



Villalba
Macerata

Carta dei servizi





Macerata

La Carta dei Servizi
è stata curata dalla
Direzione di Struttura

Direttore Sanitario
Mauro Proietti

Versione di
luglio 2026

Gentile Utente,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe il la Struttura **Villalba** del Gruppo KOS.

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dalla Struttura Villalba (Residenza, Polo Diagnostico, Poliambulatorio, Clinica Dentale e Centro Ambulatoriale di Riabilitazione) e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Utenti.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

1

2

3

4

5

6

MISSION	13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	14
1.2 I nostri valori	14
1.3 Principi fondamentali	15
COME RAGGIUNGERCI	17
PRESENTAZIONE	19
INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI AMBULATORIALI	23
4.1 Giorni e orari di apertura	23
4.2 Prenotazioni	23
4.3 Accettazione e cassa	24
4.4 Consegna dei referti	24
4.5 Documenti necessari	25
4.6 Tariffe	25
4.7 Modalità di pagamento	25
4.8 Convenzioni	26
INFORMAZIONI E ACCESSO ALLA RESIDENZA VILLALBA	27
5.1 Richieste di informazioni	27
5.2 Modalità di accesso alla Struttura	27
5.3 Lista di attesa	29
5.4 Le notizie cliniche e la Privacy	30
5.5 Rilascio di Cartella Socio Sanitaria dell'Utente e documenti amministrativi	31
LA VITA IN STRUTTURA	33
6.1 Come riconoscere il personale	34
6.2 Visita ai parenti	35
6.3 Telefono, TV e Internet	35
6.4 Giornali	35
6.5 Parrucchiere e barbiere	36
6.6 Servizio interno di posta	36
6.7 Servizio Lavanderia	36
6.8 Camere a maggior comfort	37
6.9 Assistenza privata	37
6.10 Assistenza religiosa	37
6.11 Videochiamate e messaggistica	38

7

8

9

10

11

12

RELAZIONI CON IL PUBBLICO	41
7.1 Punto d'ascolto e Customer Satisfaction	41

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	45
8.1 Diritti del Paziente	45
8.2 Doveri dell'Utente	46

LA RESIDENZA VILLALBA	53
9.1 Presentazione	53
9.2 Modalità di accesso alla Residenza	54

IL POLO DIAGNOSTICO	57
10.1 Prestazioni del Polo Diagnostico	57
10.2 Servizio di diagnostica per immagini	58
10.3 Punto Prelievi	59
10.4 Clinica dentale	59
10.5 Centro Ambulatoriale di Riabilitazione	60

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	63
11.1 Richiesta di visita specialistica e/o di prestazione diagnostica e/o terapeutica	63
11.2 Prenotazione della visita o della prestazione	64
11.3 Pagamento della prestazione specialistica o diagnostica o del relativo ticket	65
11.4 Modalità di cancellazione della visita/prestazione	65
11.5 Mancata erogazione della prestazione per impedimenti della struttura sanitaria	65

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	69
12.1 Politica della qualità	69
12.2 Gli indicatori e gli standard di qualità	71
12.3 Strumenti di verifica	73
12.4 Impegni e programma di miglioramento	74
12.5 Tutela e partecipazione dell'Ospite	74
12.6 Sicurezza dell'Ospite	75



La Struttura Villalba in un click

All'indirizzo web è sempre disponibile l'ultima
versione aggiornata della Carta dei Servizi.

www.kosgroup.com/it/centri/poliambulatorio-villalba

La Carta dei Servizi è uno strumento progettato dalla Struttura Villalba e dedicato ad ogni Utente della struttura, per conoscerne meglio i servizi, trovare informazioni utili e diventare un supporto adeguato ad ogni tipo di esigenza.

Buona lettura!



Il segna posto all'angolo superiore delle pagine può essere piegato agilmente ed essere utilizzato per ricordare le informazioni utili alla tua ricerca



Le etichette colorate a bordo pagina aiutano a trovare più velocemente le sezioni che ti interessano



In fondo alla carta sono disponibili alcune pagine dedicate a note ed appunti

.....

.....

.....

