



Villa  
Pineta  
Riabilitazione

# Carta dei servizi







**CENTRO DI RIABILITAZIONE**

# **Villa Pineta**

**Gaiato di Pavullo nel Frignano (MO)**

---

**La Carta dei Servizi**  
è stata curata dal

**Direttore di Struttura**  
Gianranco Maria Beghi

**Direttore Sanitario**  
Agostino Mancuso

**Referente URP**  
Cinzia Bonan

---

Versione di  
**marzo 2025**



## Gentile Utente,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe il Centro di Riabilitazione **Villa Pineta del Gruppo KOS**.

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

## Sezione Prima

1

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <b>MISSION</b>                 | <b>13</b> |
| 1.1 Cos'è la Carta dei Servizi | 14        |
| 1.2 I nostri valori            | 14        |
| 1.3 Principi fondamentali      | 15        |

2

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| <b>LA STRUTTURA</b>                 | <b>19</b> |
| 2.1 L'articolazione della struttura | 20        |
| 2.2 Come raggiungerci               | 22        |

3

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PRESENTAZIONE</b>   | <b>23</b> |
| 3.1 L'attività di Villa Pineta   | 24        |
| 3.1.1 Centro di Riabilitazione   | 24        |
| 3.1.2 Poliambulatorio  | 25        |
| 3.2 Articolazione dell'offerta sanitaria<br>del Centro di Riabilitazione | 25        |
| 3.2.1 Lungodegenza medica post-acuzie                                    | 26        |
| 3.2.2 Pneumologia  | 27        |
| 3.2.3 Riabilitazione Metabolica-Nutrizionale                             | 28        |
| 3.2.4 Riabilitazione Neuromotoria-Ortopedica                             | 29        |
| 3.2.5 Riabilitazione Respiratoria  | 30        |

4

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI</b>                    | <b>33</b> |
| 4.1 Prenotazione e Prestazioni                              | 33        |
| 4.2 Richiesta di copia della Cartella Clinica               | 34        |
| 4.3 Professionisti, Tariffe, Assistenza Integrativa Privata | 35        |

5

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| <b>LA VITA IN STRUTTURA</b>       | <b>37</b> |
| 5.1 Come riconoscere il personale | 38        |
| 5.2 Visita ai parenti ricoverati  | 39        |
| 5.3 Servizi alberghieri           | 39        |
| 5.4 Servizio Religioso            | 40        |
| 5.5 Bar e punti di ristoro        | 40        |
| 5.6 Parrucchiere e Pedicure       | 41        |

6

|  |           |
|--|-----------|
| <b>RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>                     | <b>43</b> |
| 6.1 Ascolto attivo: grado di soddisfazione e reclami | 43        |

7

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| <b>DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE</b> | <b>45</b> |
| 7.1 Diritti dell'Utente             | 45        |
| 7.2 Doveri dell'Utente              | 47        |

8

### Sezione Seconda

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| <b>IL RICOVERO</b>                 | <b>51</b> |
| 8.0 Il Ricovero                    | 51        |
| 8.1 Come accedere                  | 52        |
| 8.2 Accettazione ricoveri          | 53        |
| 8.2.1 Cosa portare per il ricovero | 54        |
| 8.3 Denaro e oggetti di valore     | 55        |
| 8.4 Permessi di uscita             | 56        |
| 8.5 La dimissione                  | 56        |

9

|  |           |
|--|-----------|
| <b>IL POLIAMBULATORIO</b>              | <b>59</b> |
| 9.0 Poliambulatorio                    | 59        |
| 9.1 Modalità di accesso                | 60        |
| 9.2 Prenotazioni                       | 60        |
| 9.3 Disdette                           | 61        |
| 9.4 Consegna referti                   | 62        |
| 9.5 Orari, Professionisti, Tariffe     | 63        |
| 9.6 Prestazioni Poliambulatorio Gaiato | 64        |
| 9.7 Prestazioni Poliambulatorio Modena | 67        |

10

### Sezione Terza

|   |           |
|---|-----------|
| <b>STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI</b> | <b>73</b> |
| 10.1 Come intendere la qualità                  | 73        |
| 10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità   | 75        |
| 10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni      | 76        |
| 10.4 Strumenti di verifica                      | 76        |
| 10.5 Impegni e programma di miglioramento       | 77        |
| 10.6 Tutela e partecipazione dell'Utente        | 78        |
| 10.7 Sicurezza dell'Utente                      | 78        |



## **Villa Pineta in un click**

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

---


***[www.kosgroup.com/it/centri/villa-pineta](http://www.kosgroup.com/it/centri/villa-pineta)***

---




La Carta dei Servizi è uno strumento progettato da Villa Pineta 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**

