

LA
CARTA
DEI
SERVIZI



Mission

Il nostro impegno è quello di fornire, nel rispetto della persona, servizi e prestazioni sanitarie appropriate, efficaci e sicure, attraverso un costante miglioramento e aggiornamento delle professionalità, ponendo particolare riguardo alla continuità terapeutica, all'informazione e alla partecipazione dei pazienti ai processi di cura.

Aree di cura

L'Ospedale Privato Accreditato Villa Igea è una struttura specializzata nell'ambito delle aree:

- Salute Mentale intesa come cura e riabilitazione delle varie forme del disagio psicologico e psichiatrico
- Riabilitazione Neuromotoria e Ortopedica
- Riabilitazione Psiconeurogeriatrica
- Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza

Prestazioni e servizi sanitari

Le prestazioni sanitarie, erogate in accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, vengono fornite secondo le seguenti modalità:

- in regime di ricovero ospedaliero, ordinario e day hospital
- in regime di ricovero residenziale o semiresidenziale
- in regime ambulatoriale

Per le prestazioni di ricovero Villa Igea assicura ai propri assistiti i seguenti servizi sanitari: Laboratorio analisi, Diagnostica per immagini, Consulenze internistiche, cardiologiche, neurologiche e di tutte le altre specialità, Test Psicodiagnostici.

Le prestazioni erogate in ambito ambulatoriale sono:

- Servizio Radiologia
- Visite Neurologiche
- Servizio Elettroencefalografia
- Visite e Consulenze specialistiche

Le prestazioni di Radiologia, Ecografia e Neurologia sono accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale

Comfort alberghiero

- Le strutture di degenza sono dotate di camere singole, a due e tre posti letto con propri servizi igienici.
- In tutte le strutture sono disponibili spazi comuni finalizzati alla socializzazione, sala TV, sala pranzo e spazi attrezzati per lo svolgimento delle attività terapeutico-riabilitative

Villa Igea dispone inoltre di:

Cucina: è presente il servizio di cucina interno che ha la possibilità di fornire pasti personalizzati e menù dietoterapici su indicazione del dietista.

Mensa: è a disposizione un servizio mensa a pagamento per i visitatori fruibile per il pranzo.

Bar: è presente un Bar, inoltre sono disponibili macchine automatiche per la distribuzione di bevande, situate in appositi locali.

Telefoni: apparecchi a scheda sono disponibili negli spazi comuni.

Spazi verdi: l'ospedale dispone di un ampio giardino ed aree verdi per i pazienti e i visitatori.

Assistenza religiosa: ogni paziente può richiedere l'assistenza religiosa personale al Sacerdote incaricato, per le persone di religione cattolica viene celebrata in orari stabiliti la Santa Messa presso le Cappelle presenti all'interno della struttura.

Modalità di accesso in regime di ricovero

I ricoveri in regime ordinario devono essere prenotati tramite contatto diretto o telefonico con l'Ufficio Accettazione che gestisce le liste di attesa. Devono avvenire su richiesta motivata di un medico (medico di medicina generale, del CSM/SERT, specialista pubblico o privato).

Il ricovero è programmato e viene effettuato rispettando la cronologia di prenotazione. In particolari situazioni, regolate da specifici protocolli d'intesa con le aziende USL, è possibile ricoverare secondo le modalità di emergenza-urgenza ovvero entro 24-48 ore.

L'Ufficio Accettazione è aperto al pubblico nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 16:30

il sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00

Prima di accedere in reparto il paziente e i familiari devono rivolgersi all'Ufficio Accettazione con i seguenti documenti:

- Tessera sanitaria
- Codice fiscale
- Documento valido di identità
- Richiesta di ricovero da parte del medico inviante, compilata sull'apposita scheda di invio (richiedibile all'Ufficio Accettazione) o su ricettario del Servizio Sanitario Nazionale
- Lettera di dimissione (se proveniente da ospedale pubblico e privato o strutture territoriali)

È importante portare qualsiasi esame e accertamento eseguiti precedentemente al ricovero o fotocopie di cartelle cliniche di eventuali ricoveri presso altre strutture.

Modalità di accesso in regime residenziale e semiresidenziale

Le residenze e le semiresidenze si occupano in particolare di psichiatria e di neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza. Di norma l'accesso a queste strutture è regolamentato da specifici protocolli d'intesa con i servizi specialistici operanti nel Servizio Sanitario Nazionale.