L'équipe in struttura

DIRETTORE SANITARIO

DIRETTORE DI STRUTTURA

COORDINATRICE INFERMIERISTICA

MEDICO DI REPARTO

ASSISTENTE SOCIALE

FISIOTERAPISTA / LOGOPEDISTA

EDUCATORE / ANIMATORE

PSICOLOGO

RESPONSABILE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

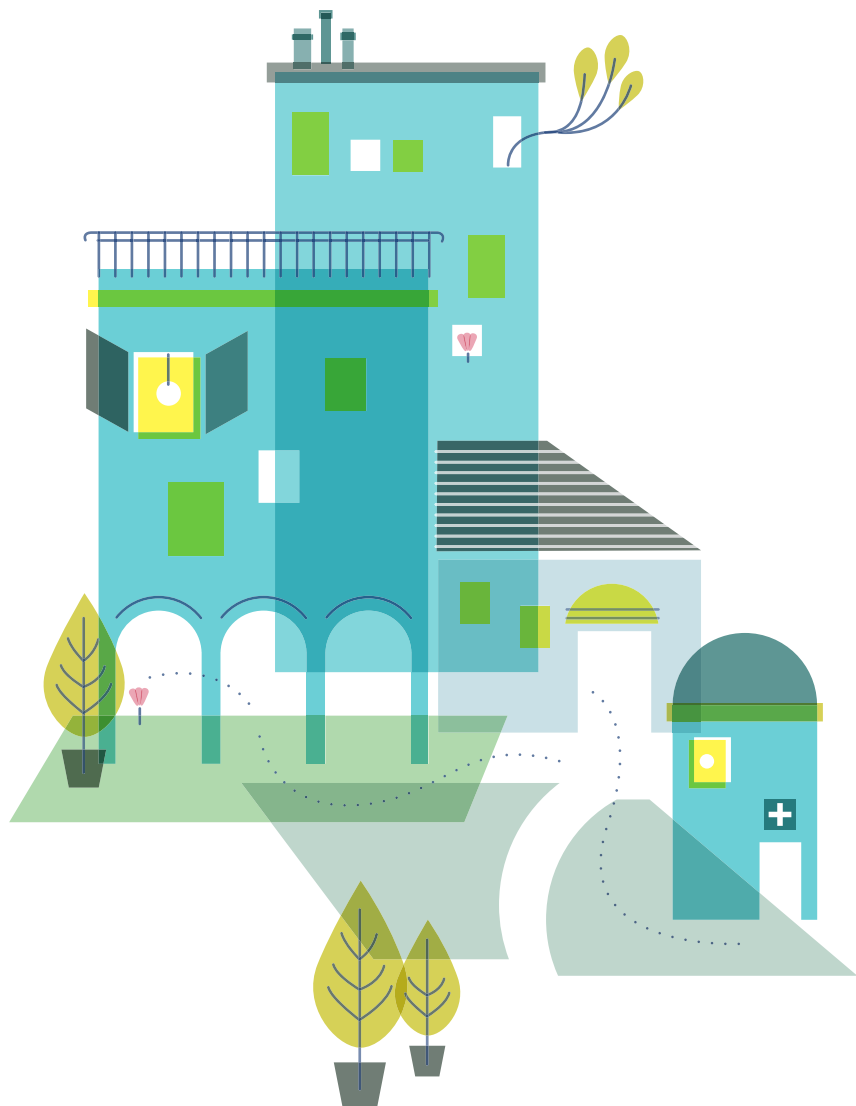
DIRETTORE SANITARIO CLINICA DENTALE

DIRETTORE SANITARIO CENTRO AMB. DI RIABILITAZIONE

REFERENTE TECNICO DELLA RADIOLOGIA

COORDINATORE FRONT OFFICE

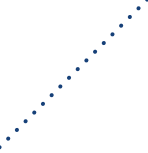
I nominativi dei referenti di ciascuna unità organizzativa sono affissi
all'ingresso della struttura e presso ciascuna unità organizzativa



sezione prima

1

LA STRUTTURA



1

Mission

La mission della Struttura Villalba è quella di offrire un servizio ambulatoriale d'eccellenza in linea con le aspettative dell'utenza ed i requisiti cogenti della normativa sanitaria nazionale e regionale.

La Struttura Villalba pone l'individuo al centro della sua attività ed ha come obiettivo la salvaguardia della sua salute, bene inalienabile della persona.

la nostra mission consiste nell'accrescere il benessere emotivo, sociale, fisico e l'autonomia delle persone nella vita quotidiana attraverso l'erogazione di servizi sanitari e assistenziali di eccellenza.

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi la Struttura Villalba dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1.2 I nostri valori

All'interno della Struttura Villalba fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Per noi significa prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale".

PROFESSIONALITÀ

Intendiamo la Professionalità quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità. Qualità consolidate con l'esercizio della pratica costante.

RESPONSABILITÀ

Per noi responsabilità è rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla

posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi che abbiamo assunto.

RISPETTO

È per noi la consapevolezza dei diritti e dei meriti e dei valori altrui.

1.3 Principi fondamentali

EUGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

IMPARZIALITÀ

La Struttura Villalba si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività della Struttura Villalba è indirizzata al **soddisfacimento dei bisogni di salute dei Pazienti** e ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, la Struttura Villalba si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori

che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi (*ad esempio, mediante la non corretta gestione delle prenotazioni, delle liste di attesa ecc...*);

- le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti della Struttura Villalba sono tenuti a fornire ai pazienti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici proposti.

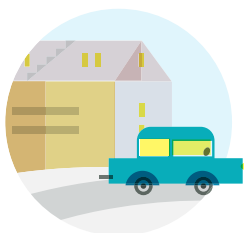
In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte del paziente, che si concretizza nel cosiddetto “consenso informato”.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, la Struttura Villalba si impegna a:

- garantire al Paziente, o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

2

Come raggiungerci



IN AUTO

Villalba (*Residenza, Polo diagnostico, Centro Ambulatoriale di Riabilitazione e Clinica Dentale*):

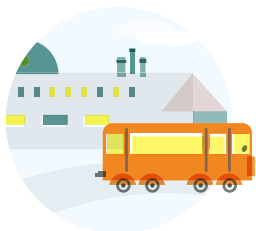
Superstrada, uscita Piediripa, seguire le indicazioni per Macerata. Percorrere Via Bramante, poi Via San Francesco d'Assisi.

Proseguire, seguendo le indicazioni "Villalba" per Via Mattei - SP77 e poi Via Roma.

Poliambulatorio:

Superstrada, uscita Piediripa, seguire le indicazioni per Macerata. Percorrere Via Bramante, poi Via San Francesco d'Assisi.

Proseguire, seguendo le indicazioni "Villalba" per Via Mattei - SP77, poi Via Roma e Via Cassiano da Fabriano.



IN AUTOBUS

APM Linea 4
APM Linea 10

Villalba: Via Jacopo Robusti, 37 - 62100 Macerata (MC)
Poliambulatorio: Via Cassiano da Fabriano, 45 - 62100 Macerata (MC)

3

Presentazione

Villalba è una struttura del gruppo KOS autorizzata ed accreditata e, relativamente al Polo diagnostico e al Centro Ambulatoriale di Riabilitazione, convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale.

È una struttura storica fondata nel 1965, oggi completamente ristrutturata che vuole distinguersi per l'offerta sanitaria di alto livello clinico, curando anche accoglienza, comodità, puntualità e sicurezza di tutti i pazienti.

Articolazione della struttura - schema di sintesi

0

PIANO TERRA

- * Punto Ristoro
- * CUP
- * Ambulatori specialistici
- * Centro Ambulatoriale di Riabilitazione
- * Punto Prelievi
- * Diagnostica per Immagini
- * Clinica Dentale

1

PRIMO PIANO

- * Camere di degenza
Residenza Villaba



2

SECONDO PIANO

- * Reception Residenza Villalba
- * Camere di degenza Residenza Villalba

3

TERZO PIANO

- * Parcheggio



4

Informazioni e accesso ai servizi ambulatoriali

4.1 Giorni e orari di apertura

Orari apertura Polo Diagnostico

L	M	M	G	V	S	D
						

 Dalle 7:30 alle 19:30

 Dalle 7:30 alle 13:00

Orari apertura Punto Prelievi per eseguire prelievi e per il ritiro di campioni biologici

L	M	M	G	V	S	D
						

 Dalle 9:00 alle 19:00

Orari apertura Clinica Dentale

L	M	M	G	V	S	D
						

 Dalle 9:00 alle 19:00

4.2 Prenotazioni

La prenotazione può avvenire di persona o anche tramite telefono al numero **0733 1930310**.

Il numero unico può essere utilizzato per tutte le prestazioni riferibili all'intero

SERVIZIO TELEFONICO

L	M	M	G	V	S	D
						

 Dalle 8:30 alle 17:00

 Dalle 8:30 alle 13:00

Polo Diagnostico (visite specialistiche, radiologia tradizionale, TAC, RMN, prestazioni odontoiatriche). È possibile prenotare anche dal sito www.kosgroup.com/it/centri/poliambulatorio-villalba.

4.3 Accettazione e cassa

Le prestazioni ambulatoriali possono essere erogate in convenzione con il SSN (Servizio Sanitario Nazionale) oppure in regime di libera professione (totale solvenza).

