



Villa
Adria
Riabilitazione

Carta dei servizi



Villa Adria

Ancona

La Carta dei Servizi
è stata curata dalla
Direzione di Struttura

Direttore Sanitario
Antonello Morgantini

Versione di
ottobre 2025

Gentile Utente,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe **Villa Adria Riabilitazione del Gruppo KOS.**

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti da Villa Adria 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

MISSION	13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	14
1.2 I nostri valori	14
1.3 Principi fondamentali	15

2

COME RAGGIUNGERCI	19
--------------------------	-----------

3

PRESENTAZIONE	21
3.0 La Struttura	22
3.1 L'articolazione della struttura	24
3.2 L'attività di Villa Adria	26
3.2.1 Assistenza stati vegetativi persistenti e gravissime disabilità	26
3.2.2 Riabilitazione gravi cerebrolesioni	28
3.2.3 Riabilitazione intensiva ospedaliera ed extra ospedaliera	29
3.2.4 Riabilitazione neurologica	30
3.2.5 Riabilitazione ortopedica	31
3.3 Centro Ambulatoriale Riabilitativo	32

4

INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	35
4.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	35
4.2 Numeri Utili	36
4.3 Richiesta di copia della cartella clinica	36
4.4 Richiesta di certificazioni	37

5

LA VITA IN STRUTTURA	39
5.1 Come riconoscere il personale	40
5.2 Orari di visita ai parenti ricoverati	40
5.3 Servizi alberghieri	41
5.4 Servizio Religioso	42
5.5 Bar e ristorazione per i famigliari	42
5.6 Parrucchiere	43

6

RELAZIONI CON IL PUBBLICO	45
6.1 Ascolto attivo: questionari di gradimento e reclami	45

7

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	45
7.1 Diritti dell'Ospite	45
7.2 Doveri dell'Utente	49

8

Sezione Seconda

IL RICOVERO	53
8.0 Il Ricovero	53
8.1 Centro Ospedaliero di Riabilitazione	54
8.2 Centro Extra Ospedaliero di Riabilitazione	54
8.3 Il percorso terapeutico	56
8.4 Come accedere	60
8.5 Accettazione ricoveri	61
8.5.1 Cosa portare per il ricovero	61
8.6 Denaro e oggetti di valore	62
8.7 Permessi di uscita	62
8.8 La dimissione	63
8.9 Ritorno a casa	63
8.10 Collegamento e coordinamento con la rete dei servizi e delle risorse del territorio	63

9

CENTRO AMBULATORIALE RIABILITATIVO (CAR)	67
9.0 Centro Ambulatoriale Riabilitativo (CAR)	67
9.1 Modalità di accesso	68
9.2 Prenotazioni	68
9.3 Disdette	69
9.4 Orari, Professionisti, Tariffe	69
9.5 Prestazioni Ambulatorio	68

Sezione Terza

10

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	75
10.1 Politica della qualità	76
10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità	77
10.3 Strumenti di verifica	80
10.4 Impegni e programma di miglioramento	81
10.5 Tutela e partecipazione dell'Ospite	81
10.6 Sicurezza dell'Ospite	82



Villa Adria in un click

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

www.kosgroup.com/it/centri/villa-adria

La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato da
KOS Care Villa
Adria 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

CENTRO DI RIABILITAZIONE OSPEDALIERA

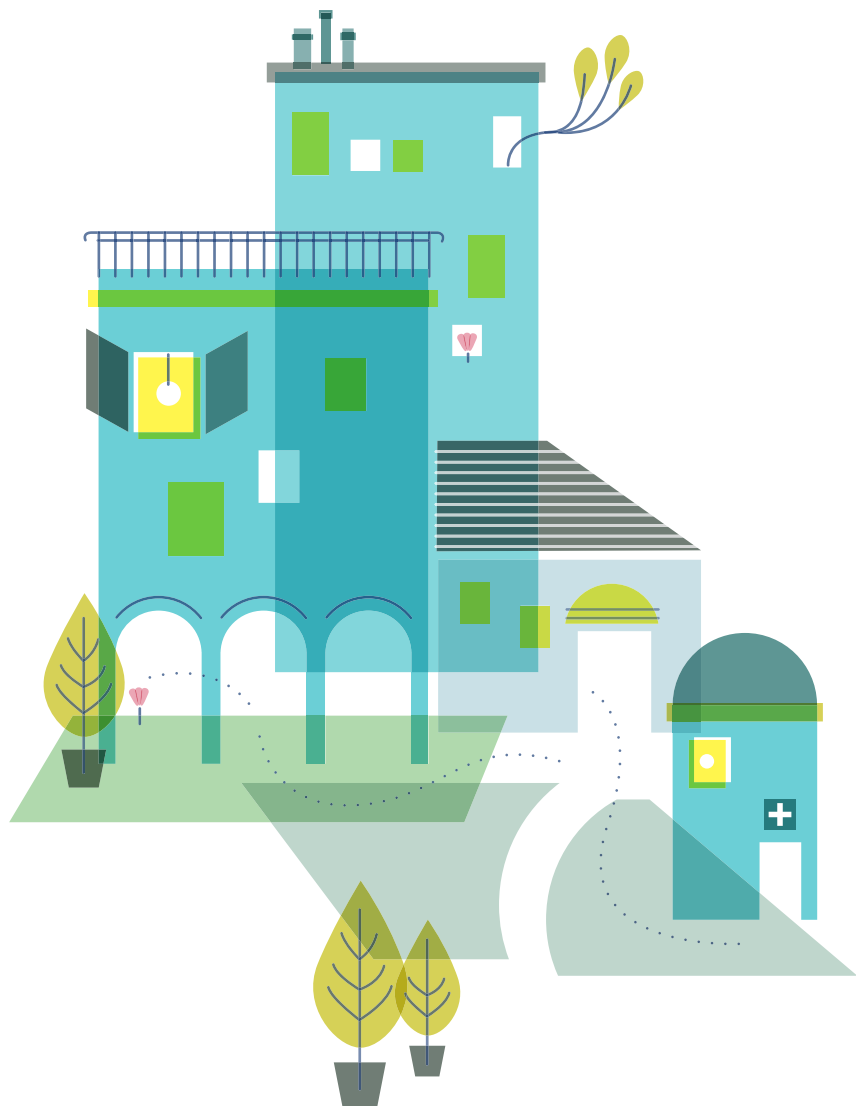
CENTRO DI RIABILITAZIONE EXTRAOSPEDALIERA

REPARTO FA *Riabilitazione Extraospedaliera Intensiva – SUAP*

REPARTO FB *Riabilitazione Ospedaliera Intensiva e cod. 75*

CAR – CENTRO AMBULATORIALE RIABILITAZIONE

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

KOS Care Villa Adria, in quanto struttura appartenente al Gruppo KOS, ha fatto della definizione di Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948 il proprio pilastro:

“La salute è lo stato di completo benessere fisico, psicologico e sociale e non solamente l'assenza di malattia”.