Modalità di accesso in regime ambulatoriale

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali avviene o contattando direttamente l'Ospedale Privato o attraverso i Centri Unici di Prenotazione (CUP) dell'Azienda USL di appartenenza. Per le prestazioni erogate in regime di accreditamento con il SSN è necessario essere muniti della specifica impegnativa rilasciata dal medico di medicina generale o da uno Specialista del S.S.N.

Per quanto riguarda la neuropsichiatria dell'età evolutiva, l'accesso alla consulenza ambulatoriale avviene su semplice richiesta del Settore di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza dell'AUSL.

Dimissioni

Particolare attenzione è posta alla modalità in cui viene effettuata la dimissione, concordata con i medici territoriali referenti, per garantire la continuità assistenziale delle cure.

Al momento di lasciare l'ospedale al paziente viene fornita una lettera di dimissione contenente tutti gli accertamenti e i trattamenti eseguiti, gli obiettivi ed esiti conseguiti, le indicazioni e le terapie a domicilio. L'Ospedale Privato Villa Igea effettua altresì dimissioni protette nell'ambito di specifici accordi con le aziende USL in omaggio al principio della continuità terapeutica.

Gli eventuali farmaci prescritti alla dimissione possono essere acquisiti nella propria farmacia di fiducia nei seguenti modi:

- a pagamento, presentando la lettera di dimissione dal reparto
- a carico del Servizio Sanitario Nazionale, dietro prescrizione del medico di medicina generale, al quale va presentata la lettera di dimissione dal reparto di provenienza

Garanzie e tutele

Gli standard definiti in questa sezione rappresentano gli impegni e le garanzie che Villa Igea vuole assicurare agli utenti relativamente al livello di qualità dei servizi offerti, per questo a fronte di ogni standard sono indicate le modalità di verifica indispensabili per monitorare il rispetto degli impegni presi.

L'Ospedale Privato Villa Igea verifica periodicamente sia gli standard sopra riportati sia quelli stabiliti nell'ambito del proprio Sistema di Gestione della Qualità per assicurare un costante miglioramento delle prestazioni fornite.

Inoltre tutti gli operatori sono deputati a raccogliere eventuali suggerimenti, segnalazioni e reclami degli utenti, che sono presi in carico dalla Direzione per mettere in atto le iniziative necessarie al superamento dei disservizi segnalati; a tutti i reclami pervenuti in forma non anonima la Direzione risponde in forma scritta entro 15 giorni.

L'Ospedale Privato Villa Igea mette a disposizione degli utenti schede di rilevazione della

propria soddisfazione; attraverso il questionario di gradimento il paziente e/o i suoi familiari possono segnalare, in modo anonimo, il grado di soddisfazione del servizio fruito e inoltrare suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi.

Impegni	Standard	Modalità di verifica
Facilità delle procedure di prenotazione e di accesso alle prestazioni	Prenotazione sia presso la struttura che telefonica	Verifica presso ufficio prenotazioni
Chiarezza di informazioni sui servizi/prestazioni e modalità di accesso	Disponibilità della carta dei servizi e di schede informative agli utenti	Verifica presso i punti di diffusione degli strumenti informativi
Garanzia di rispetto dei tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni come concordato con i committenti	Rispetto dei tempi definiti negli accordi	Verifica dei tempi definiti ed effettivi
Ascolto delle valutazioni degli utenti sui servizi forniti	Effettuazione di indagini di soddisfazione almeno 2 volte/anno Presenza di meccanismi per la segnalazione di reclami	Verifica della raccolta ed analisi di dati e segnalazioni, presa in carico e gestione delle problematiche emerse
Presa in carico e gestione delle problematiche cliniche del paziente attraverso l'elaborazione di un progetto riabilitativo personalizzato	Documentazione nella cartella clinica del progetto riabilitativo personalizzato	Verifica della documentazione clinica
Disponibilità ad informare e condividere con utenti i percorsi di cura e riabilitazione	Documentazione nella cartella clinica dei momenti di informazione e condivisione dei percorsi di cura	Verifica della documentazione clinica
Comfort delle stanze di degenza, dei locali di soggiorno e funzionalità degli arredi	Camere di degenza singole, a due e tre posti letto con propri servizi igienici	Verifica presso i reparti e servizi
Garanzia di continuità assistenziale dopo le dimissioni	Presenza lettera dimissioni chiara e completa. Ricordo con operatori che prenderanno in carico il paziente dopo le dimissioni	Verifica della documentazione clinica
Garanzia di consegna della copia di cartella clinica entro i tempi definiti	Consegna entro massimo 20 gg dalla richiesta	Verifica delle registrazioni relative alla consegna delle copie di cartelle cliniche
Garanzia di periodica revisione della carta dei servizi	Revisione almeno ogni 2 anni e comunque in caso di modifiche nell'organizzazione della struttura	Verifica delle revisioni della carta dei servizi