In tutti i casi, prima di ricevere ogni tipo di prestazione è necessario presentarsi allo sportello per provvedere all'accettazione ed all'eventuale pagamento.

APERTURA SPORTELLO

L M M G V S D



 Dalle 8:00 alle 19:00

 Dalle 8:00 alle 12:30

PUNTO PRELIEVI

L M M G V S D



 Dalle 7:30 alle 10:30

4.4 Consegna dei referti

Al momento della fruizione della prestazione ambulatoriale l'utente viene informato sulle modalità, tempi ed orari di ritiro dei referti.

I referti, salvo diversa indicazione dell'operatore sanitario, possono essere ritirati presso l'accettazione del Polo Diagnostico dal giorno indicato sul modulo consegnato all'atto dell'esecuzione dell'esame, negli orari indicati.

CONSEGNA REFERTI

L M M G V S D



 Dalle 9:30 alle 18:30

 Dalle 9:30 alle 12:00

4.5 Documenti necessari

Prestazioni private:

la scelta di effettuare privatamente una prestazione permette al paziente di scegliere il medico che eseguirà la visita specialistica, l'esame, ecc. Non è necessaria la richiesta del medico di medicina generale (impegnativa).

Per le prestazioni di diagnostica per immagini è sempre necessaria la richiesta di un medico specialista o di medicina generale anche se eseguite in regime privatistico.

Si richiede al paziente di avere con sé il tesserino sanitario.

Prestazioni in convenzione con il SSN:

è necessario avere con sé:

- Richiesta del medico di medicina generale (impegnativa).
- Tessera sanitaria regionale.
- Eventuale documentazione attestante il diritto all'esenzione del pagamento del ticket.

4.6 Tariffe

Orari e tariffe del Polo Diagnostico Villalba possono essere soggetti a variazioni e pertanto per queste informazioni si invita a contattare direttamente il relativo personale.

4.7 Modalità di pagamento

I pagamenti delle prestazioni possono essere effettuati in contanti (per un massimo di € 999,00), con carta di credito, bancomat o assegni.

4.8 Convenzioni

Il Polo Diagnostico Villalba è convenzionato in forma diretta e indiretta con i principali fondi, casse di assistenza, enti assicurativi che gestiscono polizze e altre forme di assistenza sanitaria integrativa per i rimborsi delle prestazioni e con le aziende del territorio.

5

Informazioni e accesso alla Residenza Villalba

5.1 Richieste di informazioni



Per qualsiasi genere di informazioni è possibile contattare il nostro centralino, oppure inviarci una mail o un fax.

residenzavillalba@anniazsurri.it

Tel. 0733 0821

Fax 0733 1992139

CENTRALINO:

L	M	M	G	V	S	D
☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒

☒ Dalle 8:00 alle 20:00

AMMINISTRAZIONE

L	M	M	G	V	S	D
☒	☒	☒	☒	☒	☐	☐

☒ Dalle 8:00 alle 15:30

5.2 Modalità di accesso alla Struttura

Hanno accesso alla Residenza e quindi alla fruizione dei servizi resi tutti i cittadini che, in base al principio della libera scelta, optino per Residenza Villalba quale Struttura per la loro personale residenzialità, sia in regime di assistenza socio

sanitaria e assistenziale in convenzione con la AST, che in regime privato.

ACCESSO IN CONVENZIONE CON LA AST

Gli Ospiti possono accedere alla Struttura dietro richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Ospedaliero che, avendo in carico l'Ospite, ravvisino la necessità di inserimento presso una Struttura Socio-Sanitaria e Riabilitativa. Gli stessi, autonomamente o dietro richiesta dei familiari, possono esprimere la scelta del luogo di cura.

La richiesta per l'RSA, redatta su apposito modello va indirizzata al Responsabile dell'Unità Valutativa Distrettuale del Distretto di competenza, il quale, dopo aver valutato il caso, esprime parere favorevole o non favorevole all'ingresso in Struttura. Nell'autorizzazione concessa viene indicato il nucleo di inserimento e la durata indicativa del trattamento richiesto.

I requisiti e gli standard di qualità da osservarsi per l'erogazione delle prestazioni, sono quelli stabiliti dalle norme nazionali e regionali in materia di prestazioni socio sanitarie, con particolare riferimento ai Manuali di Autorizzazione e Accreditamento adottati dalla Regione Marche.

ACCESSO IN REGIME PRIVATO

L'accesso alla struttura in regime di solvenza può essere richiesto da Ospiti provenienti dal proprio domicilio, da altre strutture o da Ospedali pubblici.

In ogni caso, il Medico di Medicina Generale, o lo Specialista, o il Medico Ospedaliero stilano una relazione clinica sulle condizioni di salute dell'Ospite, la terapia in atto e la motivazione dell'accesso alla Struttura.

Il Direttore Sanitario in base alle condizioni di salute dell'Ospite valuta l'idoneità della proposta di accesso e l'appropriatezza del soggiorno stesso (RSA).

Se idoneo, in base alla disponibilità dei posti letto, viene programmato l'ingresso in Struttura.

5.3 Lista di attesa

Non sono ammessi ingressi in urgenza.

Gli inserimenti sono programmati dalla Direzione Sanitaria che tiene i contatti direttamente con i familiari o con le Unità di Valutazione delle varie AST, o con i colleghi delle Strutture Ospedaliere operanti sul territorio.

La Struttura, in ottemperanza al disposto di Legge n. 724 del 23 dicembre 1994 (art. 3 comma 8) e nel rispetto dei principi generali di universalità, equità ed appropriatezza, predispone una lista di attesa dove vengono protocollate tutte le autorizzazioni pervenute.

Ove le proposte di accesso risultassero incomplete e/o lacunose l'accettazione può essere subordinata alla raccolta di informazioni cliniche aggiornate mediante contatto telefonico con la Struttura proponente.

Tutti gli Ospiti devono comunque essere in fase di compenso clinico.

Se il Direttore Sanitario ritiene che non sussistano i suddetti criteri, invita il proponente a rivolgersi ad altra Struttura più idonea.

Il programma degli ingressi viene gestito secondo i seguenti criteri di priorità:

- impossibilità da parte del nucleo familiare di farsi carico dell'Ospite;
- situazione di disagio sociale;
- necessità riabilitative;
- rientro in RSA dopo ricovero in ambiente ospedaliero;
- Ospite già inserito in Struttura;
- ordine cronologico di richiesta;
- soggiorni di sollievo;
- carico assistenziale del reparto a cui l'Ospite viene assegnato.

Tali criteri vengono valutati caso per caso dal Direttore Sanitario previo colloquio con i familiari o con i colleghi della Struttura inviante.