---

**DIRETTORE MEDICO**

---

**PERSONALE MEDICO**

---

**CAPOSALA**

---

**SERVIZIO DI TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE**

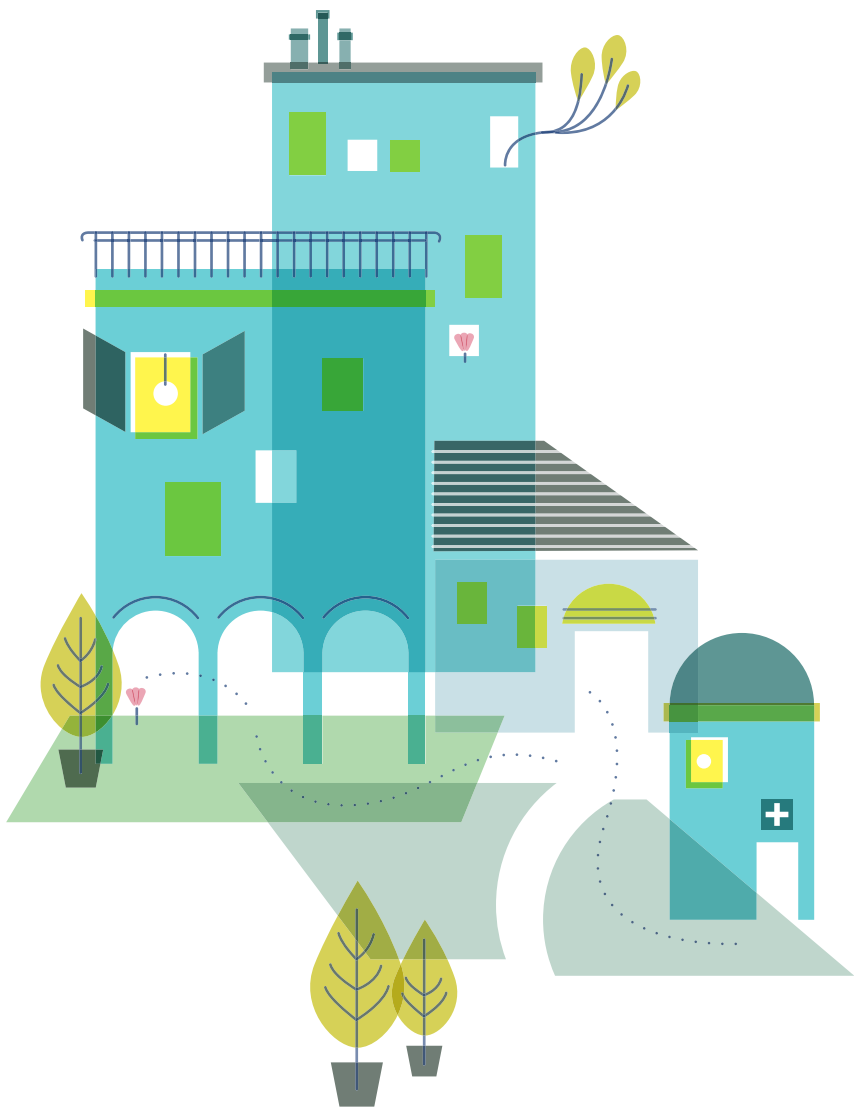
---

**SERVIZIO NUTRIZIONALE**

---

**SERVIZIO DI PSICOLOGIA**

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

---

Villa Pineta, 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, riabilitativi 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 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 dei Villa Pineta 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**

**Villa Pineta 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 **Villa Pineta** 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, Villa Pineta 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.

Tutto il personale medico (dipendenti, collaboratori e consulenti) di Villa Pineta è tenuto a fornire agli Utenti 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 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 medico.**

**Con la sottoscrizione del consenso la persona decide in piena autonomia se sottoporsi o meno al trattamento medico 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, quindi, Villa Pineta 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 e/o i reclami da parte dell'utenza pervenuti all'ufficio relazioni con il pubblico per analizzare eventuali feedback.

I principi fondanti l'attività di ricovero, cura e assistenza dei Pazienti presso Villa Pineta seguono le attuali Linee di indirizzo Ministeriali 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 attraverso corsi accreditati ECM e non.

# 2

## La struttura

---

Villa Pineta sorge in una zona panoramica ed è dotata di un ampio parcheggio gratuito riservato alle autovetture dei degenti, dei loro familiari e dei visitatori

Ampliata e ristrutturata in conformità con la normativa attualmente in vigore, Villa Pineta, pur senza perdere l'aspetto di edificio d'epoca, è oggi una moderna ed efficiente struttura sanitaria e socio-sanitaria.

**Inserita in un ambiente naturale a 800 metri d'altitudine, è caratterizzata da un ampio parco secolare.**

Per i degenti i trattamenti riabilitativi possono essere eseguiti oltre che nella Struttura (palestre), anche nelle grandi terrazze coperte.

## 2.1 L'articolazione della struttura

121 posti letto disponibili

121 posti letto disponibili distribuiti su due piani di cui 100 posti letto accreditati e contrattualizzati con il SSN

### Edificio 1

*Edificio Principale*

#### PIANO TERRA

- \* Bar
- \* Cucina
- \* Front office
- \* Poliambulatorio con Diagnostica per immagini
- \* Sala da pranzo dipendenti
- \* Sala polivalente
- \* Sorveglianza sanitaria
- \* Ufficio Accettazione Ricoveri
- \* Uffici Amministrativi
- \* Ufficio ricerca e innovazione scientifica

### Edificio 2

*Palazzina Servizi*

#### PIANO TERRA

- \* Direzione Sanitaria
- \* Magazzino farmaci
- \* Parrucchiere
- \* Sala riunioni
- \* Ufficio accreditamento – qualità, formazione e Privacy
- \* Uffici amministrativi
- \* URP

#### PRIMO PIANO

- \* Auditorium
- \* Palestra



## 2. LA STRUTTURA

### SECONDO PIANO

#### *Centro di Riabilitazione*

- \* Ambulatori medici
  - \* Day Hospital Respiratorio
  - \* Direttore di Struttura
  - \* Laboratorio fisiopatologia respiratoria
  - \* Studi psicologiche
- 

### TERZO PIANO

#### *Degenze:*

- \* Lungodegenza
  - \* Pneumologia
  - \* Riabilitazione
  - \* Riabilitazione
  - \* Studi medici
- 

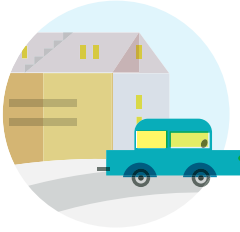
### QUARTO PIANO

#### *Degenze:*

- \* Lungodegenza
  - \* Pneumologia
  - \* Riabilitazione Metabolico Nutrizionale
  - \* Riabilitazione Respiratoria
- 



## 2.2 Come raggiungerci



### IN AUTO

#### **Uscita Modena Nord:**

tenere la destra alla rotonda poi svoltare a destra per Sassuolo e seguire le indicazioni per Abetone.

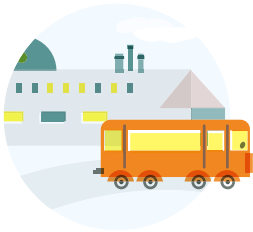
Oltrepassare Pavullo proseguendo per Abetone quindi, in località Querciagrossa svoltare a sinistra per Gaiato e percorrere 2 km circa fino a raggiungere Villa Pineta.

#### **Uscita Modena Sud:**

tenere la destra in direzione Modena e seguire le indicazioni fino a Vaciglio.

All'incrocio svoltare a sinistra su Strada Nuova Estense verso Pavullo.

Oltrepassare Pavullo proseguendo per Abetone quindi, in località Querciagrossa svoltare a sinistra per Gaiato e percorrere 2 km circa fino a raggiungere Villa Pineta.



### IN AUTOBUS

#### **SETA-Modena**

Via Bacchini 1, telefono 840-000216

Via Gaiato, 127 - 41026 Pavullo nel Frignano (MO)



# 3

## Presentazione

---

Villa Pineta 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 interdisciplinare caratterizzato da alta specializzazione, 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 hanno reso i percorsi riabilitativi del gruppo un'esperienza di eccellenza.**

---

## 3.1 L'attività di Villa Pineta

### Villa Pineta è un Centro di Riabilitazione che opera in accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale.

È altamente specializzato nella presa in carico di Pazienti con problemi all'apparato respiratorio, cardiologico.

Offre inoltre percorsi di riabilitazione metabolico-nutrizionale, percorsi di riabilitazione neuromotoria e ortopedica ed include un'area adibita a Casa Residenza per anziani.

L'attività della struttura è articolata in 2 offerte:

- **Centro di Riabilitazione;**
- **Poliambulatorio.**

---

#### 3.1.1 Centro di Riabilitazione

Villa Pineta offre prestazioni in regime di ricovero in grado di assicurare un percorso assistenziale completo differenziato per intensità di cure.

Le tipologie di ricovero offerte a Villa Pineta sono:

- **Degenza per acuti con area ad alta intensità assistenziale;**
- **Degenza di Riabilitazione Intensiva;**
- **Degenza di Riabilitazione Estensiva e di mantenimento;**
- **Lungodegenza post-acuzie.**

I posti letto disponibili per la riabilitazione sono 121 distribuiti su due piani, di cui 100 accreditati e contrattualizzati con il SSN.