In linea con questo principio,

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 riabilitativi 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 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 di KOS Care Villa Adria 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

UGUAGLIANZA

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

KOS Care Villa Adria 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 di **KOS Care Villa Adria** è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute degli Utenti nonché ad un continuo miglioramento della qualità e sicurezza dei servizi offerti e delle cure prestate.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, la Struttura 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;
- le informazioni di carattere personale degli Utenti, 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 di KOS Care Villa Adria sono tenuti a fornire agli Utenti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici e riabilitativi proposti.

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

La necessità di ottenere dall'Utente il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla Legge, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra Utente e personale.

Con la sottoscrizione del consenso la persona decide in piena autonomia se sottoporsi o meno al trattamento proposto a seguito della piena comprensione della diagnosi, dello scopo del trattamento, degli eventuali rischi ad esso associati e delle possibili alternative.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza l'Istituto si impegna a:

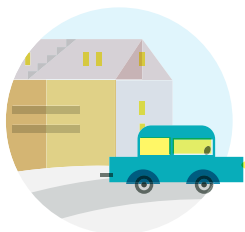
- garantire all'Utente, o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, 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.

I principi fondanti l'attività di ricovero, cura e assistenza dei pazienti presso KOS Care Villa Adria poggiano sulla regolamentazione ministeriale rispetto all'attività di riabilitazione e si riassumono nei seguenti punti:

- **Governo clinico** di tutti i casi mediante stesura di un **Progetto Riabilitativo Individuale** (PRI) personalizzato, costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti.
- **Coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e **condivisione** del percorso riabilitativo con il paziente o con i suoi familiari/caregiver, fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti strutturati di ascolto/confronto, supporto psicologico, educazione ed addestramento.
- **Organizzazione del lavoro in team interdisciplinare e multiprofessionale** coordinato dal medico referente del caso, con partecipazione attiva di tutti i professionisti necessari.
- **Costante verifica dell'appropriatezza**, sia nella selezione dei pazienti eleggibili per ricovero che nelle decisioni riguardo alla scelta e la prosecuzione dei programmi riabilitativi.
- **Formazione** del personale attraverso un aggiornamento continuo per le competenze tecniche ed organizzative.

2

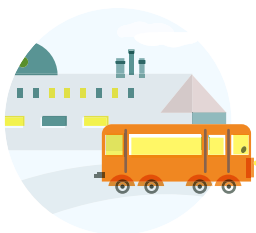
Come Raggiungerci



IN AUTO

Da Ancona:

prendere la SS16 in direzione nord verso Torrette. Proseguire su Via Flaminia fino al numero 324. Parcheggio disponibile nelle vicinanze



IN AUTOBUS

Da Ancona:

prendere il bus o il treno verso Torrette e scendere alla fermata più vicina a Via Flaminia. Proseguire a piedi per circa 5 minuti fino al numero 324.

Via Flaminia, 324 - 60126 Ancona (AN)

3

Presentazione

KOS Care Villa Adria fa parte del Gruppo KOS.

Il **Gruppo KOS** opera nel settore della riabilitazione funzionale con grande livello di competenza maturato nell'ambito di un approccio caratterizzato da alta specializzazione, approccio multidisciplinare, innovazione tecnologica, elevata complementarietà con il servizio pubblico, personalizzazione degli interventi finalizzati al massimo recupero funzionale, alla valorizzazione delle abilità residue e al reinserimento sociale delle persone.

Innovazione tecnologica e costante formazione del personale associata all'adozione della robotica nei percorsi riabilitativi, hanno reso i percorsi terapeutici del gruppo un'esperienza di eccellenza.

3.0 La Struttura

Nata nel 1949 come casa di cura polispecialistica, Villa Adria si è specializzata negli anni fino a diventare un importante punto di riferimento delle Marche, nel settore della riabilitazione neurologica e delle gravi cerebrolesioni e mielolesioni.

Dal **2004**, è il centro coordinatore del servizio per la presa in carico e il trattamento riabilitativo multidisciplinare della **sclerosi multipla** organizzato in rete con i Centri Ambulatoriali Santo Stefano, al fine di assicurare qualità e continuità dell'assistenza su tutto il territorio marchigiano.

La struttura negli anni ha progressivamente sviluppato legami di collaborazione con **Aism, l'Associazione Italiana Sclerosi Multipla** ed associata al RIMS (Rehabilitation in Multiple Sclerosis) dal 2004.

La struttura è dotata di 80 posti letto e di un centro ambulatoriale.

Sono presenti **unità specializzate nella riabilitazione intensiva** e un'unità dedicata all'**assistenza** di pazienti con **gravissima disabilità**, prevalentemente pazienti in **stato vegetativo persistente** e in stato di **minima coscienza**.



3. PRESENTAZIONE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

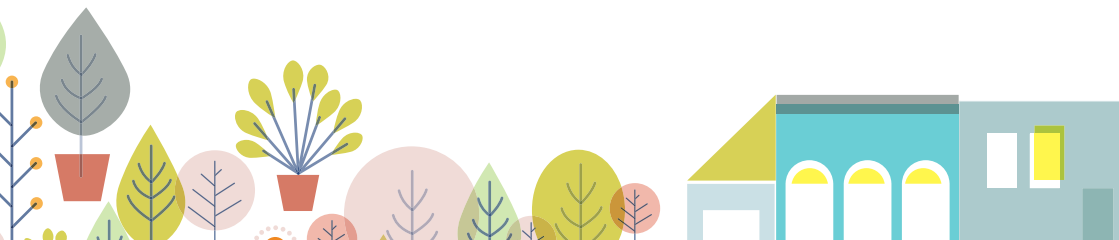
.....

3.1 L'articolazione della struttura

80 posti letto suddivisi in 2 piani

KOS Care Villa Adria dispone di 80 posti letto (40 ospedalieri - 5 cod.75 - 30 extraospedalieri intensivi - 5 COMI SUAP) suddivisi su 2 piani.

Intervallati da giardino interno, punto di ristoro, terrazza panoramica che si affaccia sul Duomo di Ancona. Le unità di degenza, differenziate per fornire risposte qualitativamente adeguate alle aspettative e alle necessità del paziente, sono organizzate in 2 piani (FISIO A e FISIO B) e da un centro ambulatoriale.





3.2 L'attività di Villa Adria

KOS Care Villa Adria è un Centro di Riabilitazione privato accreditato che opera in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale. Rappresenta una realtà di primaria importanza in Italia nel settore della riabilitazione.

È altamente specializzato nella riabilitazione neurologica, neuroriabilitazione, ortopedica, traumatologica, comi in stato vegetativo e extraospedaliero intensivo.