5.4 Le notizie cliniche e la Privacy

Oltre alle regolari riunioni per aggiornamento e revisione del PAI, la direzione sanitaria è a disposizione dei famigliari degli Ospiti per colloqui telefonici o di persona su appuntamento.

Nell'esclusivo interesse degli Ospiti, il personale Anni Azzurri è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli Ospiti e non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone significative se non espressamente autorizzato.

All'atto dell'ingresso in Residenza viene fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

5.5 Rilascio di Cartella Socio Sanitaria dell'Utente e documenti amministrativi

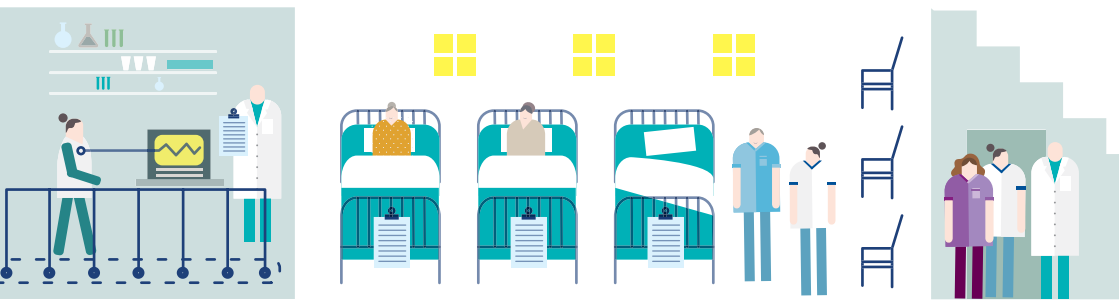
Residenze Anni Azzurri dispone di specifiche linee guida riguardanti l'accesso agli atti, così come disciplinato dalla L. 241/1990, che regola la modalità con cui viene rilasciata la documentazione personale dell'Utente (PAI, esami diagnostici, cartella socio sanitaria integrata, ecc.).

Copia della documentazione personale dell'Ospite (relazione del medico inviante, scheda medica che rilevi le condizioni psico-fisiche dell'Ospite all'ingresso, schede ADL, IADL, MMSE, terapia, documentazione diagnostica ed analisi cliniche, visite specialistiche e ricoveri ospedalieri, ecc.), potrà essere consegnata, su espressa domanda dell'Ospite (o suo delegato) e/o del Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno con espressa delega sanitaria e/o dei legittimi eredi.

Presso l'Ufficio Accettazione è possibile ritirare il modulo da compilare per farne richiesta che, se nulla osta, consente che la copia della documentazione venga rilasciata in 7 giorni lavorativi.

Altri Documenti

La reception può inoltre rilasciare ai diretti interessati documentazione attestante la degenza e altra documentazione amministrativa.



6

La vita in struttura

Le attività nella Residenza Anni Azzurri Villalba sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

	Dalle ore	Alle Ore
Sveglia	6:30	In base alle esigenze dell'Ospite
Colazione	7:30	8:30
Idratazione	10:00	11:00
Pranzo	12:00	13:30
Riposo pomeridiano	In base alle esigenze dell'Ospite	
Idratazione/Merenda	15:30	16:30
Animazione	9:00 - 12:00	13:00 - 16:30
Cena	18:00	19:30

6.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario della struttura porta sulla divisa un cartellino con indicato il nome e la qualifica del dipendente.

Il colore e la foggia delle divise consentono di ricondurre gli operatori ad un gruppo professionale.



**PERSONALE
MEDICO**

camice bianco



CAPOSALA

*pantaloni bianchi
casacca blu*



INFERMIERI

*casacca bianca
con bordo blu*



FISIOTERAPISTI

*pantaloni bianchi
polo grigia*



EDUCATORI

*pantaloni bianchi
polo bordeaux*



**OPERATORE
SOCIO SANITARIO**

*casacca bianca
con bordo arancio*



**PERSONALE
DI SERVIZIO**

*casacca bianca
con bordo giallo*

6.2 Visita ai parenti

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari tutti i giorni dalle 8:30 alle 19:30.

Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante l'igiene degli Ospiti e di attendere all'esterno della sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti per non interferire nelle attività degli operatori.



VISITE AI PARENTI:

L	M	M	G	V	S	D

Dalle 8:30 alle 19:30

6.3 Telefono, TV e Internet

TELEFONO: Ogni posto letto dispone di apparecchio telefonico che gli Ospiti possono utilizzare per ricevere telefonate.

TV: Ogni camera ed ogni sala polifunzionale è dotata di apparecchio TV digitale.

FREE WI-FI ED INTERNET POINT: La Struttura è dotata di connessione Wi-Fi e di Internet Point con accesso libero. È possibile la creazione dell'account rivolgendosi alla reception.



6.4 Giornali

Previa prenotazione anticipata, possono essere acquistati ogni giorno e ritirati presso la reception. Il servizio è a pagamento.



6.5 Parrucchiere e barbiere

Il servizio è disponibile a pagamento previo appuntamento prenotabile presso la reception. La Residenza si avvale di collaboratori esterni liberi professionisti. Presso la Reception sono disponibili tutte le informazioni circa le tariffe convenzionate praticate.

I listini dei servizi extra ove previsti, sono disponibili alla Reception della Struttura.



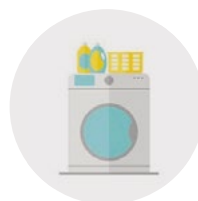
6.6 Servizio interno di posta

La reception provvede alla distribuzione della posta in arrivo e alla raccolta e spedizione di quella in partenza previa nullaosta della Direzione di Struttura.



6.7 Servizio Lavanderia

È inclusa nella retta giornaliera la fornitura di biancheria piana e da bagno (e relativo servizio lavaggio). Per quanto concerne il lavaggio degli indumenti di uso corrente degli Ospiti, è a disposizione un servizio lavanderia esterno. I capi di vestiario dovranno essere di tessuto che consenta un'adeguata sanificazione. Tutti i capi di vestiario verranno contrassegnati a cura

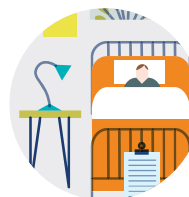


dell'Ospite e etichettati dalla lavanderia in modo da renderli identificabili. Il servizio di lavanderia a seguito Emergenza Covid 19 è affidato alla lavanderia esterna salvo diversa autorizzazione delle Direzione Sanitaria.

Al momento dell'ingresso in Struttura dovranno essere concordati con l'utente i capi necessari e sufficienti per ogni stagione.