VDT

Area riabilitativa

Villa dei Tigli

 **Telefono: 059 447411** **villaigea@villaigea.it** **Orari utili**

Colazione: dalle ore 08:00 alle 08:30
Pranzo: dalle ore 12:00 alle 12:30
Merenda: dalle ore 15:00 alle 15:15
Cena: dalle ore 18:00 alle 18:30

ORARI TERAPIA MEDICA ore 08:00, ore 12:00, ore 18:00, ore 21:00
ATTIVITÀ RIABILITATIVA dal lunedì al venerdì dalle 08:00-12:00 e dalle 13:00 alle 16:30
sabato dalle 08:00-12:00
ORARI VISITA MEDICA tutte le mattine dalle ore 09:00 alle ore 11:00

TELEFONATE è possibile ricevere telefonate da parenti e conoscenti tutti i giorni dalle 16:30 alle 17:30 componendo il numero 059/447+ interno stanza.
Vengono effettuate videochiamate/telefonate al numero 059 447480 dalle 19:00 alle 19:30

ORARIO VISITE PARENTI

ORARIO VISITE PAZIENTI AUTONOMI
Dal lunedì alla domenica dalle ore 16:30 alle ore 17:30 e dalle ore 18:30 alle ore 19:30

ORARIO VISITE PAZIENTI NON AUTONOMI
Le visite si svolgono dal lunedì al sabato seguendo le indicazioni del reparto.
Gli appuntamenti devono essere programmati telefonando al numero 059 447508 (dal lunedì al sabato dalle 10:00 alle 11:00)

VIDEOCHIAMATA:
In caso di impossibilità di visita in presenza (ad es. causa restrizione misure di prevenzione Covid19) è possibile programmare incontri tramite videochiamata.

Informazioni generali

Il reparto Villa dei Tigli ospita pazienti affetti da disabilità neurologiche ed ortopediche sia di natura postoperatoria sia di origine post-traumatica. L'obiettivo principale è quello di riabilitare il paziente al fine di raggiungere il miglior livello di vita possibile sul piano fisico, funzionale e sociale e consentire il rientro a domicilio, pur nei limiti imposti dalla menomazione. Il ricovero può avvenire su indicazione di un medico specialista (fisiatra) a seguito di dimissione o per trasferimento da una struttura sanitaria pubblica (anche extra-provincia e fuori-regione). Anche il medico di medicina generale può richiedere il ricovero per un paziente proveniente da una struttura privata a condizione che la richiesta sia comprovata da un medico specialista in fisioterapia del Servizio Sanitario Nazionale. La richiesta di ricovero deve essere presentata presso l'Ufficio Accettazione che predisporrà per il ricovero. In caso di richieste per la riabilitazione estensiva post acuzie, la proposta di ricovero viene trasferita al Medico di competenza per una valutazione clinica, in base alla quale si decide l'opportunità del ricovero e la data dello stesso. Sarà compito dell'Ufficio accettazione contattare, prima del ricovero, il paziente per informarlo sulla eventuale non disponibilità della preferenza espressa in precedenza riguardo la tipologia della camera di degenza. Al momento dell'ingresso a "Villa dei Tigli" il paziente, o un suo familiare, deve rivolgersi direttamente all'Ufficio Accettazione per l'espletamento delle formalità amministrative.

Orientamenti terapeutici

L'équipe curante multi professionale, composta da fisiatra, ortopedico, cardiologo, neurologo, coordinatore assistenziale, fisioterapisti, logopedista, psicologo, infermieri, operatori socio-sanitari e assistente sociale, integra i diversi livelli di competenza e personalizza tutti gli interventi riabilitativi alle esigenze del singolo paziente partecipando attivamente alla definizione e valutazione del programma terapeutico-riabilitativo di ciascun paziente. L'obiettivo principale è formulare un programma personalizzato sulla base delle disabilità presentate con una presa in carico globale.

Gli strumenti dell'intervento riabilitativo comprendono:

- la diagnosi e la prognosi riabilitativa
- il trattamento fisiokinesiterapico basato sulle tecniche di rieducazione funzionale e sulla terapia strumentale

Apparecchiature utilizzate:

- Laser TR e HE NE
- Ultrasuonoterapia
- Meccanoterapia per ginocchio, anca e spalla
- Pressoterapia peristaltica
- Infrarossoterapia
- Standing
- UV
- Magnetoterapia
- Elettroterapia (Faradica, Galvanica, Diadinamica, Tens, Kotz)
- Pedana stabilometrica

Poniamo particolare attenzione nell'educazione/addestramento con l'intento di trasmettere al paziente ed ai suoi familiari informazioni utili a fronteggiare le conseguenze della malattia.

