Villa Dante
INI

Carta dei Servizi

Rev.17_1.11.2025

Casa di Cura Villa Dante Srl
Casa di Cura privata, accreditata con il S. S. N. per Riabilitazione Neuromotoria e Respiratoria, Riabilitazione Ambulatoriale, Laboratorio Analisi, Ambulatori Specialistici, Ambulatorio Chirurgico, Diagnostica per Immagini,Riabilitazione Territoriale ex.art.26

LA CARTA DEI SERVIZI

è realizzata in ottemperanza al DPCM 19 mag. 1995 “Schema generale di riferimentodella carta dei servizi pubblici sanitari”.

Dott.ssa Alessandra Bernardini
Legale Rappresentante

Dott. Luca Caniglia
Direttore Sanitario

Dott. Claudio Pes
Direttore Amministrativo

Dott.ssa Maria Assunta Ciarella
Responsabile Sistema Gestione Qualità (RSGQ)

Responsabili delle singole Unità Operative

VALIDITÀ

Rev.17 del 1.11.2025

SISTEMA DI QUALITÀ
La struttura è certificata da Certiquality secondo lo schema ISO 9001:2015

Per informazioni utili:

Casa Di Cura Villa Dante srl
Viale Roma, 298 - 00012 Guidonia
Tel 0774.35121 - Fax 0774.351275

CASA DI CURA VILLA DANTE 5
PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI 6
DIRITTI DEL MALATO 8
APPROCCIO ALLA QUALITÀ 10
QUALITÀ DEL SERVIZIO 11
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA 12
COME RAGGIUNGERCI 13
PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI 16
LIVELLI DI SERVIZIO 24
INFORMAZIONI 32
RINGRAZIAMENTI E PUBBLICAZIONE 42

CARTA DEI SERVIZI

La **“Carta dei Servizi”** della **Casa di Cura Villa Dante**, frutto del lavoro sinergico della Direzione Sanitaria e dell’intera équipe, è un documento realizzato per offrire una conoscenza approfondita dei servizi e degli impegni assunti dalla Casa di Cura per poter assicurare ai propri pazientii 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 della Casa di Cura.

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 INFORMATORI:

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 trarisorse 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 adinformare 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 14diritti enunciati nella **CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO**:

1. **Diritto a misure preventive.** Ogni individuo ha diritto a serviziappropriati a prevenire la malattia.
2. **Diritto all'accesso.** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sani- tari 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 di- ritto 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.

DIRITTI DEL MALATO

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 VOLON-TARIATO E DI TUTELA LA POSSIBILITÀ DI MOMENTI DI CONTROLLO EFFETTIVO SUI SERVIZI EROGATI E SULLA LORO QUALITÀ.

Approccio alla qualità

Fin dalla sua creazione la Casa di Cura è orientata verso valori etici primari, volti alla promozione non solo della Salute fisica in senso stretto, ma anche di un benessere psicofisico frutto di una visione dell'individuo olistica, ossiaorientata all'individuo in tutte le sue dimensioni psicofisiche.
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 MIGLIORA-MENTO CONTINUO DEL SERVIZIO.

Dal 1999 la Casa di Cura 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.

Qualità del servizio

Il progetto, ispirato all'applicazione dello standard internazionale UNI EN ISO9001:2008, è culminato nel corso del 2001 con la "Certificazione" del Sistema da parte dell'Ente certificatore IMQ/CSQ di Milano ora certificata da Certiquality secondo lo schema ISO 9001:2015.
Tale certificazione ha dato un ulteriore impulso al cammino verso l'eccellenza intrapreso, 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

- La Casa di Cura 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 daespositori contenenti opuscoli e dépliant informativi in continuo aggiornamento.
- La casa di Cura garantisce all'atto del ricovero un'accoglienza personalizzataattraverso un colloquio iniziale e la consegna della Carta dei Servizi.

Meccanismi di tutela e verifica

- La struttura garantisce rispetto dei valori e del credo dei pazienti attraversol'assistenza personalizzata (valutazione assistente sociale presente in CC).
- Assicura al paziente l'informazione sui trattamenti sanitari praticati, anche attraverso la definizione e la pubblicizzazione degli orari di ricevimento da parte dei medici.
- Garantisce menu personalizzati, previa valutazione medica e dietetica.