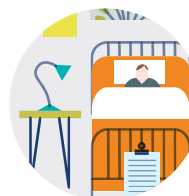
6.8 Camere a maggior comfort

All'atto dell'ingresso l'Ospite che richiede un maggior comfort alberghiero in stanza singola sottoscrive l'apposito contratto.



6.9 Assistenza Privata

La presenza di personale estraneo adibito all'assistenza dei degenti deve essere autorizzato dalla Direzione Sanitaria/ Direzione di Struttura e monitorato dal personale Medico e/o coordinazione infermieristica, secondo il Regolamento vigente.



6.10 Assistenza religiosa

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura la libertà di culto. Nel caso di religione diversa dalla cattolica, si



garantisce la disponibilità ad accogliere un Ministro del culto dell'Ospite.

Per gli Ospiti di fede cattolica un sacerdote cura la celebrazione della S. Messa una volta la settimana, l'Eucarestia agli Ospiti che non possono partecipare alla S. Messa, la confessione e l'amministrazione del sacramento degli infermi.

6.11 Videochiamate e messaggistica



La nostra residenza mette a disposizione di tutti gli ospiti che ne facciano richiesta, il servizio di videochiamata esterna per comunicare con amici e parenti.

La videochiamata viene effettuata con il supporto dei nostri operatori attraverso il tablet in dotazione alla struttura *(non è dunque necessario essere in possesso di un cellulare/device personale)*.

È inoltre possibile aderire a gruppi chiusi *(liste broadcast)* per ricevere informazioni quotidiane e immagini delle attività svolte in Residenza. Per tali utilità viene normalmente utilizzata l'app Whatsapp, ma potranno eventualmente essere utilizzati altri servizi di messaggistica istantanea centralizzata multiplatforma e freeware e servizi di voice-over-IP disponibili a livello internazionale previa comunicazione.

Dagli strumenti utilizzati discende l'accettazione personale delle norme di utilizzo dei dati personali che questi indicano. Il Gruppo KOS informa l'utente che non opera alcun trattamento e/o ritenzione di essi, eccezion fatta per stabilire materialmente il collegamento tra gli interlocutori nell'ambito dell'uso di tali strumenti informatici.

7

Relazioni con il pubblico

7.1 Punto d'ascolto e Customer Satisfaction

Presso la struttura Villalba è presente uno **Sportello Informativo** dedicato all'ascolto dell'utenza, un punto di contatto diretto che consente al paziente e ai suoi familiari di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti, per risolvere eventuali problemi insorti nel percorso di cura.

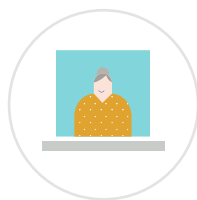
Lo Sportello Informativo è raggiungibile anche telefonicamente al numero 0733 7863165.

Qualora il problema non fosse d'immediata risoluzione, la responsabile dello sportello, in collaborazione diretta con la Direzione Sanitaria, se ne farà carico per dare una risposta concreta alla problematica segnalata e per fornire all'Utente stesso un ritorno informativo di quanto avvenuto.

Nel caso la segnalazione/reclamo richieda una serie di accertamenti e verifiche, la Direzione Sanitaria provvede all'istruttoria del reclamo, coinvolgendo le unità operative

interessate o i Servizi Amministrativi/Sanitari, al fine di fornire all'utente una risposta adeguata, come da normativa Nazionale n. 241 del 07/08/1990.

Gli utenti che desiderano esprimere le loro osservazioni, in merito a reclami (e/o encomi) possono farlo tramite:



Colloquio con l'operatrice dello sportello



Lettera in carta semplice



Segnalazione telefonica, via Fax o via e-mail

Per valutare la qualità percepita dagli utenti (Customer Satisfaction) è stata organizzata un'attività costante di monitoraggio interno, attraverso la possibilità da parte dell'utente di collegarsi a mezzo QRcode a un questionario.

Tutto ciò in un'ottica di miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti e dei percorsi organizzativi.

8

Diritti e doveri dell'utente

8.1 Diritti del Paziente

ARTICOLO 1

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose, nel rispetto reciproco di tutte le fedi religiose.

ARTICOLO 2

Il paziente ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché col numero o con il nome della propria malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale “Lei”.

ARTICOLO 3

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

ARTICOLO 4

Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

ARTICOLO 5

Il paziente ha diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie ed interventi: tali informazioni debbono concernere i vantaggi, le strategie alternative ed anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

ARTICOLO 6

Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e/o trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture sanitarie.

ARTICOLO 7

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti. Il paziente ha diritto alla massima riservatezza e rispetto da parte del personale medico, tecnico, infermieristico e amministrativo.

ARTICOLO 8

Il paziente ha diritto di proporre osservazioni e reclami scritti inviando la documentazione al responsabile medico del reparto e/o al Direttore Medico, avendo cura di precisare eventi, circostanze, date, orari e protagonisti. I documenti inviati saranno sollecitamente esaminati e l'utente sarà tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

8.2 Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1

Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad

avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico, ausiliario e con la direzione del Polo Diagnostico Villalba.

ARTICOLO 2

L'accesso al Polo Diagnostico Villalba o in altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

ARTICOLO 3

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari della propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.

ARTICOLO 4

Il cittadino utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5

È dovere di ogni cittadino che abbia prenotato visite, esami ed altre prestazioni sanitarie recarsi in ambulatorio il giorno dell'appuntamento, dopo aver regolarizzato il pagamento della prestazione; nel caso sia impossibilitato a presentarsi, è tenuto a disdire la prenotazione entro 24 ore dalla prestazione o in casi eccezionali, il prima possibile, al fine di rendere la prestazione nuovamente disponibile, permettendo ad altri cittadini di usufruirne abbattendo le liste di attesa.

ARTICOLO 6

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ad altri pazienti (rumori, radio, cellulare con volume alto, ecc.); è altresì necessario che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri pazienti presenti, indispensabile evitare l'affollamento.

ARTICOLO 7

All'interno del Polo Diagnostico Villalba e negli spazi circostanti è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione, oltre ad essere un rispetto della normativa vigente, è un atto di accettazione della presenza degli altri ed un sano personale stile di vivere nella struttura.

ARTICOLO 8

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

ARTICOLO 9

È opportuno che i pazienti e i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

ARTICOLO 10

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'erogazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.



sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

9

La residenza Villalba

9.1 Presentazione

La Residenza Villalba offre ospitalità ed assistenza ad Ospiti anziani non autosufficienti con soggiorni convenzionati e privati coniugando in maniera esperta e professionale i servizi di alta residenzialità alberghiera, assistenza alla persona, nonché assistenza medica ed infermieristica in collaborazione con i medici di medicina generale lavorando con un metodo di equipe multidisciplinare con fini riabilitativi fisico- cognitivo/ comportamentali e di sostegno psico-sociale.