L'attività del centro è articolata in 6 aree di intervento:

- **Assistenza stati vegetativi persistenti e gravissime disabilità;**
- **Riabilitazione gravi cerebrolesioni;**
- **Riabilitazione neurologica;**
- **Riabilitazione ortopedica;**
- **Riabilitazione extraospedaliera intensiva;**
- **Neuroriabilitazione COD 75.**

Il centro è organizzato in unità di degenza differenziate per fornire risposte qualitativamente adeguate alle necessità del paziente preso in carico.

3.2.1 Assistenza stati vegetativi persistenti e gravissime disabilità

Il servizio è rivolto a persone con una grave cerebrolesione acquisita (ad esempio per trauma cranico, anossia conseguente ad

arresto cardio-circolatorio o per grave emorragia o ictus) che ha avuto come esito una condizione persistente di stato vegetativo o uno stato di minima coscienza.

Esistono anche altre situazioni, che, pur in assenza di alterazioni dello stato di coscienza, compromettono gravemente l'autonomia delle persone, quali ad esempio l'evoluzione di malattie neurodegenerative come la SLA, che necessitano, tra l'altro, di un supporto alla ventilazione nelle fasi avanzate o altre forme di gravi insufficienze respiratorie.

Per tutti i pazienti presi in carico è prevista la compilazione di un progetto assistenziale individuale e la quantificazione dei bisogni e dei risultati ottenuti mediante scale di valutazione scientificamente validate.

I componenti del team multidisciplinare che si prende cura del paziente (*Medico, Psicologo, Infermiere, Coordinatori infermieristici, Fisioterapista, D.A.R., Operatore Socio-Sanitario, Logopedista*) sono coinvolti nella stesura del piano assistenziale individuale e garantiscono i seguenti interventi:

- **Copertura medica** nelle 24 ore.
- **Assistenza infermieristica** nelle 24 ore.
- **Équipe assistenziale** continuativo durante le 24 ore finalizzato all'igiene personale, alla mobilitazione alla sorveglianza.
- **Somministrazione e controllo dell'alimentazione e dell'idratazione.**
- **Trattamento riabilitativo** che, non avendo caratteristiche d'intensività, è volto soprattutto alla prevenzione del danno secondario, al mantenimento della funzionalità residua, alla stimolazione sensoriale e agli aspetti affettivo-relazionali

(si considerano trattamento riabilitativo, oltre agli interventi del fisioterapista, anche le manovre di nursing che quotidianamente vengono erogate accompagnate da una relazionalità pregnante).

- **Presa in carico del familiare** con eventuale coinvolgimento di quest'ultimo nelle attività assistenziali.
- **Verifica delle difficoltà emotive** dei familiari e del loro grado di adattamento alla disabilità del congiunto ed attivazione di eventuali percorsi di supporto.

3.2.2 Riabilitazione gravi cerebrolesioni

In KOS Care Villa Adria è presente una forte specializzazione in questo campo, maturata in anni di esperienza.

Quello delle gravi cerebrolesioni è uno dei campi più complessi della riabilitazione poiché si tratta di patologie multidimensionali, che come tali richiedono di essere affrontate da un **team multiprofessionale**.

Presso la struttura, accanto ad una costante **supervisione clinica**, vengono messi a punto ed attuati **percorsi riabilitativi completi, personalizzati** (grazie all'ascolto del paziente e della sua famiglia) e **costantemente monitorati**.

Il paziente viene accolto in struttura nella fase post-acuta (o riabilitativa), che va dalla stabilizzazione delle funzioni vitali fino al raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile in funzione delle menomazioni residue.

Le persone affette da grave cerebrolesione acquisita (GCA) necessitano di interventi medico-riabilitativi di tipo intensivo, che possono prolungarsi da alcune settimane ad alcuni mesi.

Nella maggior parte dei casi, dopo la fase di ospedalizzazione,

permangono condizioni che rendono necessari interventi di carattere sanitario e riabilitativo a lungo termine, volti ad affrontare menomazioni e disabilità persistenti, e difficoltà di reinserimento familiare, sociale, scolastico e lavorativo.

3.2.3 Riabilitazione intensiva ospedaliera ed extra ospedaliera

L'Unità di Riabilitazione Intensiva offre a pazienti affetti da disabilità grave conseguente a patologie neurologiche ed ortopediche o prolungato allettamento per ospedalizzazione, un intervento riabilitativo con approccio multidisciplinare e garantisce assistenza sanitaria continuativa nelle 24 ore.

I reparti sono collocati:

- Al primo piano della struttura: riabilitazione intensiva extraospedaliera e SUAP
- Al secondo piano della struttura: riabilitazione intensiva ospedaliera e cod.75.

L'attività riabilitativa svolta presso la struttura mira al raggiungimento di livelli ottimali di recupero funzionale e dell'autonomia e, ove questo non sia possibile, cerca di assicurare al paziente uno stato soddisfacente, sia fisico che nella vita di relazione.

Modalità di accesso al reparto

Per l'accesso al reparto è necessaria la compilazione, da parte del Medico di Medicina Generale, del Medico Ospedaliero del reparto di provenienza o dal fisiatra SSN, di una richiesta di ricovero su apposito modulo (reperibile sul sito <https://kosgroup.com/it/centri/villa-adria> alla sezione documenti informativi) con

allegata indicazione del fisiatra del setting riabilitativo intensivo in regime di degenza.

La proposta di ricovero è inoltrata al reparto tramite mail all'indirizzo urp.adria@kosgroup.com

Le richieste di ricovero pervenute sono valutate, per definirne l'appropriatezza e la priorità, dal Responsabile Medico.

La durata del ricovero in convenzione con il SSN è stabilita dal progetto riabilitativo individuale redatto all'ingresso sulla scorta della valutazione clinico-funzionale e della definizione degli obiettivi riabilitativi.

In alternativa potrà essere proposta la prosecuzione della presa in carico riabilitativa in regime ambulatoriale/domiciliare.

È anche possibile richiedere l'accesso o la prosecuzione del ricovero riabilitativo in regime privato previo invio della documentazione clinica e valutazione da parte del Responsabile Medico.

3.2.4 Riabilitazione neurologica

La riabilitazione neurologica si rivolge a persone che hanno subito una perdita di autonomia a seguito di disabilità conseguenti a malattie congenite o acquisite a carico del sistema nervoso centrale e periferico (ad esempio ictus, malattie neurodegenerative come morbo di Parkinson, sclerosi multipla o a placche, polinevriti, miopatie ecc).

Tutte le patologie che danno luogo alla necessità di una riabilitazione neurologica sono estremamente complesse da trattare ed i migliori risultati si possono raggiungere solo con un approccio multidisciplinare.

La riabilitazione neurologica viene affrontata in diversi setting:

dal ricovero per la fase immediatamente post acuta fino al trattamento ambulatoriale per il proseguimento delle attività.