Verifica degli standard

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

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

Il Centro garantisce una continua indagine promovendo la distribuzione della presente carta dei servizi, la distribuzione dei questionari e la verifica dell'attuazione degli standard.

COME RAGGIUNGERCI

La **Casa di Cura Villa Dante** è ubicata nel **Comune diGuidonia**, in provincia di Roma, in **Viale Roma 298**, a metà strada tra Roma eTivoli, lungo la statale Tiburtina. Tale dislocazione permette facilmente l'accesso sia con auto propria che con mezzi pubblici.

Modalità di accesso

La Casa di Cura Villa Dante è ubicata nel Comune di Guidonia, in provincia di Roma, in Viale Roma 298, a metà strada tra Roma e Tivoli, lungo la sta-tale Tiburtina. Tale dislocazione permette facilmente l'accesso sia con auto propria che con mezzi pubblici.

Auto propria

Per chi proviene da Roma, la **Statale Tiburtina** e l'**Autostrada Roma -Aquila** sono le vie più agevoli; giunti al km 21.800, seguire le indicazioni per Guidonia, svoltare a sinistra o, provenendo da Tivoli, a destra, dove ha inizio Viale Roma, a circa cento metri sulla sinistra, la Casa di Cura I.N.I. Divisione Villa Dante è segnalata da insegna con scritte in rosso su fondo bianco.

Mezzi pubblici

Per chi non dispone di auto propria, esiste un servizio **COTRAL** che collega Tivoli con Roma e gli altri Comuni limitrofi con una frequenza di passaggio di circa mezz'ora. Alternativamente si può usufruire della linea ferroviaria. Da Guidonia è attivo un servizio urbano comunale **S.A.P.**; gli orari di arrivo e di partenza della linea urbana sono esposti in portineria (il servizio è ridotto nei giorni festivi infrasettimanali e la domenica).

UNA SEGNALETICA DETTAGLIATA GUIDA L'ASSISTITO ALL'INTERNODELLA STRUTTURA.

Prestazioni e Servizi offerti

La Casa di Cura villa Dante dispone di un'ampia offerta di Servizi sanitariaccessi-bile in convenzione o privatamente, in regime di:

- Ricovero ordinario
- Day Hospital
- Ambulatori

Quanto segue descrive i Servizi offerti per ogni tipologia.

Ricoveri

La **Casa di Cura Villa Dante** è una Struttura accreditata con Atto deliberativo della Regione Lazio e dispone complessivamente di **54 posti letto** per diagnosi e cura in regime di Ricovero segnatamente alla specialità di seguito indicate; i posti letto sono suddivisi in **49 di ricovero ordinario** e **5 di ricovero in day hospital**.

TABELLA MEDICINA RIABILITATIVA

Reparto	Nominativo Medico di riferimento	Prenotazione ricovero	Posti letto ordinari	Posti letto Day Hospital
Motulesi e Neurolesi	Stefano De Joannon	SI	49	5

Il paziente ricoverato in regime di Riabilitazione, sia ordinario, sia in day hospital, usufruisce delle prestazioni offerte dal servizio di fisioterapia, organizzate in sezioni.

LE SEZIONI SONO COSÌ RIPARTITE:

- **FISIOTERAPIA:** ove si utilizzano tecniche riabilitative manuali e strumenta- li secondo le modalità riconosciute dalla letteratura scientifica in riabilitazione. Logopedia: sezione che si occupa della riabilitazione dell'afasia, disartria, disfonia, disfagia e di comunicazione e relazione
- **TERAPIA OCCUPAZIONALE:** sezione che si occupa della definizione delle necessità funzionali e degli adattamenti necessari al miglioramentodell'autonomia nelle attività di vita quotidiana.

Ogni sezione utilizza una cartella contenente il notiziario clinico del paziente e l'inquadramento fisiatrico mediante scale di valutazione opportune. Il progetto fisiatrico

ed il successivo programma riservato alla sezione di competenza, rappresentano le modalità del percorso riabilitativo da svolgere, che saràmonitorato dal personale medico con visite di controllo.

IL PERSONALE È ESCLUSIVAMENTE COMPOSTO DA MEDICI SPECIALISTI INFISIATRIA E DA PERSONALE TECNICO, COME PREVISTO DALLE NORMATIVE VIGENTI E SULLA BASE DEI PROFILI PROFESSIONALI IN RIABILITAZIONE RICONOSCIUTI DALL'OMS, OVVERO FISIOTERAPISTI, LOGOPEDISTI, TERAPISTI OCCUPAZIONALI, TERAPISTI COGNITIVI .