La struttura è destinata a Residenza Sanitaria Assistita (RSA) e offre 80 posti letto disposti in 4 nuclei di degenza; 2 nuclei di 19 posti letto al piano 1 e 2 nuclei da 21 posti letto al piano 2.

Le camere di degenza soddisfano i requisiti regionali come metratura utile, con parametri superiori, tutte dotate di bagno interno, telefono personale, con possibilità di camera singola.

Sono presenti spazi comuni organizzati in modo tale da garantire ai destinatari i ritmi della vita quotidiana per le attività collettive

e di socializzazione, educative e ricreative, quali sale polivalenti, due ampie palestre, sala di raccoglimento/capellina interna.

Particolare riguardo è rivolto al servizio ristorazione, con cucina interna, con menù salutarì a scelta, personalizzabili e a rotazione settimanale, menù speciali per le festività, merenda pomeridiana.

Richiami alle tradizioni culinarie, menù ad ampia scelta che si alternano in modo stagionale e appositamente studiati da dietisti.

9.2 Modalità di accesso alla Residenza

Hanno accesso alla Residenza e quindi alla fruizione dei servizi resi tutti i cittadini che, in base al principio della libera scelta, optino per Residenza Villalba quale Struttura per la loro personale residenzialità, sia in regime di assistenza socio sanitaria e assistenziale in convenzione con la AST, che in regime privato

ACCESSO IN CONVENZIONE CON LA AST

Gli Ospiti possono accedere alla Struttura dietro richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Ospedaliero che, avendo in carico l'Ospite, ravvisino la necessità di inserimento presso una Struttura Socio-Sanitaria e Riabilitativa. Gli stessi, autonomamente o dietro richiesta dei familiari, possono esprimere la scelta del luogo di cura.

La richiesta per l'RSA, redatta su apposito modello va indirizzata al Responsabile dell'Unità Valutativa Distrettuale del Distretto di competenza, il quale, dopo aver valutato il caso, esprime parere favorevole o non favorevole all'ingresso in Struttura.

Nell'autorizzazione concessa viene indicato il nucleo di inserimento e la durata indicativa del trattamento richiesto.

I requisiti e gli standard di qualità da osservarsi per l'erogazione delle prestazioni, sono quelli stabiliti dalle norme nazionali e regionali in materia di prestazioni socio sanitarie, con particolare riferimento ai Manuali di Autorizzazione e Accreditamento adottati dalla Regione Marche.

ACCESSO IN REGIME PRIVATO

L'accesso alla struttura in regime di solvenza può essere richiesto da Ospiti provenienti dal proprio domicilio, da altre strutture o da Ospedali pubblici.

In ogni caso, il Medico di Medicina Generale, o lo Specialista, o il Medico Ospedaliero stilano una relazione clinica sulle condizioni di salute dell'Ospite, la terapia in atto e la motivazione dell'accesso alla Struttura.

Il Direttore Sanitario in base alle condizioni di salute dell'Ospite valuta l'idoneità della proposta di accesso e l'appropriatezza del soggiorno stesso (RSA).

Se idoneo, in base alla disponibilità dei posti letto, viene programmato l'ingresso in Struttura.

10

Il Polo Diagnostico

Il Polo Diagnostico Villalba offre le seguenti prestazioni sanitarie

10.1 Prestazioni del Polo Diagnostico

Andrologia - Urologia:

- Visita specialistica urologica

Anestesia

- Visita specialistica
- Terapia del dolore

Cardiologia:

- Visita specialistica cardiologica
- Ecocardiografia
- Holter
- Prove da Sforzo

Chirurgia Generale e Vascolare:

- Visita specialistica
-

Chirurgia Odontoiatrica:

- Visita specialistica

Dermatologia:

- Visita specialistica dermatologica
- Mappatura nevi

Endocrinologia:

- Visita specialistica

Gastroenterologia:

- Visita specialistica

Neurologia:

- Visita specialistica neurologica
- EMG

Ortopedia:

- Visita specialistica ortopedica

Ginecologia:

- Visita specialistica ginecologica
- Ecografia

Otorinolaringoiatria:

- Visita specialistica
- Esami audiometrici

Pneumologia:

- Visita specialistica ginecologica
 - Spirometria semplice
-

10.2 Servizio di diagnostica per immagini

Il Polo Diagnostico Villalba si avvale della più moderna tecnologia di diagnostica per immagini per supportare l'attività del medico e dei professionisti sanitari. Diagnosi di precisione nel rispetto della salute del paziente.

Le apparecchiature sono infatti dotate di moderni sistemi di contenimento della dose radiante e di elementi ergonomici tali da assicurare il massimo comfort al paziente.

Prestazioni erogate

Le prestazioni erogate dal servizio sono quelle di radiologia tradizionale, ecotomografia, RM, mammografia, ortopantomografia, TAC Cone Beam, esami contrastografici, MOC.

10.3 Punto Prelievi

Il laboratorio è aperto tutti i giorni eccetto i giorni festivi per eseguire i prelievi e per il ritiro dei campioni biologici (urine, feci, escreato, liquido spermatico, tamponi, ecc.). Per l'esecuzione dei prelievi l'Utente deve presentarsi digiuno dalla mezzanotte.

Il Punto Prelievi è afferente al Laboratorio Analisi della Casa di Cura Privata Villa dei Pini di Civitanova Marche.

10.4 Clinica Dentale

Prestazioni erogate:

- Trattamento di igiene dentale
- Implantologia
- Ortodonzia
- Paradontologia
- Implantologia
- Estetica dentale

10.5 Centro Ambulatoriale di Riabilitazione

Prestazioni erogate:

- **Rieducazione posturale e posturale globale:** Sedute individuali e di gruppo per la correzione di alterazioni posturali nei bambini e negli adulti (scoliosi, ginocchia valghe, piede piatto) e finalizzate a contrastare l'eventuale presenza di dolori.
- **Attività di prevenzione e cura per l'osteoporosi:** Sedute individuali e di gruppo di rieducazione motoria, finalizzate a ridurre il rischio di fratture e mantenere una buona salute ossea
- **Rieducazione logopedica:** Sedute individuali e in piccolo gruppo per la prevenzione e la cura di disfonie, noduli, deglutizioni atipiche o trattamento dei disturbi del linguaggio, esito di patologie neurologiche, disturbi di apprendimento.
- **Rieducazione neuropsicomotoria:** Sedute individuali ed in piccolo gruppo per favorire la motricità, la sensorialità, le funzioni cognitive ed affettive, attraverso tecniche che utilizzano il gioco, il disegno ed il
- **Riabilitazione uroginecologica e perineale:** Sedute individuali, anche con l'utilizzo di biofeedback, per il trattamento di incontinenza, prolasso, cistiti, dolore cronico, e disturbi post- prostatectomia.
- **Terapia manuale per patologie della colonna vertebrale:** Sedute individuali o di gruppo per il trattamento di lombalgie, sciatalgie, cervicalgie, dorsalgie anche dopo intervento chirurgico di ernie discali, spondilolistesi, contratture e tensioni muscolari, fratture vertebrali.

