunzioni ricorrenti e programmare i rimedi opportuni.

I DOVERI DEI PAZIENTI

Per usufruire completamente dei propri diritti collaborando, ove necessario, al miglioramento dei servizi erogati, il paziente è tenuto ad adempiere ai seguenti doveri:

- essere puntuale agli appuntamenti;
- comunicare per tempo la propria intenzione di rinunciare alle prestazioni programmate onde evitare sprechi di tempo e di risorse che potrebbero essere utilizzate per altri.

È DIRITTO – DOVERE DI TUTTI I PAZIENTI PROVVEDERE A:

- inoltrare reclami riguardo a fatti negativi per i quali si propone una verifica da parte dei responsabili;
- fare proposte e/o dare suggerimenti orientati al miglioramento del servizio.

TUTELA DELLA PRIVACY

La Struttura ottempera ai requisiti sul trattamento e la protezione dei dati personali come da D.Lgs 196/2003: Codice di protezione dei dati personali. Ai sensi di detto decreto all'atto dell'inserimento in trattamento l'utente firma un modulo che autorizza il Centro al trattamento dei dati personali esclusivamente per fini istituzionali. Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro eventuale mancato conferimento comporta l'impossibilità di trattare i dati personali e di conseguenza di eseguire il trattamento.

CONSENSO INFORMATO

All'atto della presa in carico dell'utente da parte dell'equipe medica riabilitativa, l'utente viene informato dal medico che apre la cartella clinica ed esegue l'anamnesi, sui trattamenti che andrà ad effettuare. Il medico informa il paziente su eventuali rischi connessi all'erogazione della prestazione, sulla terapia farmacologica, sui benefici che ne derivano e sulla necessità della sua collaborazione per il successo del progetto riabilitativo. Contestualmente richiede il consenso scritto alla prestazione.

REGOLAMENTO

- * Nell'interesse del paziente è assolutamente vietato fumare nei corridoi dei reparti.
- * È vietato circolare nella casa di cura in pigiama, è consentito indossare vestaglie e scarpe da ginnastica.
- * La visita medica è un momento diagnostico-terapeutico fondamentale ed è quindi assolutamente necessario rispettare l'orario previsto.
- * È severamente vietato gettare rifiuti o qualsiasi altra cosa dalle finestre; è altresì proibito nelle camere di degenza l'uso di fornelli elettrici, macchine da caffè, ferri da stiro, lavare biancheria.
- * In un luogo affollato come un luogo di ricovero, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli o altri valori sono sempre possibili; la struttura non si assume responsabilità per questi inconvenienti. **CONSIGLIAMO** quindi di portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari.
- * Ogni osservazione o reclamo dovrà essere fatto all'Assistente Sociale che farà riferimento al Direttore Sanitario.
- * Le note di degenza devono essere soddisfatte settimanalmente.
- * È proibito portare dall'esterno all'ospite medicinali, alimenti, bevande, senza il consenso del personale dell'assistenza.
- * È consentito utilizzare radio o televisori portatili di proprietà dell'ospite solo mantenendoli a basso volume ed a patto che non arrechino disturbo agli altri ricoverati.
- * Rispettare gli orari delle visite non trattenendosi oltre il periodo fissato.
- * Tenere basso il tono della voce.
- * È vietato introdurre animali.
- * È vietato offrire mance al personale di servizio ancorché come manifestazione di gratitudine verso chi si prende cura degli ospiti con la dovuta professionalità e sincera dedizione.

SUL SITO WEB WWW.GRUPPOINI.IT È INOLTRE POSSIBILE ACCEDERE A TANTE ALTRE INFORMAZIONI tra cui quelle riguardanti: tutte le prestazioni sanitarie effettuate nelle varie strutture del Gruppo INI e la loro ubicazione; la formazione con l'indicazione di convegni, giornate di studio e seminari; l'ufficio comunicazione e stampa con i suoi comunicati e le pubblicazioni; l'area multimediale con i filmati riguardanti la vita delle strutture.

SI RINGRAZIA tutto il personale della struttura per il contributo e i suggerimenti offerti nella stesura della carta dei servizi. In particolar modo la Direzione Sanitaria e il Direttore Amministrativo. Si precisa che le attività, l'articolazione, l'ubicazione di Villa Alba Fonte Nuova nonché dell'intero Istituto Neurotraumatologico Italiano, di cui Villa Alba Fonte Nuova è parte integrante, sono state segnalate agli Assessorati Provinciali ai Servizi Sociali e per la Famiglia di Roma affinché venissero comunicate alle Associazioni di Volontariato, iscritte nell'apposito Registro. Analoga iniziativa è stata presa nei confronti dell'Associazione Cittadinanza Attiva. La presente **CARTA DEI SERVIZI**, disponibile in accettazione, viene consegnata al paziente quando accede alle prestazioni; la carta, inoltre, è stata condivisa con le organizzazioni sindacali di riferimento, è scaricabile dal sito web all'indirizzo www.gruppoini.it

Emessa da:

Ufficio Comunicazione
Rev. 06-1 Novembre 2012

Approvata da:

Direzione Generale
Direzione Sanitaria

Coordinamento:

Direzione Amministrativa

NUMERI TELEFONICI DI PUBBLICA UTILITÀ

Carabinieri	112
Polizia	113
Vigili del Fuoco	115
ASL Rm - Distretto G1 - Monterotondo	06.90075911
Guardia di Finanza	117
Taxi	06.3570 - 06.4994
Emergenza Sanitaria	118
Croce Rosse Italiana Delegazione di: Monterotondo	06.90623342
Tribunale e Procura di: Tivoli (Rm)	0774.4511
Giudice di Pace di: Tivoli (Rm)	0774.4511
Co Consulta Volontariato di Monterotondo	06.90964202
Caritas Diocesana di: Mentana	06.9092513
Comune di Fonte Nuova	06.905522300
Ospedale di Monterotondo	06.9061957

INI Istituto Neurotraumatologico Italiano

Sede legale: via Torino, 122 - 00184 Roma

Direzione Generale: via Sardegna, 50 - 00187 Roma - Tel 06 94534700 - Fax 06 94534735

WWW.GRUPPOINI.IT - info@gruppoini.it