---

#### 3.1.2 Poliambulatorio

Villa Pineta dispone di due Poliambulatori: uno all'interno della struttura stessa che opera anche a supporto dei reparti e uno dislocato a Modena in Via Scaglia Est, 27 che fornisce prestazioni altamente specializzate, potendo contare su un Team multidisciplinare di consolidata esperienza.

In due poliambulatori offrono visite specialistiche, prestazioni diagnostiche e prestazioni terapeutiche riabilitative, sia in regime di convenzione, sia in regime privato.

Al capitolo 9 troverete le informazioni dettagliate sui servizi offerti.

---

#### 3.2 Articolazione dell'offerta sanitaria del Centro di Riabilitazione

Il Centro di Riabilitazione è specializzato nella presa in carico di Pazienti con disabilità conseguenti a patologie respiratorie, cardiologiche, neuromotorie, ortopediche e metabolico nutrizionali con bisogni di riabilitazione intensiva, anche in presenza di complicanze cliniche.

Ha inoltre sviluppato competenze per la presa in carico della disabilità e fragilità dell'ammalato anziano e non che, in seguito a una patologia acuta, si trova limitato nella sua autonomia funzionale di vita quotidiana e per il quale si articolano percorsi di riabilitazione estensiva.

In sintesi, l'attività del Centro di Riabilitazione si svolge su sei aree di intervento:

- **Lungodegenza medica post-acuzie;**
- **Pneumologia;**

- **Riabilitazione Metabolica-Nutrizionale;**
- **Riabilitazione Neuromotoria**
- **Riabilitazione Ortopedica;**
- **Riabilitazione Respiratoria.**

---

### 3.2.1 Lungodegenza medica post-acuzie

Il ricovero è rivolto a Pazienti sufficientemente stabilizzati dopo una fase acuta di malattia, ma ancora potenzialmente a rischio di ricadute o complicanze e/o con necessità di terapia ospedaliera e/o di altri giorni di degenza per ultimare i controlli clinici - strumentali necessari ed eventualmente per calibrare nella maniera più idonea l'assetto terapeutico da suggerire al domicilio.

La Lungodegenza Medica inoltre può accogliere temporaneamente anche quei Pazienti per i quali, per motivi sanitari o socio-assistenziali o per la combinazione di entrambi, è stata posta indicazione alla dimissione protetta.

Il reparto prende in carico:

- Pazienti che a seguito della fase acuta della malattia, pur avendo recuperato un buon compenso clinico, presentano ancora limitazioni nelle condizioni di autosufficienza e richiedono un periodo di riattivazione motoria;
- Pazienti internistici che a seguito della fase acuta della patologia responsabile del ricovero, necessitano di un ulteriore periodo di assistenza medica e infermieristica per migliorare la propria condizione psicofisica e raggiungere la maggiore autosufficienza;
- Pazienti sottoposti ad intervento chirurgico che necessitano di un ulteriore periodo di osservazione e di addestramento

alla gestione di una condizione venutasi a determinare quale conseguenza dell'intervento stesso.

Gli obiettivi generali sono focalizzati sulla complessità e sulla fragilità del Paziente e sono volti a:

- Fornire assistenza qualificata ai Pazienti post-acuti non dimissibili per la permanenza di condizioni di non perfetta stabilizzazione clinica e necessità assistenziali;
- Recuperare per quanto possibile autonomia funzionale, alterata in seguito all'evento acuto;
- Permettere quando possibile un più facile inserimento nell'ambito familiare e sociale, con sostegno del percorso "dimissione protette", arruolamento e formazione caregiver, progressivo coinvolgimento nei percorsi trasversali rivolti alla cronicità (ospedale-territorio) e contenimento dei ricoveri ripetuti.

---

#### 3.2.2 Pneumologia

Il reparto di Pneumologia accoglie Pazienti affetti da problematiche collegate a tutte le patologie a carico dell'apparato respiratorio che richiedono particolari competenze nell'inquadramento diagnostico e terapeutico.

Villa Pineta è specializzata:

- Nella gestione e trattamento della BPCO riacutizzata
- Nella gestione e trattamento di tutte le altre patologie respiratorie.
- Nell'inquadramento diagnostico e terapeutico dei disturbi respiratori sonno-relati e nella prescrizione, adattamento e controllo dei presidi comunemente utilizzati in queste situazioni (*CPAP con interfaccia nasale/facciale*).

Il reparto di pneumologia si avvale altresì dei **servizi interni preposti alla ottimizzazione della diagnostica e delle cure pneumologiche:**

### **Laboratorio di Fisiopatologia Respiratoria**

Dispone di moderne attrezzature per la diagnostica respiratoria necessaria al corretto inquadramento fisiopatologico delle malattie dell'apparato respiratorio, strumento fondamentale per la valutazione, la diagnosi ed il trattamento delle malattie a carico dell'apparato respiratorio. Tecnici specializzati collaborano con i medici pneumologi per la esecuzione degli esami.

### **Laboratorio per lo studio dei Disturbi del Sonno**

Collocato in una area dedicata e monitorizzata secondo le più aggiornate raccomandazioni delle società scientifiche nazionali ed internazionali, dispone di attrezzature specifiche per la valutazione e la diagnosi dei disturbi respiratori sonno-correlati (polisonnigrafi).

Uno staff dedicato (medico specialista, infermiere e fisioterapista) è in carico al Laboratorio.

---

## **3.2.3 Riabilitazione Metabolica-Nutrizionale**

La Riabilitazione Metabolica-Nutrizionale è rivolta a Pazienti con obesità e sue complicanze (dislipidemia, diabete mellito, ipertensione arteriosa, cardiopatia, iperuricemia, steatoepatite non alcolica, disturbi del sonno e sindrome delle apnee notturne ostruttive, gonartrosi, coxartrosi e alterazioni psicologiche).

L'obesità è un disturbo complesso, multifattoriale, al quale contribuiscono fattori genetici ed ambientali e può essere gravato da tutta una serie di complicanze che ne aumentano il rischio di morbilità.

Essendo una patologia cronica ad eziologia multifattoriale, richiede un supporto multidisciplinare in quanto il trattamento finalizzato alla perdita di peso si basa sull'intervento combinato di:

- Dieta ipocalorica;
- Incremento dell'attività fisica;
- Terapia cognitivo-comportamentale.

Gli interventi sono volti ad identificare e condividere con il Paziente i propri fattori di rischio e a migliorare la qualità della vita e il benessere psicologico.

Questo approccio terapeutico offre buone possibilità di ottenere risultati duraturi a lungo termine.

---

#### 3.2.4 Riabilitazione Neuromotoria-Ortopedica

L'obiettivo principale della Riabilitazione Neuromotoria - Ortopedica è il recupero della funzione primaria deficitaria e quindi del recupero o miglioramento della situazione premorbosa per conservare un livello di autonomia compatibile con una vita indipendente.

Il percorso riabilitativo neuromotorio-ortopedico prevede per ciascuna patologia:

- Inquadramento clinico e diagnostico generale;
- Programma fisioterapico, training fisico personalizzato, ottimizzazione della terapia farmacologica;
- Valutazione dello stato nutrizionale e metabolico.