I problemi che più frequentemente si manifestano riguardano alterazioni dell'equilibrio, dell'orientamento e del movimento, nonché perdita dell'indipendenza funzionale e problemi concomitanti quali incontinenza, disfagia e compromissione delle funzioni cognitive e della sfera della comunicazione.

Le attività di riabilitazione neurologica si propongono di ridurre la disabilità causata da tali problemi, favorendo la capacità intrinseca e adattiva di recupero della persona assistita, stimolando la partecipazione attiva al programma riabilitativo.

3.2.5 Riabilitazione ortopedica

La riabilitazione ortopedica è rivolta al recupero di capacità funzionali motorie ridotte o perdute per malattia o traumatismi e al mantenimento e recupero di funzioni che vanno indebolendosi nel corso di malattie croniche, segnatamente di tipo ortopedico-traumatologico o reumatologico.

Tale tipologia di riabilitazione viene affrontata in diversi contesti in funzione dei bisogni del paziente e dell'avanzamento dell'evoluzione della malattia. Può essere erogata dal regime di ricovero per la fase immediatamente post acuta fino al trattamento ambulatoriale per il proseguimento delle attività.

Il protocollo operativo prevede, previa valutazione, l'inizio delle cure fisioterapiche e del trattamento rieducativo con successive periodiche revisioni del programma terapeutico rivolto al recupero

funzionale e della massima autonomia del paziente, secondo un progetto riabilitativo individuale.

La rieducazione è inoltre integrata con un programma di educazione alle misure di risparmio articolare e all'uso degli ausili che possono **compensare nella vita quotidiana le eventuali limitazioni funzionali temporanee o residue non ulteriormente migliorabili alla fine dell'intervento riabilitativo.**

I trattamenti riabilitativi da noi erogati concernono:

- Chinesiterapia e rieducazione articolare (per gli esiti di traumatismi, interventi chirurgici osteo-articolari, artropatie infiammatorie e degenerative, ecc.);
- Rieducazione alla deambulazione (dopo interventi di artroprotesi o altre patologie ortopediche, allettamento ecc.);
- Ergoterapia ed educazione all'uso degli ausili per la vita quotidiana;
- Varie forme di massoterapia e linfo drenaggio
- Terapia strumentale/elettroterapia sia analgesica sia di stimolazione;
- Training deambulatorio con supervisione del terapista.

3.3 Centro Ambulatoriale Riabilitativo

All'interno della struttura di Villa Adria è presente un **Centro Ambulatoriale Riabilitativo** appositamente concepito per offrire la continuità riabilitativa dei pazienti ricoverati alla dimissione.

4

Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) fornisce informazioni sulle modalità di accesso alle prestazioni sanitarie.

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

Presso L'U.R.P. è possibile presentare eventuali reclami, segnalazioni, osservazioni e suggerimenti.

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

Tel. 071 21895204

urp.adria@kosgroup.com

L	M	M	G	V	S	D
						

 **Dalle 9:00 alle 14:00**

4.2 Numeri utili

Centralino	071 218951
Direzione Amministrativa	071 21895205
Fax Direzione Amministrativa	071 887150
Segreteria Sanitaria	071 21895220 071 21895207
Segreteria Centro Ambulatoriale Riabilitativo (CAR)	071 21895401
U.R.P.	071 21895204

4.3 Richiesta di copia della Cartella Clinica

L'Utente ha diritto alla fotocopia della propria cartella clinica. Il rilascio delle cartelle cliniche avviene in via ordinaria entro 20 giorni dalla richiesta.

La richiesta può essere effettuata solo al momento della avvenuta dimissione compilando l'apposito modulo disponibile presso la Reception o da casa inviando una lettera in carta libera. In questo ultimo caso la richiesta deve essere accompagnata da una copia di un documento d'identità valido del richiedente e/o dell'avente diritto.

UFF. ACCETTAZIONE:

L	M	M	G	V	S	D
						

	Dalle 8:30 alle 13:00 Dalle 15:00 alle 17:00
	Dalle 9:00 alle 12:00

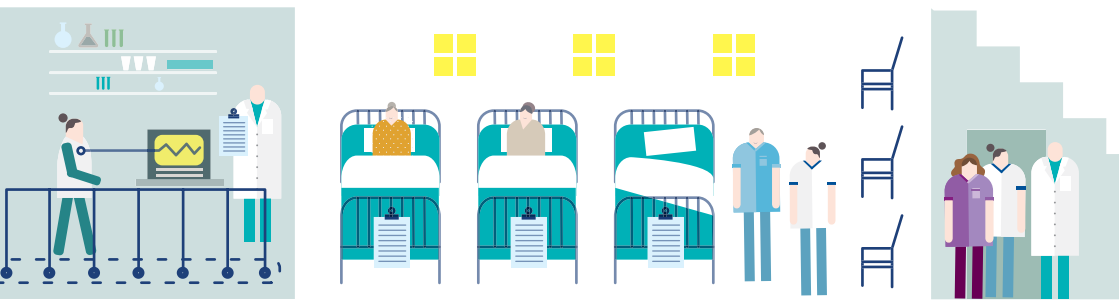
Tel. 071 21895220

CHI PUÒ RICHIEDERE COPIA CONFORME:

- * Titolare della documentazione se maggiorenne;
- * Persona delegata con copia del documento di identità e delega scritta del paziente;
- * Eredi legittimi o testamentari;
- * Esercenti potestà genitoriale o tutela legale per minori, interdetti o inabilitati.

4.4 Richiesta di certificazioni

Durante la degenza il paziente potrà richiedere certificati attestanti il ricovero, firmando un apposito modulo di richiesta all'Assistente Sociale. La richiesta di relazioni sanitarie con la relativa motivazione, va presentata 10 gg prima all'Assistente Sociale che provvederà a farla avere al paziente appena il Medico potrà renderla disponibile.



5

La vita in struttura



5.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario di KOS Care Villa Adria porta sulla divisa il nome e la qualifica.

5.2 Orari di visita ai ricoverati

Per non disturbare il riposo degli altri degenti e per non ostacolare il lavoro del personale sanitario **è necessario che i visitatori rispettino gli orari di visita.**



REPARTI Fisio A e Fisio B

		L	M	M	G	V	S	D
	Dalle 11:30 alle 13:30 Dalle 18:30 alle 20:30							

 Dalle 12:00 alle 14:00
Dalle 18:30 alle 20:30

5.3 Servizi alberghieri

CAMERE: ogni posto letto dispone di un impianto per la luce notturna e di un campanello per chiamare il personale infermieristico e/o Operatore Socio Sanitario (OSS) in caso di necessità. Ogni paziente dispone di un comodino e di un armadio nel quale potrà riporre gli abiti e gli effetti personali.