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.

TABELLA SERVIZI AMBULATORIALI

SERVIZI AMBULATORIALI	ELENCO PRESTAZIONI PRINCIPALI	IN CONV.	Privato	Prenotazione (obbligatoria SI/NO)	Ufficio Prenotazione Accettazione
Diagnostica per Immagini	Esami Radiografici tradizionali	X In regime di ricovero	X	SI	SAU
	Ortopanoramica	X	X	SI	SAU
	Mammografia		X	SI	SAU
Ecografia diagnostica	Ecografia convenzionale	In regime di ricovero	X	SI	SAU
	Ecografia vascolare (di tutti i distretti esplorabili con apparecchiatura ultrasonografica)	In regime di ricovero	X	SI	SAU
Neurologia Neurofisiopatologia	Elettromiografia	In regime di ricovero	X	SI	SAU
Diagnostica Cardiologica	Visita	In regime di ricovero	X	SI	SAU
	Ecocardiogrammi	In regime di ricovero	X	SI	SAU
	Test da sforzo	In regime di ricovero	X	SI	SAU
	Holter pressorio e cardiaco	In regime di ricovero	X	SI	SAU
Urologia	Visita urologica	In regime di ricovero	X	SI	SAU
	Uroflussimetria	In regime di ricovero	X	SI	SAU
Urologia	Ecografie dell'apparato uro-genitale	In regime di ricovero	X	SI	SAU
Laboratorio Analisi	Analisi ematologiche (emocromo, gruppo sanguigno ecc.) Chimica clinica (azotemia - glicemia - urine ...) Immunologia sierologia (monotest - HCV - HIV ...) Microbiologia (tamponi - urinocultura ...) Esame chimico immunologico del liquido seminale	1*		NO*	
Reumatologia	Visita		X	SI	SAU
	Infiltrazioni paravertebrali		X	SI	SAU
Diabetologia	Visita	In regime di ricovero	X	SI	SAU
Fisiokinesiterapia e Riabilitazione	Terapia Fisica (ultrasuoni - laser - diatermia magnetoterapia - scenar - elettroterapia ecc.)	1*		SI	SAU
	Terapia manuale (rieducazione motoria - massoterapia - linfodrenaggio e rieducazione posturale)	1*		SI	SAU
	Servizio plantari	1*		SI	SAU
	Logopedia	1*		SI	SAU
	Manipolazioni vertebrali	1*		SI	SAU
	Mesoterapia	1*		SI	SAU
	Servizio plantari (anche sportivi)	1*		SI	SAU
Riabilitazione neuromotoria dell'età evolutiva	Riabilitazione psicomotoria e neurolinguistica		X	SI	SAU
	Visita		X	SI	SAU

1* in regime privato o convenzionale a seconda delle specifiche prestazioni

NO* bisogna prenotare per i tamponi vaginali e uretrali, spermiogrammi, pap test e tutte le curve (TRH, glicemica, insulinemica ...)

PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI

SERVIZI AMBULATORIALI	ELENCO PRESTAZIONI PRINCIPALI	IN CONV.	Privato	Prenotazione (obbligatoria SI/NO)	Ufficio Prenotazione Accettazione
Dermatologia	Visita	In regime di ricovero	X	SI	SAU
	Test allergometrici	In regime di ricovero	X	SI	SAU
	Asportazione verruche	In regime di ricovero	X	SI	SAU
Ortopedia	Visita	In regime di ricovero	X	SI	SAU
	Infiltrazioni		X	SI	SAU
Endocrinologia	Visita	In regime di ricovero	X	SI	SAU
Oculistica	Visita (visus, tonometria e fondo oculare)	In regime di ricovero	X	SI	SAU
Angiologia	Ecodoppler vasi epiaortici e doppler arteriosi e venosi	In regime di ricovero	X	SI	SAU
Otorinolaringo-iatria	Visita	In regime di ricovero	X	SI	SAU
	Esame Audiometrico		X	SI	SAU
	Esame Vestibolare		X	SI	SAU
	Esame Impedenziome-trico		X	SI	SAU
	Lavaggi Auricolari		X	SI	SAU
Neurochirurgia	Visita	In regime di ricovero	X	SI	SAU
Chirurgia e Chirurgia plastica per il trattamento delle piaghe da decubito	Visita e trattamenti	In regime di ricovero			
Ossigeno-ozono terapia	Somministrazione locale		X	SI	SAU

PISCINA PER IDROKINESITERAPIA

La **Casa di Cura Villa Dante** dispone di una piscina riabilitativa che consentedi guidare e gestire i flussi idrici in modo mirato a beneficio delle necessità di ogni singolo paziente utilizzando tecniche di trattamento specifiche.