Tale percorso si prefigge la prevenzione dei fattori di morbilità e la stimolazione delle autonomie.

Le tecniche e le metodologie utilizzate per il trattamento delle patologie di riferimento sono definite in funzione degli obiettivi terapeutici e dell'età dei Pazienti.

Per questo motivo i Pazienti lavorano a stretto contatto non solo con i medici ma anche con fisioterapisti e dietisti.

### 3.2.5 Riabilitazione Respiratoria

La Riabilitazione Respiratoria si rivolge a Pazienti che possono essere affetti dalle seguenti patologie e sindromi:

- **Asma bronchiale;**
- **Bronchiectasie congenite o secondarie;**
- **Bronchite cronica;**
- **Broncopneumopatia Cronica Ostruttiva – BPCO;**
- **Enfisema polmonare;**
- **Fibrosi polmonare;**
- **Insufficienza respiratoria secondaria a malattie cardiologiche, chirurgiche, metaboliche, obesità e altre patologie;**
- **Insufficienza respiratoria post-traumatica** (*lesioni cassa toracica, patologie del diaframma*);
- **Malattie della gabbia toracica** (*cifoscoliosi ecc.*);
- **Malattie neuromuscolari** (*SLA, distrofia muscolare*);
- **Malattie professionali** (*silicosi, asbestosi*);
- **Oncologia polmonare;**
- **Preparazione al trapianto polmonare e post trapianto polmonare;**
- **Sindrome delle apnee notturne (OSAS).**

La Riabilitazione Respiratoria è un trattamento che, secondo una logica multidisciplinare, combina in modo integrato assistenza medica ed infermieristica, terapia farmacologica, terapia riabilitativa, supporto psico-nutrizionale, norme comportamentali e programmi educazionali con lo scopo di aiutare i Pazienti affetti da malattie respiratorie croniche (*in particolare da Broncopneumopatia Cronica Ostruttiva - BPCO*), al



#### **controllo dei sintomi e al miglioramento delle loro attività.**

Per questo motivo, i Pazienti lavorano a stretto contatto non solo con i medici, ma anche con fisioterapisti, psicologi e dietisti.

Gli obiettivi principali della Riabilitazione Respiratoria sono quelli di aiutare i Pazienti, tramite un progetto riabilitativo individuale denominato PRI, a migliorare la loro qualità di vita attraverso il recupero, anche parziale, della loro capacità e autonomia funzionale e a facilitare il reinserimento nel contesto familiare e sociale di provenienza.

La Riabilitazione Respiratoria si propone inoltre:

- Di far conoscere al Paziente la natura della sua patologia e i problemi legati alla perdita funzionale causata dalla stessa (progetto educativo), per facilitarne la consapevole presa in carico;
- Di controllare nel tempo l'andamento della patologia trattata al fine di ridurre gli episodi di riacutizzazione, causa prima degli alti costi socio-sanitari diretti ed indiretti che caratterizzano l'insufficienza respiratoria cronica e acuta su cronica (spesa farmaceutica, giornate di ricovero ospedaliero, perdita di giornate di lavoro e di reddito individuale e familiare ad esse correlate);
- Di stimolare il mantenimento di comportamenti di vita corretti quali la cessazione dal fumo, una dieta bilanciata e l'attitudine all'esercizio fisico (per quanto reso difficoltoso dalla malattia stessa).

Tutto ciò contribuisce sicuramente ad aumentare la qualità di vita del Paziente.



# 4

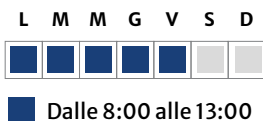
## Informazioni e accesso ai servizi

### 4.1 Prenotazione Prestazioni

A causa della moltitudine dei servizi offerti, per agevolare l'utenza nella prenotazione dei ricoveri e dei servizi ambulatoriali Villa Pineta mette a disposizione diversi contatti a seconda della prenotazione che si desidera effettuare.

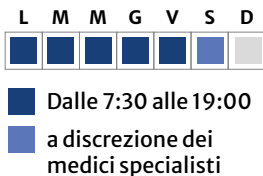
#### Prenotazione Ricoveri Centro di Riabilitazione

Tel. **0536.18031**  
[accettazione.villapineta@kosgroup.com](mailto:accettazione.villapineta@kosgroup.com)



#### Prenotazione prestazioni Poliambulatorio e Diagnostica per Immagini

Tel. **0536.1803201**  
[ambulatorio.villapineta@kosgroup.com](mailto:ambulatorio.villapineta@kosgroup.com)










#### Prenotazione prestazioni Poliambulatorio Modena


Tel. **059.357460**  
[poliambulatorio.modena@kosgroup.com](mailto:poliambulatorio.modena@kosgroup.com)



**Front office**

Tel. 0536.18031 - Fax 0536.42020  
 centralino.villapineta@kosgroup.com


| L   | M   | M   | G   | V   | S   | D   |
|---|---|---|---|---|---|---|
|  |  |  |  |  |  |  |

 Dalle 8:00 alle 20:00

**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

Tel. 0536.18031  
 cinzia.bonan@kosgroup.com

| L   | M   | M   | G   | V   | S   | D   |
|---|---|---|---|---|---|---|
|  |  |  |  |  |  |  |

 Dalle 9:00 alle 13:00  
 Dalle 13:30 alle 16:00


## 4.2 Richiesta di copia della Cartella Clinica


L'Utente ha diritto alla fotocopia della propria cartella clinica. Il rilascio della fotocopia della cartella clinica avviene in via ordinaria entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

La richiesta può essere effettuata al momento della dimissione compilando l'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio accettazione ricoveri dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 12:30 alle 15:00 o da casa tramite e-mail. 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. La fotocopia della cartella clinica deve essere richiesta dall'Utente o da persona da lui delegata o dal legale rappresentante.

**UFFICIO ACCETTAZIONE RICOVERI:**

| L   | M   | M   | G   | V   | S   | D   |
|---|---|---|---|---|---|---|
|  |  |  |  |  |  |  |

 Dalle 8:00 alle 12:00

 Dalle 12:30 alle 15:00

**Tel. 0536 18031**

L'ufficio accettazione ricoveri il sabato e la domenica è chiuso

**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.

## 4.3 Professionisti, Tariffe, Assistenza Integrativa Privata

Il tariffario delle prestazioni ambulatoriali e l'elenco dei medici specialisti sono disponibili presso il Poliambulatorio.

Villa Pineta è convenzionata con diversi gruppi assicurativi. L'elenco è disponibile sul sito WEB nella Sezione Attività - Convenzioni Assicurative e presso l'ufficio Amministrativo.