AREE COMUNI: i reparti dispongono di sale di soggiorno dove i pazienti possono recarsi per parlare liberamente con altri degenti o con i parenti in visita, senza disturbare in camera chi ha bisogno di silenzio.

PASTI: compatibilmente con le indicazioni mediche, il Servizio Ristorazione Interno avrà cura di preparare i pasti in relazione alla dieta più adatta alla salute dei pazienti ricoverati.

TV: l'orario di visione della TV dovrà essere compatibile con la vita del reparto; la scelta del programma sarà fatta di comune accordo con gli altri degenti.

INTERNET: entrambi i reparti sono dotati di sistema Wi-Fi. Per usufruirne è necessario rivolgersi in portineria, il personale si occuperà di fornire la password di accesso.

POSTA: la posta in arrivo è consegnata ai pazienti dal personale di reparto.



La Santa Messa è celebrata presso lo spazio comune situato al piano o di fronte al Bar, la domenica alle ore 10:00.



	L	M	M	G	V	S	D
17:00							
10:00							

RISTORAZIONE PER I FAMIGLIARI: per i familiari o assistenti dei pazienti ricoverati è possibile usufruire della mensa interna.



L M M G V S D

 Dalle 7:00 alle 17:30

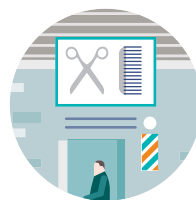
Chiuso a Pasqua e Natale

Per avere maggiori informazioni su come usufruire di questo servizio è possibile rivolgersi in portineria al piano 0, o chiamare il numero telefonico 071 218951.

I buoni pasto possono essere ritirati in portineria.

5.6 Parrucchiere

Compatibilmente con l'organizzazione dei vari reparti, presso la Struttura è disponibile il servizio di parrucchiere. Per usufruirne sarà sufficiente farne richiesta ai Caposala.



6

Relazioni con il pubblico

Il Centro di Riabilitazione KOS Care Villa Adria invita ogni Utente a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la reception nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami.

6.1 Ascolto attivo: questionari di gradimento e reclami

Sono a disposizione di tutti i Pazienti, Utenti ambulatoriali e/o loro familiari o, qualora nominati, dei legali rappresentanti o dell'amministratore di sostegno questionari di gradimento attraverso i quali è possibile segnalare, anche in modo anonimo, il grado di soddisfazione del servizio fruito e inoltrare suggerimenti per migliorarne la qualità.

Per compilarlo è sufficiente inquadrare il Qr Code disponibile in diversi punti della struttura.

Le segnalazioni ed i reclami possono essere rivolti anche direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

A tutti i reclami e alle segnalazioni, - suggerimenti pervenuti in forma non anonima, in cui è stato espresso il consenso al trattamento dei dati (D. Lgs.vo 196/2003 e successive modifiche e integrazioni) e la firma risulta leggibile, il Responsabile dell'URP in collaborazione con la Direzione e coinvolgendo in modo diretto i Responsabili di Reparti e/o Servizi interessati risponde in forma scritta entro 30 giorni.

L'URP predispone reports mensili relativi all'elaborazione dei Questionari di gradimento e segnalazioni.

I risultati della elaborazione consentono, se necessario, di intervenire in modo mirato ed in tempo reale sui punti deboli del sistema.

7

Diritti e doveri

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra Utente, famigliari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la qualità della prestazione erogata. Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede nelle strutture del Gruppo KOS che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco.

7.1 Diritti dell'Ospite

ARTICOLO 1

Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2

Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3

Diritto all'individuazione dell'operatore.

ARTICOLO 4

Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5

Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile.

ARTICOLO 6

Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il referente del caso e l'Équipe.

ARTICOLO 7

Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8

Diritto alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione dei professionisti gli strumenti diagnostici, terapeutici e gli aggiornamenti scientifici necessari per erogare le prestazioni più appropriate, consentendo loro di agire secondo scienza e coscienza e nel rispetto dei Codici Etici e deontologici.

ARTICOLO 9

Diritto di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai servizi a pagamento richiesti.

ARTICOLO 10

Diritto dei familiari a ricevere informazioni entro i limiti consentiti dal rispetto della privacy e dalla volontà dell'Utente.

ARTICOLO 11

Diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggerimenti in forma scritta.

ARTICOLO 12

Diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di gradimento.

ARTICOLO 13

Diritto alla trasparenza.

7.2 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

È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso gli Utenti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulari, eccetera).

ARTICOLO 2

È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura e con la Direzione Sanitaria.

ARTICOLO 3

È doveroso da parte degli Utenti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.

ARTICOLO 4

È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5

Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

ARTICOLO 6

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di risorse.

ARTICOLO 7

È dovere di ogni Utente rispettare il divieto di fumare per preservare la salute della collettività.



sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8

Il Ricovero

8.0 Il Ricovero

Il centro riabilitativo KOS Care Villa Adria eroga attività riabilitativa nei regimi Ospedaliero (*Centro Ospedaliero di Riabilitazione*) **con 40 posti letto e 5 posti letto COD.75** ed Extra Ospedaliero (*Centro Extraospedaliero di Riabilitazione*) **con 30 posti letto e 5 SUAP.**

Il Centro Ospedaliero di Riabilitazione unitamente al Centro di Riabilitazione Ambulatoriale (CAR) sono accreditati ai sensi dell'art. 16 L.R. 20/2000.

8.1 Centro Ospedaliero di Riabilitazione

Il Centro Ospedaliero di Riabilitazione Intensiva è destinato alla presa in carico di individui di tutte le età e finalizzato al trattamento di ogni disabilità, totalmente o parzialmente emendabile in soggetti che richiedono tutela medica ed interventi di nursing ad elevata specificità articolati nell'arco delle 24 ore, nonché interventi valutativi, terapeutici e riabilitativi intensivi non erogabili in regime di assistenza extraospedaliera.

Il ricovero avviene nella fase immediatamente post-acuta, ossia quando il paziente è giudicato idoneo alla dimissione dal reparto ospedaliero nel quale sia stato degente. Le attività assistenziali e riabilitative sono codificate nell'ambito di un progetto elaborato sulla base di tutte le esigenze sanitarie del paziente; il raggiungimento degli obiettivi sanitari rappresenta l'indicatore principale del processo riabilitativo e assistenziale che potrà proseguire su strutture extraospedaliere.

Il Centro Ospedaliero di Riabilitazione è specializzato nella riabilitazione intensiva delle disabilità derivanti da patologie neurologiche, ortopediche e traumatologiche.