Il nostro Centro possiede i requisiti per garantire tutti vantaggi di questa tecnologia idrokinesiterapica: professionalità dei suoi terapisti, studio dellevarie fasi del tratta-mento, verifica costante dei risultati raggiunti.

è possibile eseguire:

- trattamenti individuali
- trattamenti di gruppo

L'idrokinesiterapia o riabilitazione acqua è indicata nelle patologie degenerative croniche, pre e post-chirurgiche dell'apparato osteo-articolare, nelle patologie degenerative del SNC, nelle malattie di interesse ortopedico, reumatologico e neurologico.

Tra gli effetti della riabilitazione in acqua ricordiamo in particolare:

- Effetto miorilassante
- Riduzione del dolore
- Scarico totale o parziale delle articolazioni con minore stress articolare
- Deambulazione facilitata
- Riduzione degli edemi
- Mobilizzazione passiva facilitata
- Interessamento muscolare ed articolare globale
- Riduzione dei tempi di recupero nel percorso riabilitativo

PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI

Le Risorse Umane

L'**ampia varietà di figure professionali** garantisce un miglioramento continuo del nostro servizio. Tra queste sono incluse: l'ortopedico, il fisiatra, il neurologo, l'internista, il cardiologo, medici generici, coordinatori, infermieri professionali, dietista, terapisti della riabilitazione, assistenti socio-sanitari, addetti ai servizi generali, impiegati amministrativi.

Rapporti con le famiglie

I rapporti con le famiglie vengono tenuti costantemente dal personale medico e paramedico. Le famiglie hanno la possibilità di chiedere colloqui per conoscere lo stato di salute del familiare e soprattutto per avere indicazioni o programmi da effettuare durante i rientri a casa.

Servizio di Prenotazione e Accettazione

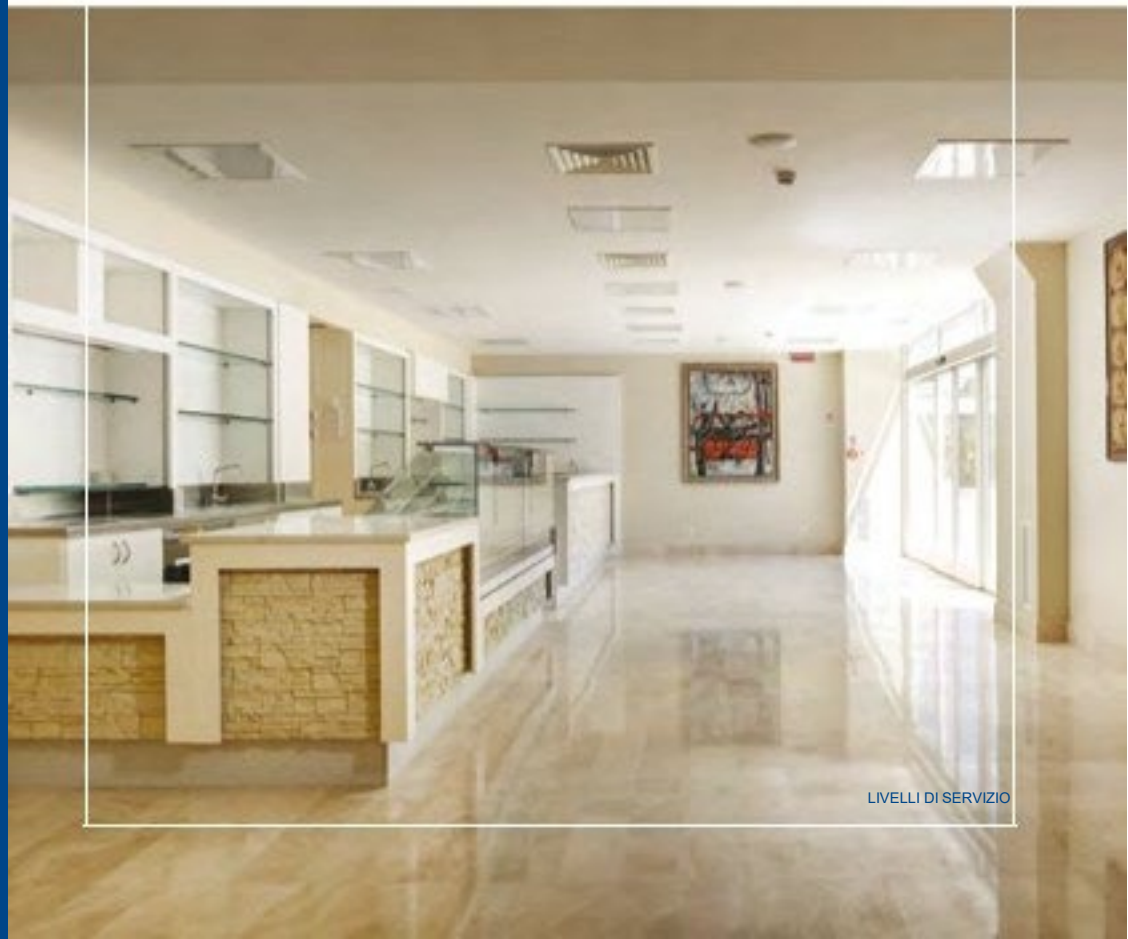
La **Casa di Cura** dispone di un Servizio per lo svolgimento delle attività di prenotazione e accettazione delle Prestazioni sanitarie in **regime di ricovero ordinario e day hospital**.