### POLIAMBULATORIO:

L M M G V S D



■ Dalle 7:30 alle 19:00

■ a discrezione dei medici specialisti

**Tel. 0536 1803201**

### AMMINISTRAZIONE:

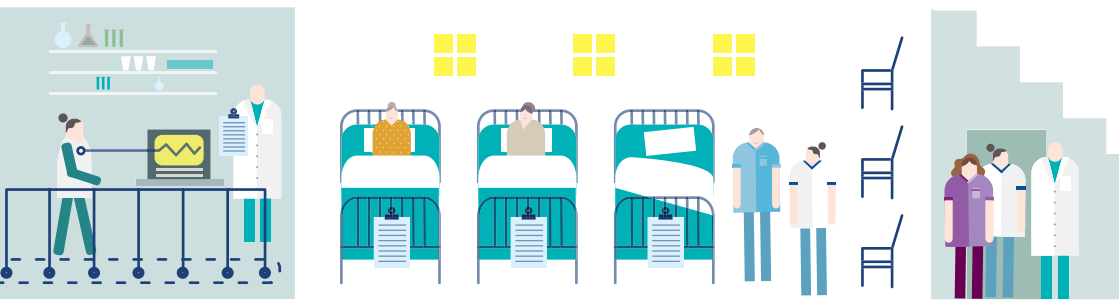
L M M G V S D



■ Dalle 9:00 alle 13:00

■ Dalle 14:00 alle 17:00

**Tel. 0536 18031**



# 5

## La vita in struttura



## 5.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario di Villa Pineta porta sulla divisa un cartellino con indicato il nome, e la qualifica.

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



**MEDICI**

*Casacca bianca  
o blu*



**PSICOLOGI**

*Camice bianco*



**CAPOSALA**

*Casacca blu*



**INFERMIERI**

*Casacca bianca  
con bordo blu*



**OSS**

*Casacca bianca con  
bordo arancione*



**FISIOTERAPISTI**

*Casaca verde*



**DIETISTE**

*Casacca bianca*



### 5.2 Visita ai Pazienti ricoverati

La visita ai Pazienti ricoverati avviene a fronte di una prenotazione che deve essere attuata contattando telefonicamente il Front office.



Front office

Tel. 0536.18031



### 5.3 Servizi alberghieri

**PASTI:** Compatibilmente con le indicazioni mediche, gli Utenti possono scegliere i pasti nell'ambito del menu giornaliero. I pasti, preparati nella cucina interna, vengono serviti in camera con appositi carrelli termici. Come stimolo per un corretto stile di vita, non viene distribuito vino.

**INTERNET:** Accesso ad Internet nelle camere di degenza attraverso Wi-Fi.

**POSTA:** Gli Utenti che intendono spedire corrispondenza devono consegnarla al Front office.

La posta in arrivo per i ricoverati sarà loro recapitata dal Caposala.



## 5.4 Servizio religioso

L'assistenza religiosa di culto cattolico è assicurata da un sacerdote il quale si rende disponibile alle richieste di aiuto spirituale o religioso, al colloquio, all'ascolto e alla somministrazione dei sacramenti. La sua presenza può essere richiesta in ogni momento per mezzo del personale. Le persone di religione diversa dalla cattolica dovranno inoltrare richiesta in Direzione Sanitaria che, nei limiti del possibile, provvederà a reperire i ministri del relativo culto.

La Santa Messa è celebrata presso la Cappella situata a piano terra.

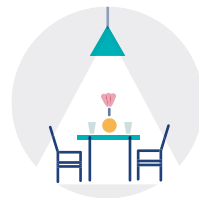


## 5.5 Bar e Punti di Ristoro

A piano terra è disponibile un'elegante Bar, con ristorazione che si apre su un ampio porticato che dà sul giardino e consente di gustare raffinati prodotti artigianali. Il Bar è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle 17:00 e il sabato dalle ore 08:30 alle 17:00.

Al piano terra ed ai piani di degenza sono inoltre disponibili distributori automatici di bevande calde, fredde e snack.

**Presso il Bar è possibile prenotare l'acquisto di giornali e riviste.**



**BAR:**  
Dal lunedì al sabato

| L | M | M | G | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | □ |

■ Dalle 7:30 alle 17:00

■ Dalle 8:30 alle 17:00

### 5.6 Parrucchiere e Pedicure

Presso Villa Pineta è disponibile, su appuntamento, un servizio di parrucchiere e pedicure a pagamento. Per la prenotazione rivolgersi al Front office.





# 6

## Relazioni con il pubblico

---

Villa Pineta invita ogni Utente a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami, verbalmente o in forma scritta.

---

### 6.1 Ascolto attivo: grado di soddisfazione 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 strumenti attraverso i quali è possibile segnalare, anche in modo anonimo, il grado di soddisfazione del servizio fruito e inoltrare suggerimenti per migliorarne la qualità.

Totem SeiSoddisfatto: è disponibile presso il Poliambulatorio di Gaiato, consente agli utenti ambulatoriali di esprimere la propria opinione in tempo reale.

A tutti i reclami e alle segnalazioni - suggerimenti pervenuti in forma non anonima, in cui è stato espresso il consenso al trattamento dei dati (ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679 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 referenti di Reparti - Servizi interessati risponde in forma scritta entro 30 giorni.

Periodicamente vengono predisposti reports relativi all'elaborazione dei Questionari di Gradimento, delle segnalazioni e delle opinioni raccolte attraverso il Totem.

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'Utente

---

#### 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 mediante cartellino identificativo.

---

#### 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

Villa Pineta eroga prestazioni sanitarie in regime di ricovero ordinario, ricovero breve (Day Hospital), sia in accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale (S.S.N.), che in forma privata, cioè con pagamento da parte dell'Utente o di eventuali enti mutualistici e/o assicurativi.

Le tipologie di ricovero disponibili sono:

#### **Ricovero in degenza ordinaria**

Si tratta di un ricovero superiore ad una giornata, predisposto al fine dell'esecuzione di programmi riabilitativi post eventi acuti in Pazienti che presentano le più gravi compromissioni funzionali.

Il Direttore Medico valuta l'appropriatezza del ricovero.

La programmazione degli ingressi si avvale di un sistema informatico, il quale genera una lista d'attesa che è basata su un ordine cronologico, nel rispetto delle esigenze di tempestività connesse ai quadri clinici.

Il Centro di Riabilitazione offre agli Utenti ricoveri e prestazioni in regime totalmente privato. La programmazione del ricovero in regime di solvenza viene determinata dalla disponibilità del reparto e dal quadro clinico del Paziente.

## Ricovero in Day-Hospital

Le attività di DHR (Day Hospital Riabilitativo) sono finalizzate alla erogazione di prestazioni di carattere valutativo, diagnostico e terapeutico intensivo, atte al recupero funzionale di menomazioni e disabilità indifferibili e recuperabili, che non comportano la necessità del ricovero ordinario ma che, per la loro complessità, richiedono che sia garantito un regime di tipo ospedaliero da parte di medici, infermieri ed operatori della riabilitazione.