L'organizzazione garantisce assistenza medica plurispecialistica, sorveglianza medica ed infermieristica secondo gli standard ospedalieri per l'intero arco delle 24 ore

8.2 Centro Extra Ospedaliero di Riabilitazione

Il Centro Extraospedaliero di Riabilitazione è destinato:

- **Alla presa in carico di individui di tutte le età in fase post acuta che debbano effettuare o proseguire il trattamento riabilitativo** (anche dopo dimissione da

Reparti Ospedalieri di Riabilitazione) e le cui condizioni cliniche stabilizzate consentano il loro svolgimento, rapportato al grado di non autosufficienza e di necessità di interventi assistenziali di base, in ambiente extraospedaliero sia con degenza a tempo pieno che a ciclo diurno. Il personale medico e infermieristico è adeguatamente parametrato in rapporto alla diversa tipologia di utenza e in base alla diversa articolazione e complessità dell'attività di riabilitazione, condotta con metodica multidisciplinare da figure professionali diverse.

- **Alla presa in carico di disabili, ivi compresi gli anziani non autosufficienti, caratterizzati dall'esistenza di deficits funzionali derivanti dalla perdita di capacità fisiche, psichiche o psico-fisiche**, a seguito di eventi morbosi (congeniti o acquisiti), che determinano sul piano dei bisogni assistenziali situazioni di disabilità e di dipendenza.

I trattamenti, di media o lunga durata, comprendono oltre a pratiche terapeutico-riabilitative di recupero e stabilizzazione funzionale della menomazione, la rimozione (o limitazione) degli "ostacoli sociali" influenti sulla trasformazione della menomazione in disabilità.

Detti interventi si realizzano di norma attraverso modalità cliniche interdisciplinari, che coinvolgono discipline mediche, psicologiche, pedagogiche e sociali.

L'intervento riabilitativo effettuabile in queste strutture consiste:

- Nella valutazione delle menomazioni che necessitano di recupero e riabilitazione, nella formulazione del bilancio diagnostico-prognostico corrispondente e nella predisposizione del piano personale di intervento;

- Nel recupero funzionale dei soggetti affetti da patologie in fase post-acuta che, in diversa intensità e forma interessano i settori motorio, sensoriale, psichico;
- Nella riabilitazione e recupero funzionale, attraverso interventi pluridisciplinari di natura medica, psicologica, pedagogica e sociale, per la riabilitazione o la reintegrazione globale dell'autonomia di soggetti in età giovane adulta, con minorazioni anche permanenti, di tipo neuromotorio, psichico, sensoriale o plurimo, derivanti da qualunque causa;
- Nella riabilitazione e recupero funzionale di soggetti adulti e in età geriatrica per limitare gli effetti invalidanti della patologia e contrastarne i processi ulteriormente involutivi.

8.3 Il percorso terapeutico

Valutazione dei pazienti

Lo scopo di questa funzione è di determinare la tipologia e il livello dell'assistenza necessari mediante la valutazione dei bisogni del singolo paziente.

La valutazione di ogni menomazione o disabilità, si caratterizza per l'utilizzo di strumenti e test di valutazione specifici previsti nei diversi protocolli.

Valutazione iniziale

La valutazione iniziale, eseguita secondo protocolli prestabiliti, è finalizzata alla definizione qualitativa e quantitativa di:

1. Patologia determinante la disabilità ed eventuali patologie ad essa correlate o concomitanti.
2. Danni ad esse conseguenti.
3. Disabilità che motivano la presa in carico per il trattamento riabilitativo.
4. Grado attuale di disabilità.

La valutazione consta di esami clinici, strumentali, bilanci funzionali nelle diverse dimensioni della disabilità, valutazione delle condizioni socio economiche del paziente finalizzata alla pianificazione del reinserimento.

La storia clinica e l'esame fisico del paziente vengono completati entro le prime 24 ore e le altre indagini entro la prima settimana di degenza o come specificato nei diversi protocolli.

Valutazioni successive

Sulla base della valutazione iniziale e della evoluzione del quadro clinico e funzionale vengono eseguite valutazioni periodiche che garantiscono il monitoraggio del paziente e la verifica del raggiungimento degli obiettivi concordati.

Valutazione finale

Viene eseguita prima della dimissione una valutazione atta a determinare le modalità più opportune per affrontare le ulteriori necessità riabilitative e di reinserimento.

Cura dei pazienti

Le attività di cura vengono svolte da una équipe multiprofessionale che opera secondo i criteri del gruppo di lavoro integrando nel programma competenze multidisciplinari.

L'équipe elabora un programma di nursing, cure mediche specialistiche e terapie riabilitative personalizzato che viene formulato procedendo all'identificazione degli obiettivi e degli interventi necessari per raggiungerli e prevede la partecipazione del paziente.

In ottemperanza alle normative vigenti, nella realizzazione del programma di valutazione e trattamento viene richiesto il consenso informato del paziente per ogni procedura diagnostica o di trattamento che comporti metodiche invasive o protocolli speciali di ricerca.

Alla dimissione l'équipe definisce le necessità di assistenza e

di cure riabilitative che vengono formalizzate nella lettera di dimissione inviata al medico curante; la rete dei centri KOS viene attivata per l'eventuale prosecuzione delle cure riabilitative in regime alternativo alla degenza a tempo pieno.

Uso dei farmaci

L'organizzazione è dotata di procedure volte a garantire il corretto utilizzo dei farmaci. Tali procedure sono articolate in modo di monitorare correttamente le fasi di prescrizione, distribuzione, somministrazione, effetti collaterali e/o indesiderati.

Cura dell'alimentazione

Come parte integrante dell'assistenza al paziente, la cura dell'alimentazione tiene conto della valutazione dei bisogni, prescrizione e sviluppo del piano di terapia nutrizionale più idoneo, preparazione, distribuzione e somministrazione, monitoraggio della procedura di assistenza nutrizionale.

Per i pazienti considerati a rischio nutrizionale, viene elaborato e revisionato un piano interdisciplinare di terapia nutrizionale, in base alle necessità.

La prescrizione di alimenti e prodotti dietetici è effettuata da personale autorizzato.

Prosecuzione delle cure

L'organizzazione a rete dei servizi riabilitativi garantisce la continuità delle terapie alla persona disabile. L'offerta di servizi ospedalieri ed in day hospital, residenziali e semiresidenziali, ambulatoriali e domiciliari, dà la possibilità di definire e attuare un percorso completo che accompagna il soggetto dall'intervento nella fase acuta fino al reinserimento sociale.

Reinserimento

Il reinserimento nell'ambiente familiare e sociale del disabile è l'obiettivo di ogni processo riabilitativo. La possibilità di conferire autonomia alla persona disabile implica quella di utilizzare

al meglio le sue capacità residue in modo che possa lasciare le diverse sedi di cura oltre che con un elevato grado di recupero anche con un bagaglio di informazioni e conoscenze atte a poter realizzare compiutamente il proprio progetto di inserimento.

Il progetto di reinserimento ha inizio, in analogia al progetto di recupero funzionale, fin dall'ingresso del soggetto nel luogo di degenza.