IL SERVIZIO: è collocato al piano terra, accessibile dall'ingresso principale nei giorni lavorativi dalle ore 7.00 alle ore 19.30 dal lunedì al venerdì e dalle 7.00 alle 13.00 il sabato, raggiungibile telefonicamente al numero **0774.3512** e **0774.351275** (fax); nell'Ufficio sono disponibili operatori abilitati all'Accettazionedei Ricoveri per i Reparti della Struttura; essi provvedono alla prenotazione e all'eventuale inserimento in lista di attesa delle specialità ambulatoriali e all'accoglienza in occasione del Ricovero; lo stesso Ufficio si occupa inoltre della dimissione amministrativa si svolge qui anche la consegna delle fotocopie Cartelle Cliniche per le quali l'Assistito abbia inoltrato la relativa richiesta

Altri Servizi accessori disponibili

La **Casa di Cura Villa Dante** dispone inoltre di:

- Un bar interno e di un punto di ristoro permanente presso la sala di attesadella Fisioterapia
- Un Servizio Religioso con disponibilità del Sacerdote e di una Cappella. La Mes-sa viene celebrata nei giorni di domenica e festività religiose alle ore 10.00



LIVELLI DI SERVIZIO

Livelli di servizio

UFFICI DI RIFERIMENTO	
Direzione amministrativa di struttura	Dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 19.30 Tel. 0774.351212 - Fax 0774.351289
Direzione sanitaria	Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 14.00 Tel. 0774.351286 - Fax 0774.351289
Ufficio Informazioni (Presso il SAU)	Dal Lunedì al Venerdì dalle 10.00 alle 19.30 Il sabato dalle 10.00 alle 13.00 Tel. 0774.3512 - Fax 0774.351275
Ufficio Reclami (presso la Direzione Sanitaria)	Dal Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 14.00 Tel. 0774.351286 - Fax 0774.351289

SERVIZI AMBULATORIALI	
Accessibilità servizi in convenzione	Da tutto il territorio nazionale
Informazioni preventive telefoniche	Dal Lunedì al Venerdì dalle 10.00 alle 19.30 Il sabato dalle 10.00 alle 13.00 Tel. 0774.3512 - Fax 0774.351275
Informazioni verbali allo sportello	Dal Lunedì al Venerdì dalle 10.00 alle 19.30 Il sabato dalle 10.00 alle 13.00
Definizione documentazione/esami Preventivi eventuali o regime alimentare	Foglio Informativo
Regime dei servizi (2)	Convenzione SSN Alcuni Servizi sono accessibili anche e/o solo privatamente