- **Fisioterapia strumentale:** Tens, ionoforesi, ultrasuonoterapia, elettromagnetoterapia, tecarterapia, laser, onde d'urto radiali, elettrostimolazioni mediante correnti Compex, terapia vascolare BEMER che è una innovativa terapia fisica vascolare, particolarmente efficace nella riattivazione della microcircolazione e che trova un utilissimo riscontro per trattamenti in vari ambiti clinici.
- **Ginnastica dolce, trattamento fisioterapico di Yoga, Fisiopilates.**
- **Massaggi terapeutici:** Sedute individuali di massaggi decontratturanti, linfodrenaggio manuale, manipolazione fasciale e connettivale, pompaggio.
- **Tutoraggio allo studio:** Specialisti esperti affiancano lo studente con disturbi specifici di apprendimento o difficoltà di apprendimento al fine di ottimizzare i processi di apprendimento dello studente, facilitare l'autonomia nello studio ed ottenere un miglioramento della qualità della vita scolastica collaborando con la scuola e la famiglia.
- **Laboratori linguistici e psicomotori:** Incontri di gruppo per bambini e ragazzi finalizzati ad arricchire le competenze linguistiche, espressive, di ascolto, e d'interpretazione e ad ampliare in generale il proprio vissuto.
- **Psicoterapia:** Sedute individuali, di coppia o familiari per ricevere supporto nei momenti di crisi o difficoltà, ai quali ogni persona può trovarsi di fronte nel corso della propria esistenza e che possono interferire, anche pesantemente, con la qualità della vita.

11

Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali

11.1 Richiesta di visita specialistica e/o di prestazione diagnostica e/o terapeutica

In convenzione con il SSN

Per ottenere una visita specialistica o una prestazione diagnostica o terapeutica, l'utente deve essere munito dell'impegnativa del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale e rivolgersi direttamente alla struttura in quanto convenzionata/accreditata.

La richiesta del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- **Cognome, nome ed età dell'assistito;**
- **Numero del codice fiscale dell'assistito,** con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione;
- **Tipo di prestazione richiesta;**
- **Quesito diagnostico;**
- **Timbro e firma del medico** con indicazione del codice regionale dello stesso.

Nel caso di esenzioni per patologie, secondo precise direttive dell'Area Vasta 3, è necessario presentare il tesserino di esenzione che in fotocopia dovrà essere allegato alla richiesta del medico di base.

In regime di solvenza

In caso di richiesta di visita specialistica o di prestazione diagnostica o terapeutica per pazienti solventi, sarà possibile accedere alla prestazione con le seguenti modalità:

- **Accesso diretto al CUP**
- **Prenotazione telefonica**
- **Sito web:** kosgroup.com/it/centri/poliambulatorio-villalba
- **Richiesta da parte della compagnia assicurativa dell'utente**

In caso di indagine diagnostica che preveda l'esposizione a radiazioni ionizzanti, come previsto dalla normativa nazionale, il paziente dovrà presentarsi al CUP fornito di prescrizione, anche su ricettario bianco, di un medico (non necessariamente convenzionato con il SSN).

In caso di assenza di qualsiasi prescrizione medica, l'esecuzione dell'indagine radiologica andrà previamente valutata dal medico radiologo presente nel Polo Diagnostico Villalba, che provvederà nella stessa giornata a valutare l'indicazione clinica e validare (o meno) l'esame stesso.

11.2 Prenotazione della visita o della prestazione

La prenotazione può essere effettuata telefonicamente o di persona direttamente presso il CUP della struttura. La prenotazione della visita o della prestazione diagnostica di norma è rilasciata immediatamente con la comunicazione dell'ora e luogo di effettuazione della visita o prenotazione.

11.3 Pagamento della prestazione specialistica o diagnostica o del relativo ticket

Il versamento delle somme prescritte, a tariffa intera, ridotta o fissa, per le visite specialistiche e per le prestazioni diagnostiche, deve avvenire prima dell'effettuazione della prestazione, salvo nei casi in cui la tipologia della prestazione non lo permette (es.: endoscopia digestiva con prelievo biptico), presentando e consegnando al sanitario una copia della ricevuta del pagamento o avvenuta accettazione.

11.4 Modalità di cancellazione della visita/prestazione

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi alla visita, all'accertamento diagnostico o trattamento, deve comunicare la propria assenza tempestivamente anche mezzo telefono presso il CUP.

11.5 Mancata erogazione della prestazione per impedimenti della struttura sanitaria

Eventuali impedimenti della struttura ad effettuare le prestazioni sanitarie nei giorni prestabiliti, saranno tempestivamente comunicati all'utente, con l'impegno di riprogrammare d'intesa con lo stesso la nuova prenotazione.



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

12

Standard di qualità, impegni e programmi

12.1 Politica della qualità

In linea con i principi fondamentali, con la vision e la mission che orientano la nostra attività, il Polo Diagnostico Villalba si pone come Obiettivo primario:

la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del Cliente e quindi di conseguire e mantenere una eccellente reputazione in fatto di Qualità dei servizi erogati

da raggiungere attraverso la costante tensione al perseguimento dei seguenti propositi:

- monitorare e valutare permanentemente la soddisfazione degli utenti;

- il monitoraggio costante della Qualità del servizio erogato ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni e della qualità;
- la fattiva partecipazione di tutto il personale;
- la piena consapevolezza di tutto il personale di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- la definizione di adeguate e dettagliate Procedure indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- la formazione continua a tutti i livelli;
- l'attuazione di adeguate procedure Correttive per risolvere eventuali problemi e disservizi, sentita anche come opportunità per cogliere momenti di miglioramento;
- l'attenzione alla sicurezza degli Utenti nello svolgimento delle attività sanitarie assistenziali e riabilitative;
- l'attenzione alla responsabilità sociale d'impresa quale impegno dell'azienda a perseguire un modello di crescita sostenibile, integrando il rispetto per l'ambiente, la dimensione sociale ed etica nelle attività di business e creando valore verso tutti gli stakeholder;
- la crescita della cultura aziendale della sicurezza e salute dei dipendenti e collaboratori nella propria attività lavorativa in ottemperanza alla normativa vigente;
- l'allineamento continuo dei protocolli di assistenza e trattamento agli standard definiti dalle Società Scientifiche e dalle Organizzazioni Sanitarie Italiane ed Internazionali.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento disponibile a tutto il personale e agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.