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ

Interventi Riabilitativi

- Recupero e rieducazione funzionale con applicazione delle più importanti metodiche attualmente in uso (metodiche neuromotorie, cognitive, cognitivo-comportamentali, EMG - Biofeed-back, stimolazione elettrica funzionale, ecc...)
- Terapia fisica (termoterapia, ultrasuonoterapia, elettroterapia, elettromagnetoterapia)
- Massoterapia
- Trattamenti psicopedagogici dei disturbi del comportamento e dell'apprendimento
- Logopedia
- Musicoterapia
- Fornitura Ortesica e Protesica
- Riabilitazione sfinterica
- Riabilitazione occupazionale
- Riabilitazione cognitiva
- Riabilitazione professionale
- Sport terapia
- Percorsi terapeutici attraverso devices robotici

Attività di supporto:

- Laboratorio di protesica e biomeccanica
- Assistenza sociale
- Informatica medica
- Epidemiologia

8.4 Come Accedere

Il ricovero può avvenire attraverso l'Accettazione Ordinaria previa convocazione scritta o telefonica da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

Nel rispetto delle normative nazionali e regionali vigenti in materia, il ricovero è assicurato attraverso:

- **Ricovero Ospedaliero Programmato.**
- **Ricovero Extra Ospedaliero.**

Le richieste devono essere effettuate tramite la compilazione del modulo di richiesta, disponibile anche facendone richiesta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il modulo compilato può essere:

- **inviato via fax all'U.R.P. al numero 071 887150**
- **inviato via mail a urp.adria@kosgroup.com**

In caso di accettazione, la richiesta viene inserita nella lista d'attesa e la data prevista per il ricovero viene comunicata telefonicamente dall'U.R.P.

KOS Care Villa Adria predispone un **Registro dei ricoveri** contenente l'elenco cronologico delle richieste di ricovero pervenute.

Per ciascuna richiesta viene aperto un Dossier di ricovero nel quale sono registrate tutte le attività connesse alla valutazione dell'ammissibilità della richiesta e all'esito della valutazione.

L'accettazione al ricovero può essere subordinata ad una visita da parte dei sanitari del Centro effettuata presso il paziente o presso gli ambulatori del Centro stesso.

8.5 Accettazione ricoveri

L'URP comunica telefonicamente o in forma scritta all'utente il giorno stabilito per il suo accesso in reparto. All'atto del ricovero è consegnata all'utente una scheda informativa relativa al reparto di destinazione ed un modulo per la presentazione di eventuali osservazioni/reclami.

Il giorno e l'ora concordati per l'inizio del ricovero, l'Utente viene indirizzato all'Ufficio Accettazione dove l'incaricato provvede alla verifica dei documenti necessari per il ricovero.

Una volta esaurite le formalità amministrative il paziente viene accompagnato in reparto dove verranno fornite tutte le indicazioni utili e necessarie per il suo soggiorno come ad esempio: orari terapie, visite mediche, orari pasti, ubicazioni mensa, cambio menù, telefoni, sale comuni, punto ristoro ecc. Il medico che effettua l'accettazione fornisce all'Utente tutte le informazioni possibili riguardo ai trattamenti ed eventuali esami diagnostici che si intendono effettuare.

I ricoveri avvengono dal lunedì al venerdì entro le ore 11:00

8.5.1 Cosa portare per il ricovero

- 1. Carta di identità, tessera sanitaria e codice fiscale;** i pazienti (comunitari o extra-comunitari) devono essere in possesso di un valido documento di identità da presentare all'Ufficio Ricoveri.
- 2. Documentazione sanitaria;** il giorno di ingresso è indispensabile portare con sé e consegnare, tutti gli esami e altri accertamenti diagnostici eseguiti prima del ricovero, eventuale documentazione sanitaria relativa a precedenti

ricoveri anche in altre strutture (es. cartelle cliniche e lettere di dimissioni riferite a precedenti ricoveri, indagini diagnostiche e/o radiologiche, eventuali esami di laboratorio già eseguiti, ecc.), le prescrizioni riguardanti i farmaci che si assumono abitualmente. È importante comunicare tutte le notizie relative al proprio stato di salute ed eventuali allergie.

3. **Richiesta di ricovero Ospedaliero;** richiesta del medico di famiglia o del medico specialista pubblico o del medico ospedaliero.

8.6 Denaro e oggetti di valore

I pazienti sono invitati a **non portare oggetti preziosi e/o importanti somme di denaro** per ragioni di sicurezza.

Istituto Santo Stefano non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno.

Si ricorda che nessuna somma di denaro deve essere versata dai malati al personale sanitario, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

Su richiesta è possibile usufruire di un deposito protetto.

8.7 Permessi di uscita

Per la richiesta di permessi ordinari per uscite che si potranno verificare nell'arco della giornata è possibile rivolgersi alla Caposala.

I permessi di uscita straordinari (più di un giorno) verranno rilasciati dal Responsabile della Divisione.

8.8 La dimissione

Completate le cure riabilitative il paziente verrà dimesso. A lui, o ai suoi familiari, verrà consegnata una lettera di dimissione indirizzata al Medico curante contenente una sintesi di tutte le informazioni relative al ricovero e le indicazioni da seguire a casa.

Al paziente potrebbe essere consigliato di effettuare controlli successivi presso gli ambulatori specialistici del Centro di Riabilitazione o di proseguire il trattamento riabilitativo in regime ambulatoriale o domiciliare.

La dimissione avviene di norma entro le ore 11:00.

8.9 Ritorno a casa

Per il ritorno a casa il paziente dovrà provvedere autonomamente avvertendo la famiglia sulla data di dimissione. Qualora il paziente non fosse in grado di farlo autonomamente o avesse comunque delle difficoltà, provvederà l'Assistente Sociale o il Coordinatore degli infermieri a comunicarlo alla famiglia.

8.10 Collegamento e coordinamento con la rete dei servizi e delle risorse del territorio

Qualora le condizioni del paziente non permettano, per ragioni di tipo sanitario o sociale un reinserimento nel proprio ambiente di vita e si ravvisi necessità di dimissione protetta sono previsti protocolli per la continuità e l'integrazione socio-sanitaria tra Centro di riabilitazione e territorio.

Schema di sintesi

IL GIORNO DEL RICOVERO L'UTENTE DEVE PORTARE CON SÉ:

- carta d'identità in corso di validità
- tessera codice fiscale
- tessera sanitaria
- richiesta di ricovero
- eventuale documentazione sanitaria
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, dentifricio, pettine, ecc.)
- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe da ginnastica, fazzoletti, ecc.)