(2)Vedi Tabella Servizi ambulatoriali

SERVIZI AMBULATORIALI	
Modalità di prenotazione	Necessaria solo per alcuni Servizi Si può effettuare: • Allo sportello presso il Servizio Accettazione dal Lunedì al Venerdì dalle 7.00 alle 19.30 il sabato dalle 7.00 alle 13.00 •Tel. 0774.3512 - Fax 0774.351275
Tempo medio di attesa per prestazioni da prenotare	• 7 giorni per prestazioni di terapia fisica e posturale • 30 giorni per prestazioni di riabilitazione neuromotoria • 15 giorni per prestazioni di riabilitazione ortopedica
Tempo di attesa in coda allo sportello per servizi ambulatoriali	Da 5 a 15 minuti in relazione agli orari di afflusso
Valutazione gradimento assistito	Presenza in vari punti della Casa di Cura di Moduli di Intervista Assistiti
Refertazione **Tempo medio rilascio referti analisi ematochimiche**	Ove possibile contestuale Non oltre 7 giorni In caso di necessità documentata e/o richiedere gratuitamente il rilascio d'urgenza

RICOVERI	
Accessibilità	Da tutto il territorio nazionale
Documentazione necessaria alla pre-accettazione	• Richiesta del Medico curante con indicazione del sospetto diagnostico • Documento d'identità e tesserino sanitario
Modalità di accertamento **appropriatezza del ricovero**	Colloquio preventivo in base alla Richiesta Medica del Medico curante presentata dall'Assistito

LIVELLI DI SERVIZIO

RICOVERI	
Liste di attesa	L'Ufficio accettazione ricoveri assegna un numero di riferimento e fornisce informazioni sulla priorità conseguita
Tempo di preavviso ricovero	3 giorni. L'ufficio accettazione ricoveri contatta telefonicamente l'Assistito al recapito fornito fissando un appuntamento
Accoglienza all'ingresso	Tutti gli Assistiti e gli eventuali accompagnatori presso il SAU dalle ore 10.00 alle ore 13.00 tutti i giorni feriali
Tempo di attesa in coda al servizio accettazione	Da 5 a 15 minuti in relazione agli orari di afflusso

DEGENZA - ASSISTENZA SANITARIA	
Frequenza visite mediche	Giornaliera ad orari prestabiliti
Accertamenti diagnostici	Prevalentemente interni, presso i numerosi Servizi Ambulatoriali. Se ricorre il caso è presente in sede una Ambulanza per effettuare eventuali ulteriori accertamenti presso altra struttura, a carico del SSN
Informazioni agli Assistiti sui trattamenti diagnostici-terapeutici	L'Assistito sottoscrive a inizio degenza il Consenso Informato, ossia una lettera che evidenza i rischi e i benefici dei procedimenti proposti
Definizione terapeutica	A valle degli accertamenti diagnostici richiesti, per ogni Assistito il Medico responsabile del Reparto provvede a definire un Piano terapeutico individualizzato, che evidenzia i trattamenti richiesti, i tempi previsti e gli esiti attesi (3)

(3)Ove la risposta terapeutica fosse rilevabile solo statisticamente, viene espressa la probabilità di esito positivo in relazione alla valutazione del quadro clinico

DEGENZA - ASSISTENZA SANITARIA	
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 utilizzando il servizio 118
Farmaci e Presidi	L'Istituto 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	Secondo valutazione medica e comunque fino a circa 60 giorni per la Riabilitazione

DEFINIZIONE TERAPEUTICA

A valle degli accertamenti diagnostici richiesti, per ogni Assistito il Medico responsabile del Reparto provvede a definire un Piano terapeutico individualizzato, che evidenzia i trattamenti richiesti, i tempi previsti e gli esiti attesi.

DEGENZA - PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Comfort nelle stanze	• Guardaroba personale • Telefono (solo per ricezione) • Televisore • Luce individuale • Materassi anti-decubito all'occorrenza • Letti ortopedici • Bagno con water, bidè, lavandino e doccia
Numero medio posti letto per stanza	60% stanze con 2 posti letto, il rimanente 35% a 1 e 3 ed il 5% a 4
Servizio di pulizia stanza	Giornaliero, sia per la stanza sia per il bagno
Numero operatori per Assistito	Secondo gli standard di legge
Esistenza dispositivi per disabili	Si
Distribuzione pasti	Colazione. Pranzo e Cena: in stanza
Orario pasti	• Colazione: dalle 7.30 alle 8.00 • Pranzo: dalle 12.00 ore 12.45 • Cena: dalle ore 18.00 alle ore 18.45
Menù	Adeguato alle prescrizioni dietetiche eventualmente necessarie; in caso contrario ad ogni pasto esiste la possibilità di scelta tra 2 o più opzioni per ogni componente del Menù
Assicurazione	Gli Assistiti e i loro accompagnatori sono assicurati per eventuali infortuni dovessero loro occorrere all'interno dell'Istituto