---

### 8.1 Come Accedere

**In accreditamento con SSN:** Alle prestazioni di ricovero in accreditamento con SSN è possibile accedere su richiesta dello specialista o su indicazione del medico di medicina generale MMG o di altro centro di cura, presentando la documentazione necessaria ( impegnativa su modello del SSN emessa dal medico di medicina generale MMG o dal medico specialista ospedaliero o convenzionato). Per accedere alla Riabilitazione Metabolico Nutrizionale è necessaria la proposta di ricovero da parte di un endocrinologo o specialista affine convenzionato con il SSN. Per la prenotazione di prestazioni SSN è necessario contattare l'Ufficio Accettazione di Villa Pineta in possesso dell'impegnativa.

**In regime privato:** Il Centro di Riabilitazione offre agli Utenti ricoveri e prestazioni in regime totalmente privato.

La programmazione del ricovero in regime di solvenza viene determinata dalla disponibilità del reparto e dal quadro clinico del Paziente.

Gli Utenti, al momento della prenotazione, devono essere muniti

## 8. IL RICOVERO

di documento di riconoscimento, tessera sanitaria e richiesta di ricovero.

### Prenotazione Ricoveri

Tel. **0536.18031**  
[accettazione.villapineta@kosgroup.com](mailto:accettazione.villapineta@kosgroup.com)

| L   | M   | M   | G   | V   | S   | D   |
|---|---|---|---|---|---|---|
|                        |  |  |  |  |  |  |
|  Dalle 8:00 alle 13:00 |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   | Dalle 12:30 alle 15:00  |

## 8.2 Accettazione ricoveri

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. La mancanza dei documenti richiesti non consente il ricovero in forma convenzionata.

Una volta esaurite le formalità amministrative l'Utente 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, 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.

## 8.2.1 Cosa portare per il ricovero

### 1. Carta di identità, tessera sanitaria

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

- Richiesta del medico di famiglia o del medico specialista pubblico o del medico ospedaliero;

### 4. Abbigliamento

Vista la presenza di spazi comuni di socializzazione e di un ampio parco circostante, si consiglia un abbigliamento comodo e funzionale (tuta e scarpe da ginnastica).

### 5. Materiale per l'igiene personale

Si consiglia:

- Eventuali prodotti di bellezza non in contenitori in vetro (creme viso, trucchi, prodotti per capelli, ecc.);
- Lime per le unghie in cartone e nessun oggetto tagliente;
- Pettine e spazzola.
- Rasoio elettrico.



### 8.3 Denaro e oggetti di valore

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

Villa Pineta 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.

#### Schema di sintesi

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

- carta d'identità in corso di validità
- tessera sanitaria
- richiesta di ricovero
- eventuale documentazione sanitaria
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, dentifricio, saponetta, deodorante, pettine, shampoo 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

---

## 8.4 Permessi di uscita

**Al fine di garantire una regolare attività assistenziale riabilitativa e terapeutica, ai degenti non è consentito uscire.**

Eventuali permessi di uscita richiesti al medico che ha in carico il Paziente, devono essere autorizzati dal Direttore Sanitario o dal Direttore Medico.

Il Paziente che si allontana dal Villa Pineta senza il permesso della Direzione verrà immediatamente dimesso.

---

## 8.5 La dimissione

Le dimissioni sono disposte dal medico di riferimento. Alla dimissione, dopo il colloquio finale, verrà consegnata la lettera di dimissione per il medico di medicina generale MMG o per lo specialista, che riporta le informazioni necessarie per conoscere le circostanze di ricovero, l'iter diagnostico - terapeutico-riabilitativo attuato dal Paziente, le indicazioni sul proseguimento delle terapie, gli eventuali esami/visite di controllo consigliati.

Le dimissioni volontarie, non disposte dai sanitari, sono effettuate solo previa firma di assunzione di responsabilità da parte del Paziente o del familiare responsabile e senza il rilascio della lettera di dimissione.





# 9

## Il Poliambulatorio

---

---

### 9.0 Poliambulatorio

Villa Pineta mette a disposizione dell'utenza due poliambulatori:

- **Poliambulatorio Gaiato**  
in Via Gaiato, 127 - Telefono: 0536 1803201
- **Poliambulatorio Modena**  
in Via Scaglia Est, 27 - Telefono: 059 357460.

In entrambi i Poliambulatori è possibile effettuare visite specialistiche, attività diagnostica, prestazioni terapeutiche e check-up sia in accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale che in forma privata.

## 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 o di un medico Specialista. La prenotazione per le prestazioni ambulatoriali a pagamento può essere attuata anche su iniziativa del Paziente stesso. Il giorno dell'appuntamento si raccomanda di portare con sé tessera sanitaria, prescrizione del medico ed eventuale documentazione diagnostica e clinica precedente.

## 9.2 Prenotazioni

Le agende per le prenotazioni di prestazioni in convenzione con il SSN sono gestite direttamente dal CUP mentre gli appuntamenti per prestazioni a pagamento vengono fissati tenendo conto delle esigenze della persona, compresa quella di continuità di presa in carico, in base alla programmazione concordata con i professionisti.

### Poliambulatorio GAIATO

La prenotazione di prestazioni in convenzione con il SSN può essere effettuata:

- **CUP dell'Azienda Sanitaria Locale del Distretto di appartenenza dell'Utente;**
- **Teleprenota;**
- **Farmacie del territorio;**
- **Fascicolo Sanitario Elettronico.**

Tutte le prestazioni possono essere richieste anche a pagamento.

**Poliambulatorio Gaiato**  
**Prenotazione prestazioni a pagamento**  
**Tel. 0536.1803201 - direttamente allo sportello**



### Poliambulatorio MODENA

La prenotazione di prestazioni può essere effettuata:

- **CUP dell'Azienda Sanitaria Locale del Distretto di appartenenza dell'Utente;**
- **Teleprenota;**
- **Farmacie del territorio;**
- **Fascicolo Sanitario Elettronico.**

Tutte le prestazioni possono essere richieste anche a pagamento.

**Poliambulatorio Modena**  
**Prenotazione prestazioni a pagamento**  
**Tel. 059.357460 - direttamente allo sportello**

**Martedì- giovedì**

L M M G V S D



☑ Dalle 8:00 alle 13:00  
Dalle 13:30 alle 15:30

### 9.3 Disdette

L'Utente che per qualsiasi motivazione non può presentarsi all'appuntamento fissato con prenotazione, deve comunicare disdetta seguendo la stessa modalità di prenotazione, **almeno 48 ore prima della data convenuta.**

All'Utente che non si presenta all'appuntamento non avendo formalizzato la disdetta della prestazione in convenzione, **sarà addebitato il costo del ticket** anche in presenza di esenzioni (secondo quanto previsto da nomenclatore tariffario vigente).

## 9.4 Consegna Referti

La consegna dei referti delle visite e/o esame specialistici è immediata per tutte le prestazioni eseguite sia in libera professione che in convenzione, fanno eccezione gli esami polisonnografici, gli Holter e le saturimetrie, per i quali i tempi sono comunicati direttamente al Paziente.

Quando il referto non è consegnato contestualmente alla fine della prestazione, può essere ritirato dal diretto interessato presso il Poliambulatorio negli orari di apertura o scaricato attraverso il fascicolo sanitario elettronico. Il referto può essere ritirato anche via e-mail, previa compilazione di un apposito modulo, o da una persona delegata dall'interessato. Per la delega è necessario compilare il modulo che viene consegnato allo sportello, a cui andrà allegata la fotocopia del documento di identità di chi ha fatto l'esame e di chi ritira il referto.