È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA I SEGUENTI OGGETTI:

- Bevande alcoliche
- Farmaci non autorizzati o sostanze illegali
- Oggetti a forma appuntita o tagliente (es. ferri da calza, forbicine)
- Oggetti che possono arrecare disturbo alle persone, quali ad esempio, televisioni, radio e ventilatori, se non autorizzati dalla Direzione
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola



9

Centro Ambulatoriale Riabilitativo (CAR)

9.0 Centro Ambulatoriale Riabilitativo (CAR)

Il **Centro Ambulatoriale Riabilitativo (CAR)** si pone come punto di riferimento territoriale per una ampia gamma di attività sanitarie, finalizzate alla tutela della salute in generale, alla diagnosi tempestiva, alla terapia mirata ed al benessere generale della persona.

Le prenotazioni possono essere effettuate telefonicamente oppure via e-mail.

L M M G V S D



 Dalle 8:00 alle 16:30
Dalle 12:00 alle 14:00

Tel. 071 21895401

adria.ca@kosgroup.com

9.1 Modalità di accesso

L'accesso a visite ambulatoriali avviene sempre previa prenotazione. La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali necessita della prescrizione del medico di medicina generale, di un medico Specialista o anche su iniziativa del paziente stesso.

Il giorno dell'appuntamento si raccomanda di portare con sé tessera sanitaria, codice fiscale ed eventuale documentazione diagnostica e clinica precedente.

9.2 Prenotazioni

Il Centro di Riabilitazione KOS Care Villa Adria è dotato di un Centro di Prenotazione.

L'orario di apertura è garantito per un arco temporale di 8 ore esclusi i giorni festivi.

La prenotazione della visita o della prestazione riabilitativa, di norma, è rilasciata immediatamente attraverso la consegna al richiedente di un foglio contenente giorno, ora e luogo di effettuazione della visita o prestazione, e l'eventuale importo della tariffa o del ticket da pagare.

Il foglio di prenotazione contiene l'avvertenza che la prestazione, per sopravvenuti e non programmabili casi d'urgenza, può subire uno slittamento.

È possibile effettuare la prenotazione telefonica delle prestazioni. Se si è in possesso di una convenzione e/o assicurazione è possibile contattare direttamente il centralino.

Il versamento delle somme prescritte, a tariffa intera, ridotta o fissa, per le visite specialistiche o prestazioni diagnostiche deve avvenire comunque prima dell'effettuazione della prestazione,

presentando e consegnando al sanitario una copia della ricevuta del pagamento.

Luogo e orari di riscossione delle tariffe e dei ticket coincidono con quelli di prenotazione delle prestazioni.

È garantita la tutela del diritto alla riservatezza dell'utente.

È presente idonea segnaletica esterna ed interna per indirizzare con sicurezza l'utenza.

**Prenotazioni prestazioni in possesso di
convenzione e/o assicurazione**

Tel. 071 218951

L	M	M	G	V	S	D
						
 Dalle 12:00 alle 14:00						

9.3 Disdette

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi alla visita o al trattamento, deve **comunicare la propria assenza tempestivamente anche a mezzo telefono al Servizio interessato.**

Eventuali impedimenti della struttura alla effettuazione nel giorno o nell'ora stabiliti nella prenotazione saranno tempestivamente comunicati all'utente, con l'impegno a riprogrammare, d'intesa con quest'ultimo, la nuova prestazione.

9.4 Orari, Professionisti, Tariffe

Orari e tariffe dell'Ambulatorio in regime privato possono essere soggetti a variazioni e pertanto per queste informazioni si invita a contattare direttamente il relativo personale.

9.5 Prestazioni Ambulatorio

Visite Specialistiche

- Medicina Fisica e Riabilitazione
 - Visita Neurologica
 - Visita Ortopedica
 - Visita Urologica
-



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10

Standard di qualità, impegni e programmi

In linea con la propria mission, le strutture del **Gruppo KOS** sono orientate al prendersi cura della persona e si impegnano alla ricerca della qualità.

10.1 Politica della qualità

In linea con i principi fondamentali, con la vision e la mission che orientano la nostra attività, il Centro di Riabilitazione KOS Care Villa Adria si pone come Obiettivo primario:

la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del Cliente e quindi di conseguire e mantenere una primaria 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 Correttive per risolvere eventuali problemi e disservizi, sentita anche quale opportunità per cogliere momenti di miglioramento;
- attenzione alla sicurezza degli utenti nello svolgimento delle attività sanitarie e riabilitative;
- 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;

- 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.

10.2 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 indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente e sono esplicitati in dettaglio nella documentazione del Sistema di Qualità UNI EN ISO 9001.

STANDARD DI QUALITÀ GENERALI

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%
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.	Sì

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
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%
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	Distribuzione agli utenti di questionari di valutazione del trattamento ricevuto e per effettuare osservazioni/suggerimenti. Presenza di cassette dove inoltrare in forma anonima i questionari compilati. Analisi periodica delle informazioni raccolte da parte della Direzione.	100%

STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI AL RICOVERO

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	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.	Si

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
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. Possibilità per i familiari di usufruire della mensa aziendale.	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/Parrucchiere su richiesta Distributori automatici di bevande calde e fredde e Snack dolci e salati Bancomat.	Si

* Per le cartelle chiuse e già in carico alla Direzione Sanitaria in caso contrario entro 20 gg dalla data di arrivo della Cartella Clinica in Direzione Sanitaria

STANDARD DI QUALITÀ PER I SERVIZI AMBULATORIALI

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità delle prestazioni	Accesso diretto senza prenotazione per il Punto prelievi del Laboratorio Analisi ad eccezione dei pazienti esenti Possibilità di prenotazione telefonica/online per tutti gli altri servizi Ritiro dei referti online per gli esami di laboratorio.	100%
Rapidità della refertazione del Laboratorio Analisi	Tutti gli esami di laboratorio eseguiti direttamente dal Laboratorio Analisi sono repertati con tempi da 1 a 5 giorni a seconda della tipologia di esame	Si
Rapidità di refertazione per prestazioni di Diagnostica per Immagini	I referti vengono prodotti: • Entro 5 giorni dall'esecuzione dell'esame (RX, RM e TAC). • Entro 30 minuti dall'esecuzione per l'ecografia.	100%

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Rapidità di Refertazione dell'Ambulatorio di Neurofisiologia	I referti vengono prodotti: • Entro 2 giorni dall'esecuzione dell'esame l'EEG e Potenziali Evocati. • Al termine dell'esame l'EMG	100%

10.3 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:

- in fase di dimissione, per i degenti
- in fase di accettazione, per gli utenti ambulatoriali.

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.

10.4 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.

10.5 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.

10.6 Sicurezza dell'Ospite

Per garantire all'Utente la più assoluta serenità durante la permanenza, Istituto Santo Stefano 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.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Villa Adria

Via Flaminia, 324
60126 Ancona (AN)

071 218951
villaadria@kosgroup.com

www.kosgroup.com/it/centri/villa-adria

Versione di
ottobre 2025