12.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di indicatori, ossia di “fatti significativi” che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

Gli standard di Qualità generale

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato mediante un cartellino di riconoscimento o da qualifica e nome impresso sulla divisa.	100%
Rispetto della privacy	Richiesta del consenso informato al trattamento dei dati personali ed applicazione di specifiche procedure atte a garantire la riservatezza dei dati personali del paziente in base alla normativa vigente.	100%
Accessibilità alle strutture	Presenza di pannelli con pianta della struttura e differenziazione dei percorsi con codice colore. Abbattimento delle barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.	100%
Tecnologie	Tutti gli impianti e le apparecchiature sono sottoposte ad un programma di manutenzione/ verifica periodica che ne garantisce la corretta funzionalità e l'utilizzo in sicurezza da parte degli operatori.	100%
Formazione/ addestramento degli operatori	Piano annuale di formazione. Registrazione dell'attività formativa in una scheda individuale. Procedure di inserimento/affiancamento del personale addetto all'assistenza neo assunto.	100%
Possibilità di segnalazione di disservizi	Procedura per la gestione dei reclami e risposta all'utente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.	100%
Verifica della soddisfazione degli utenti	L'Utente ha la possibilità di accedere al questionario di gradimento inquadrando il QR Code esposto in accettazione nelle aree di degenza.	100%

Gli standard di Qualità relativi al ricovero in Residenza

AMBITI	STANDARD / IMPEGNI	STANDARD
Informazione / accoglienza	Consegna di opuscolo informativo a tutti i pazienti prima del ricovero. Applicazione di specifiche procedure di accoglienza nei reparti di degenza. Disponibilità del personale medico al colloquio con pazienti e familiari in orari definiti.	100%
Consenso Informato	Sistematica applicazione della Procedura aziendale comprendente le fattispecie di consenso informato presenti.	100%
Servizio di ristorazione	Possibilità per l'utente ricoverato di scegliere il menù giornaliero. Presenza di un servizio di dietologia per l'elaborazione di specifiche diete personalizzate. Fornitura di tutte le stoviglie necessarie per il pasto.	100%
Rilascio Cartella Clinica	Consegna della copia della cartella clinica entro 20 giorni dalla richiesta*.	90%
Continuità assistenziale	Redazione di una lettera di dimissione per il medico curante contenente chiarimenti su: tipo di ricovero, cure praticate, trattamento dopo la dimissione. Reperimento, quando necessario, a cura del Servizio Sociale, di strutture protette.	100%
Disponibilità di servizi accessori	Barbiere/Parrucchiera su richiesta. Distributori automatici di bevande calde e fredde, Snack dolci e salati.	Si

Gli standard di Qualità specifici del servizio ambulatoriale

AMBITI	STANDARD / IMPEGNI	STANDARD
Prenotazione telefonica	Ogni Utente può prenotare telefonicamente le prestazioni chiamando il servizio di accettazione.	100%
Indicazioni per la corretta esecuzione della prestazione sanitaria richiesta	Al momento della prenotazione vengono fornite con apposita modulistica tutte le indicazioni necessarie per garantire il buon esito della prestazione sanitaria; in caso di prenotazione telefonica le informazioni verranno comunicate verbalmente.	100%

Consenso informato	Sistematica applicazione della Procedura aziendale comprendente le fattispecie di consenso informato presenti.	100%
Semplificazione amministrativa	Disponibilità al servizio di accettazione con possibilità di pagamento anche con bancomat o carta di credito.	100%
Tempi di attesa	I tempi di attesa per le prestazioni rispondono ai requisiti normativi e sono verificabili presso l'accettazione.	90%
Rilascio dei referti	I referti come copia della cartella clinica o relazione clinica vengono rilasciati dopo richiesta scritta formalizzata su apposita modulistica entro 10 gg dalla data di richiesta.	90%
Puntualità	La prestazione viene garantita all'assistito senza ritardi rispetto al giorno e all'orario prestabilito e con garanzia di continuità terapeutica, se necessaria.	90%

12.3 Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti, gestiti e monitorati dalla Direzione in collaborazione con l'Ufficio relazioni con il pubblico URP.

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- elaborazione statistica e analisi delle segnalazioni e dei reclami ricevuti (*forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione*);
- analisi della qualità percepita (*accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale, ...*) attuata attraverso l'elaborazione statistica dei questionari di gradimento ricevuti.

La somministrazione dei questionari di gradimento avviene

mediante accesso alla piattaforma informatica tramite specifico QR Code.

La loro somministrazione è permanente, sistematica e riguarda la totalità di degenti, fruitori dei servizi ambulatoriali e/o familiari o qualora nominati dai legali rappresentanti o dall'amministratore di sostegno.

12.4 Impegni e programma di miglioramento

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione, sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

12.5 Tutela e partecipazione dell'Ospite

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'Utente si realizzano attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- il monitoraggio della qualità percepita;
- i suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dell'Utente.

La Direzione in collaborazione con l'Ufficio relazioni con il pubblico U.R.P. si fa carico di questi aspetti, in particolare

quest'ultimo ha il compito di curare:

- la corretta informazione di base sui servizi erogati;
- la rilevazione del livello di soddisfazione degli Utenti;
- la raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione;
- l'effettuazione di proposte sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

12.6 Sicurezza dell'Ospite

Per garantire all'Utente la più assoluta serenità durante la permanenza, il Polo Diagnostico Villalba garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto il ricoverato (*es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, rischio infezioni – cadute – lesioni da pressioni, ecc...*).

Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management, sono state messe a punto politiche di prevenzione e sono state attivate specifiche procedure per tenere sotto controllo le attività più critiche e potenzialmente dannose.

FATTORI DI QUALITÀ

STANDARD/IMPEGNI

Sicurezza nell'uso dei farmaci

Adozione scheda terapeutica unica

Prevenzione e gestione delle cadute

Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria

Controllo delle infezioni

Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria

Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti

Adozione di sistemi di Incident Reporting

Gentile Ospite,
La invitiamo ad utilizzare
queste pagine per le
informazioni che le sono
più utili.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Polo Diagnostico Villalba

Via Jacopo Robusti, 37
62100 Macerata (MC)

Poliambulatorio Villalba

Via Cassiano da Fabriano, 45
62100 Macerata (MC)

0733 1930310

poliambulatorio.villalba@kosgroup.com

www.kosgroup.com/it/centri/poliambulatorio-villalba

Versione di
luglio 2026