Il personale medico assicura il confronto e la discussione con i medici invianti riguardo l'indagine diagnostica o la visita specialistica effettuata dal Paziente, con le seguenti modalità:

### Poliambulatorio GAIATO

- Telefonicamente contattando il numero **0536 1803201**
- Tramite e-mail: **ambulatorio.villapineta@kosgroup.com**
- Personalmente, previo appuntamento, senza alcun onere aggiuntivo per il Paziente.

| L                                   | M                                   | M                                   | G                                   | V                                   | S                                   | D                        |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Dalle 8:30 alle 17:30

**Poliambulatorio Gaiato**  
**Consegna Referti**

Tel. **0536.1803201**



### Poliambulatorio MODENA

- Telefonicamente contattando il numero **059 357460**
- Per e-mail: **poliambulatorio.modena@kosgroup.com**
- Personalmente, previo appuntamento, senza alcun onere aggiuntivo per il Paziente.

**Poliambulatorio Modena**  
**Prenotazione prestazioni a pagamento**  
**Tel. 059.357460 - direttamente allo sportello**

**martedì - giovedì - venerdì**

■ Dalle 8:00 alle 13:00  
Dalle 13:30 alle 15:30

---

### 9.5 Orari, Professionisti, Tariffe

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

---

## 9.6 Prestazioni Poliambulatorio Gaiato

---

### Allergologia

- Visita specialistica allergologica
  - Skin Prick Test
  - Patch test
- 

### Angiologia

- Ecocolordoppler
  - Terapia sclerosante
- 

### Cardiologia

- Visita specialistica cardiologica
  - Ecocolordopplergrafia cardiaca
  - E.C.G. Elettrocardiogramma
  - Monitoraggio cardiaco e pressorio secondo Holter
- 

### Chirurgia generale

- Visita specialistica chirurgica
  - Visita gastroenterologica
  - Visita Proctologica
- 

### Dermatologia

- Visita specialistica dermatologica
  - Crioterapia
  - Videodermoscopia a sonda ottica (epiluminescenza digitalizzata per mappatura nevi)
- 

### Diagnostica per immagini

- Ecografia
  - Mammografia
  - Radiologia tradizionale
  - Senologia clinica e diagnostica
- 

### Geriatrica

- Visita specialistica geriatrica
  - Visita psicogeriatrica completa
- 

### Ginecologia

- Visita specialistica ginecologica
- Ecografia transvaginale

---

### Logopedia

- Valutazione monofunzionale
- Training per afasia
- Training per disartria
- Training per discalculia
- Training per disfagia
- Training per disfasia
- Training per disfonia infantile
- Training per disfonia dell'adulto
- Training per dislessia
- Training per discalculia
- Training per disturbi cognitivi
- Training per disturbi dell'apprendimento

---

### Medicina dello sport

- E.C.G., test da sforzo, spirometria, visita medica idoneità all'attività sportiva agonistica

---

### Medicina fisica e Riabilitazione

- Visita specialistica fisiatrice
- Ausilio di threshold
- Bacinelle galvaniche
- Esercizio corpo libero
- Esame funzionalità respiratoria test della marcia
- Laserterapia
- Linfodrenaggio manuale (LDM) con bendaggio elastico compressivo per edemi
- Onde d'urto
- Pancafit
- R.P.G. Rieducazione posturale globale
- Seduta di elettrostimolazione
- Seduta di elettrostimolazione mixing 2
- Seduta di fisioterapia distrettuale
- Seduta di fisioterapia respiratoria
- Sedute di drenaggio
- Sedute di drenaggio + mobilizzazione
- Sedute di espirazione rilasciata
- Seduta di massoterapia distrettuale
- Seduta di magneto-terapia

- Seduta di rieducazione neuromotoria
- Seduta di terapia fisica "ultrasuoni"
- Seduta di terapia fisica interferenziale
- Seduta di terapia fisica esponenziale
- Seduta di terapia fisica "ultravioletti"
- Seduta di terapia fisica "T.E.N.S."
- Seduta di terapia fisica "radar"
- Seduta di terapia fisica "ionoforesi"
- Seduta di terapia fisica "infrarossi"
- Seduta di terapia fisica "diadinamica"
- Tercarterapia

---

### Medicina interna

- Visita specialistica internistica

---

### Nutrizione - Dietistica

- Visita dietistica
- Consulenza dietistica per Pazienti affetti da diabete
- Calorimetria

---

### Oculistica

- Visita specialistica oculistica
- Controllo tonometrico
- Fundus dell'occhio

---

### Ortopedia

- Visita specialistica ortopedica
- Infiltrazioni
- Infiltrazione ecoguidata

---

### Otorinolaringoiatria

- Visita specialistica otorino
- Visita specialistica otorino + fibroscopia + manovra di Muller
- Lavanda auricolare
- Audiometria tonale

---

### Pneumologia

- Visita specialistica pneumologica
- Attestazione specialistica patologia: BPCO, insufficienza respiratoria in ossigenoterapia per rinnovo patente
- Attestazione specialistica aderenza - efficacia terapia prescritta in persone

con apnee ostruttive del sonno (Osas) per rinnovo patente

Saturimetria notturna

Prove di funzionalità respiratoria:

- \* Broncodilatazione farmacologia (BDL)
- \* Diffusione alveolo capillare (DLCO)
- \* Misurazione dei muscoli respiratori (MIP e MEP)
- \* Spirometria semplice

Ossigenoterapia: prescrizione e monitoraggio di Pazienti in ossigenoterapia e ventiloterapia domiciliare con esecuzione di emogasanalisi arteriosa

Studio dei disturbi del sonno

Visita specialistica pneumologica per sospetta OSAS

Esame polisonnografico con monitoraggio cardio-respiratorio completo

Visita per rinnovo patente per Pazienti affetti da BPCO, insufficienza respiratoria in ossigenoterapia e OSAS

---

### Psichiatria - Psicoterapia

- Diagnosi e trattamento problematiche psichiatriche (depressione, ansia, fobie, insonnia, attacchi di panico, ossessioni, dipendenze, disturbi alimentari, disturbi della personalità, disturbi psicosomatici, disturbo posttraumatico da stress, psicosi) di adulti e adolescenti.
- Diagnosi e trattamento problematiche psicologiche (esaurimento, crisi esistenziali, crisi adolescenziali, lutti, problemi di coppia, problemi lavorativi, disturbi da stress) di adulti e adolescenti.