DEGENZA - PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Punto Ristoro	Bar interno aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.00 ed il sabato dalle ore 07.30 alle ore 15.00. Presenza all'interno, di due macchine distributrici di bevande calde /fredde e snack aperte 24 ore.
Telefoni pubblici	Due dispositivi a moneta e a scheda magnetica
Servizio Parrucchiere	Giorni feriali, su prenotazione
Assistenza religiosa	Santa Messa: Domenica e festivi alle ore 10.00

DEGENZA - RELAZIONI CON I FAMILIARI

Accessibilità ai familiari ricoverati	Orario continuato, ove si eccettui, presso il Reparto l' interdizione all'accesso durante gli orari di visita medica e distribuzione pasti. Orario continuato di visita nel Parco esterno dalle ore 8.00 alle ore 20.00

DEGENZA - RELAZIONI CON IL PERSONALE

Colloqui con il personale medico	Il ricevimento è previsto presso la medicheria nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle 12.00 alle 13.00
Riconoscibilità degli operatori	Camice bianco: Medici Divisa bianca: Infermieri e terapisti Divisa azzurra: Ausiliari Divisa celeste: TDR neuromotoria infantile
Visibilità del tesserino di riconoscimento	Tessera di riconoscimento, con indicato il numero di matricola, il nome, la qualifica e la fotografia (art. 39 L. Reg. Lazio n.64/87 e ss.mm.ii.)

DEGENZA - RELAZIONI CON IL PERSONALE	
Umanizzazione	Riservatezza Rispetto della dignità umana e della privacy Assistenza religiosa Gli Assistiti le cui condizioni di salute lo permettono sono invitati a circolare negli spazi comuni vestendo normalmente, ossia non necessariamente in pigiama

TRASPORTI	
Parcheggio	Parcheggio esterno ed interno libero fino ad esaurimento

DIMISSIONI	
Tempo medio di preavviso	5 giorni per il Reparto di Riabilitazione
Valutazione gradimento assistito in ricovero	Distribuzione dei Moduli Assistiti in ricovero
Tempi di rilascio cartella clinica	30 giorni. Per la richiesta di rilascio e la successiva consegna rivolgersi presso il Servizio di Accettazione dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 13.00
Trattamenti post-dimissione	Alla dimissione il Medico Responsabile del Reparto predispone una Lettera di dimissioni per il Medico curante proponente, in cui si specifica: • la diagnosi riscontrata • i trattamenti svolti in ricovero • i trattamenti necessari dopo il ricovero, incluso l'eventuale regime dietetico • la frequenza dei controlli successivi consigliati

• La **Casa di Cura** 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 caratterizzatida espositori contenenti opuscoli informativi in continuo aggiornamento.
• La **Casa di Cura** garantisce all'atto del ricovero un'accoglienza personalizzataattraverso un colloquio iniziale e la consegna della Carta dei Servizi.
• La struttura garantisce rispetto dei valori e del credo dei pazienti attraversol'assistenza personalizzata (valutazione assistente sociale presente in CC).
• Assicura al paziente l'informazione sui trattamenti sanitari praticati, anche attraverso la definizione e la pubblicizzazione degli orari di ricevimento da parte dei medici.
• Garantisce menù personalizzati, previa valutazione medica e dietetica.

Informazioni

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.

Il **Centro garantisce una continua indagine** promovendo la distribuzione della presente carta dei servizi, la distribuzione dei questionari e la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione sui risultati conseguiti.

Dimissione e continuità assistenziale

IL PERSONALE RESPONSABILE DELL'**UFFICIO URP** È A DISPOSIZIONE IN CASO DI DIMISSIONE PROBLEMATICHE TUTTI I GIORNI DALLE ORE 08.00 ALLE ORE 14.30.