---

### Psicologia - Psicoterapia - Neuropsicologia

- Visita specialistica psicologico-clinica
- Consulenza per la dissuefazione dal fumo
- Intervento psicologico per il trattamento dei disturbi alimentari e dell'obesità
- Psicoterapia individuale, di coppia e familiare
- Valutazione neuropsicologica

---

## 9.7 Prestazioni Poliambulatorio Modena

---

### Cardiologia

- Visita specialistica cardiologica

- E.C.G. Elettrocardiogramma
- Ecocolordopplergrafia cardiaca
- Monitoraggio cardiaco secondo Holter

---

### **Medicina fisica e riabilitazione**

- Visita specialistica fisiatrica

---

### **Riabilitazione cardio-respiratoria**

- Allenamento arti inferiori
- Allenamento arti superiori
- Esercizi di forza muscolare
- Esercizi di riespansione polmonare
- Esercizi respiratori
- Sedute di disostruzione bronchiale
- Utilizzo di presidi respiratori

---

### **Riabilitazione motoria in Pazienti con obesità**

- Allenamento arti inferiori
- Allenamento arti superiori
- Esercizi aerobici a corpo libero

---

### **Terapia fisica strumentale**

- Elettrostimolazione
- Ionoforesi
- Tens
- Ultrasuoni

---

### **Terapia manuale**

- Massaggi terapeutici
- Rieducazione motoria

---

### **Nutrizione - Dietistica**

- Visita dietista
- Gruppi psicoeducazionali multidisciplinari

---

### **Otorinolaringoiatria**

- Visita specialistica otorinolaringoiatrica
- Fibroscopia + manovra di Muller
- Lavanda auricolare

---

### **Pneumologia**

- Visita specialistica pneumologica
- Visita specialistica pneumologica per sospetta OSAS
- Attestazione specialistica aderenza – efficacia terapia prescritta in persone con apnee ostruttive del sonno (Osas) per rinnovo patente
- Attestazione specialistica per patologia BPCO, insufficienza respiratoria in ossigenoterapia per rinnovo patente
- Monitoraggio cardio respiratorio completo
- Percorso titolazione CPAP
- Polisonnografia notturna
- Saturazione notturna
- Spirometria semplice e test di broncoreversibilità
- Test del cammino – 6MWT

---

### **Psicologia – Psicoterapia – Neuropsicologia**

- Colloquio psicologico
- Valutazione neuropsicologica
- Seduta di stimolazione cognitiva/riabilitazione

---

### **Dermatologia**

- Visita specialistica dermatologica
- Crioterapia
- Mappatura nevi

---

### **Ortopedia**

- Visita specialistica ortopedica
- Infiltrazioni

---

### **Logopedia**

- Valutazione monofunzionale
  - Training per afasia
  - Training per disartria
  - Training per discalculia
  - Training per disfagia
  - Training per disfasia
  - Training per disfonia infantile
  - Training per disfonia dell'adulto
  - Training per dislessia
  - Training per discalculia
  - Training per disturbi cognitivi
  - Training per disturbi dell'apprendimento
-



---

*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 Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità di Villa Pineta riguardo agli aspetti che ogni Utente o suo parente può **personalmente sperimentare** negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità **percepita**.

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della **qualità tecnico-professionale delle prestazioni** e della **efficienza dei processi lavorativi**, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e all'Azienda Sanitaria Locale di competenza.

E qui sta la vera **sfida** della Carta dei Servizi: l'attenzione che

viene richiesta agli operatori su **alcuni** aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente **tutti** gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una **visione globale** della qualità che fa concentrare l'attenzione sul **risultato complessivo** delle prestazioni erogate e ricercare la **soddisfazione** delle aspettative dell'Utente.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Utente e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti.

In questa prospettiva la qualità è “globale”, poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità **percepita** direttamente dalle persone, la qualità **tecnico-professionale**, e la qualità **erogata** nei processi lavorativi. Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali **in un contesto sicuro, attento ai rapporti interpersonali e rispettoso della dignità delle persone.**

Nella Carta dei Servizi si considera la qualità relativa ai seguenti aspetti:

- l'accessibilità, l'orientamento e l'accoglienza;
- la semplicità delle procedure;
- l'accuratezza delle informazioni;
- il comfort degli ambienti;
- l'attenzione ai bisogni degli Utenti;
- il rapporto “umano” con il personale;

i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni.

## 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 atteso.

### **Indicatori:**

- **organizzativi:** ore presenza personale medico, servizio infermieristico nelle 24 ore, programmi di fisioterapia e animazione, indice di soddisfazione del personale interno;
- **strutturali:** assenza di barriere architettoniche;
- **di processo:** periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale, scelta dei piatti alternativi previsti dal menù;
- **di eventi** soddisfacenti / insoddisfacenti (es. giudizi positivi / negativi espressi dagli Utenti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);
- **di criticità**, cioè situazioni che non dovrebbero verificarsi e le cui conseguenze potrebbero generare insoddisfazione (es. cibo non soddisfacente, scarsa pulizia).

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

## 10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni

*(Priorità per i ricoveri provenienti dagli Ospedali)*

Rappresentano il fattore di qualità che può essere quantificato con maggiore precisione, controllato nel suo andamento e valutato in modo oggettivo.

Per ciascuna prestazione viene indicato il tempo di attesa/ inrervento riferito a una settimana-campione. Da normativa la priorità dei ricoveri è per i Pazienti provenienti dagli Ospedali.

|  | Tempo medio   |
|--|---|
| Tempi di attesa per il ricovero programmato                        | entro 30 giorni dalla data di prenotazione  |
| Tempi di intervento per presa visione e presa in carico del guasto | 1 ora per guasti con carattere di urgenza<br>2/3 giorni per gli altri casi, attraverso apertura del ticket centralino |

## 10.4 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 vengono utilizzate le seguenti modalità:

- 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 e le opinioni raccolte attraverso il Totem Sei Soddisfatto.

Il Totem Sei Soddisfatto, collocato presso il Poliambulatorio di Gaiato, consente di raccogliere le opinioni degli Utenti in tempo reale.

Periodicamente i risultati dell'elaborazione dei Questionari di Gradimento e delle opinioni raccolte vengono fatti pervenire alla Direzione per consentirle di individuare gli eventuali ambiti di miglioramento e attivare le possibili azioni.

---

### 10.5 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.

---

## 10.6 Tutela e partecipazione dell'Utente

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 URP 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.

---

## 10.7 Sicurezza dell'Utente

Per garantire all'Utente la più assoluta serenità durante la permanenza, Villa Pineta 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  |
|---|---|
| <b>Sicurezza nell'uso dei farmaci</b>   | Adozione foglio unico terapia                                     |
| <b>Prevenzione e gestione delle cadute</b>  | Adozione specifica procedura rilasciata dalla Direzione Sanitaria |
| <b>Controllo delle infezioni</b>  | Adozione specifica procedura rilasciata dalla Direzione Sanitaria |
| <b>Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti</b> | Adozione di sistemi di Incident Reporting                         |

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....









---

**Centro di Riabilitazione**  
*Villa Pineta*

Via Gaiato, 127  
41026 Pavullo nel Frignano (MO)

**0536 18031**  
*villapineta@kosgroup.com*

*[www.kosgroup.com/it/centri/villa-pineta](http://www.kosgroup.com/it/centri/villa-pineta)*

---

**Versione di**  
**marzo 2025**