La fase delle dimissioni dopo il ricovero riabilitativo può essere particolarmente difficoltoso qualora il paziente presenti problematiche di carattere assistenziali che, nei casi peggiori, possono pregiudicare significativamente la possibilità di un rientro a casae quindi il reinserimento nel contesto abitativo preesistente al ricovero.

La dimissione, in questi casi, necessita di un adeguata pianificazione temporale e si configura come esito del processo di stretta collaborazione ed integrazione tra le figure interne alla struttura, il medico di medicina generale ed i servizi assistenziali del territorio. L'obiettivo è quello di individuare la scelta più confacente alle necessità assistenziali del paziente in collaborazione con i familiari e i medici di medicina generale. Al momento della dimissione sarà consegnata una lettera in cui saranno riportate le informazioni cliniche, infermieristiche ed assistenziali; la struttura assicura la continuità terapeutica attraverso opportuno collegamento tra struttura di degenza e punti distrettuali per le cure domiciliari.

Gestione liste di attesa

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

Umanizzazione

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

STANDARD DI QUALITÀ	
Tempo di attesa per prestazioni da prenotare	• 7 giorni per prestazioni di terapia fisica e posturale • 30 giorni per prestazioni neuromotoria • 15 giorni per prestazioni di riabilitazione ortopedica
Tempo di preavviso ricovero	3 giorni. L'ufficio accettazione 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	Secondo valutazione media e comunque fino a circa 60 giorni per la Riabilitazione
Numero medio po sti letto per stanza	60% stanze con 2 posti letto, 35% a 1 e 3 ed il 5% a 4 posti letto
Tempo medio di preavviso per le dimissioni	5 giorni per il Reparto di Riabilitazione
Tempi di rilascio fotocopia cartella clinica	30 giorni
Visita di follow up	A 60 giorni dalla dimissione
Reclami. Tempo di risposta reclamo	Entro 20 giorni

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 pressoregioni 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 è reperibile in accettazione e sul sito web** www.gruppoini.it

Modalità di ricezione e gestione dei reclami

Art. 1

Presso la Casa di Cura Villa Dante ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato presso la Direzione Operatival'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 dellaDirezione 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 ri- sposta firmata dal legale rappresentante, o suo delegato, in cui si dichiari 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 gliutenti 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 ab-bia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione Amministrativae con-segnata 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 risoluti-vo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene trasmesso alla Direzione Amministrativa della Casa di Cura, che dovrà provvedere alla comunica- zione 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 econtestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;
- L'invio alla Direzione Amministrativa dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 gg dal ricevimento, il provvedimento definitivo sentito il Direttore Operativo.

La Direzione ha previsto una procedura nell'eventualità che gli utenti intendano pre-sentare 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 entro10giorni dal verificarsi del fatto che si intende con-testare;
* la segnalazione può avvenire in vario modo o con vari mezzi: comunicazione,colloquio ,mail o compilazione ;
* 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 e GDPR 679/2016. Ai sensi di dettodecreto 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.

SISTEMA SANITARIO INFORMATICO

Le Strutture del Gruppo INI sono collegate tra loro con il sistema informatico SIS Web che permette lo scambio di informazioni contenute nel Dossier Sanitario Elettronico (DSE).
Tale sistema permette la visualizzazione di dati, immagini e referti di esami eseguiti presso tutte le Strutture del Gruppo consentendo una rapida consultazione delle informazioni sanitarie del paziente evitando fastidioseripetizioni di indagini mediche già eseguite.

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 terapeutico. Contestualmente richiede il consenso scritto alla prestazione. L'interessato ha diritto di accedere a tutti i dati personali che lo riguardano, in qualunque documento, supporto anche visivo o archivio in cui essi siano contenuti.

Regolamento

* Nell'interesse del paziente è assolutamente vietato fumare nelle camere e 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 negli orari previsti dal giro visite rimanere nella propria stanza.
* 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 fatta 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.
* 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 leprestazioni 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 i Responsabili delle singole Unità Operative.

La presente **CARTA DEI SERVIZI** è resta disponibile in accettazione e sul sito web all'indirizzo **www.gruppoini.it**

Emessa da:
RSGQ
Rev. 17 del 1.11.2025

Approvata da:
Direzione Sanitaria
Direzione Amministrativa
Legale Rappresentante

Villa Dante Srl

Sede legale: Via Vittorio Emanuele Orlando, 83 – 00185 Roma
WWW.GRUPPOINI.IT - info@gruppoini.it