Informazioni utili

- Per garantire il massimo rispetto e tutela della privacy di tutti i degenti, è vietato fotografare e riprendere video all'interno dell'Ospedale.
- All'interno del reparto sono applicate le norme vigenti antifumo; è presente un'apposita area fumatori.
- Deposito oggetti e/o denaro; le stanze sono dotate di cassette di sicurezza. È opportuno precisare che il personale in servizio non è responsabile di denaro e di oggetti vari lasciati incustoditi nelle camere di degenza.

Indicazioni per i degenti

- Portare la documentazione medica opportuna in caso siano note allergie alimentari, così da permettere una migliore gestione del proprio profilo dietetico.

- All'ingresso in reparto è necessario essere in possesso dell'occorrente per l'igiene quotidiana (si raccomandano in particolare sapone, dentifricio, spazzolino da denti, pettine o spazzola, rasoio, asciugamani).
- Si raccomanda durante il ricovero un abbigliamento comodo per gli esercizi di riabilitazione (tuta e pantofole chiuse con soles di gomma).
- Si è tenuti a spegnere i telefoni cellulari durante la visita medica, le attività terapeutiche ed il riposo pomeridiano e notturno.
- I PERMESSI di uscita all'esterno dell'Ospedale vanno concordati con i Medici di Reparto; tali permessi sono rilasciati solo nell'ambito del progetto individuale e per fini terapeutici (reinserimento a domicilio) e può essere concesso solo ai pazienti con patologie neurologiche. Il rientro in reparto è previsto non oltre le ore 19:00.
- Si deve rimanere nella propria stanza durante gli orari di visita medica e quelli di terapia, ad eccezione che per le attività riabilitative.
- È consentito seguire i programmi televisivi fino alle ore 23:00.
- La DIMISSIONE verrà comunicata con alcuni giorni di anticipo. Le dimissioni avvengono nella mattinata del giorno comunicato dal medico di reparto, entro le ore 10:00. Nei casi in cui il paziente sia impossibilitato a lasciare il reparto è a disposizione la sala d'aspetto. Si ritiene utile consigliare ai familiari, qualora il paziente sia destinato ad una struttura protetta, di prenotare per tempo il posto presso la Struttura alla quale ci si vuole rivolgere.

Indicazioni per familiari/visitatori

- Durante i pasti, di deve sostare in sala d'attesa. Per i pazienti che necessitano di assistenza i familiari/caregiver devono rivolgersi al coordinatore infermieristico per concordare le modalità e i tempi di assistenza.
- Non è consentito portare bevande, cibi di vario genere e medicinali e apparecchi elettrici ed elettronici ai pazienti senza informare prima il personale sanitario assistenziale.

Poliambulatori e diagnostica

 Telefono: 059 447404

 poliambulatorio@villaigea.it

Orari utili

Apertura Poliambulatorio:

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ: dalle 08:00 alle 20:00

SABATO: dalle 08:00 alle 13:00

Segreteria

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ: dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:30

SABATO: dalle 08:30 alle 12:30

Informazioni generali

Il Servizio è collocato all'interno dell'Ospedale Privato Villa Igea, ubicato a Saliceta San Giuliano in via Stradella, 73. I locali sono dislocati presso Villa del Sole, al piano terra. Le caratteristiche della struttura consentono agevole accesso dei pazienti barellati o in carrozzina.

Poliambulatorio

Finalità del Servizio è l'esecuzione di visite specialistiche in varie discipline per pazienti esterni:

- Visite neurologiche (convenzionate con il SSN e/o in regime libero professionale);
- Visite di neuropsichiatria infantile (su invio del settore di neuropsichiatria dei Dipartimenti di Salute Mentale e/o in regime libero professionale, l'appuntamento va concordato con il medico o il servizio referente);
- Valutazione disturbi specifici dell'apprendimento - DSA (l'appuntamento va concordato con la segreteria ambulatoriale);
- Visite psichiatriche (l'appuntamento va concordato con il medico referente);
- Elettroencefalogrammi (l'appuntamento va concordato con la segreteria ambulatoriale);
- Visite ortopediche/fisiatriche (l'appuntamento va concordato con il medico referente);
- Visite internistiche (l'appuntamento va concordato con il medico referente);
- Visite e trattamenti fisioterapici (metodo Mc Kenzie, rieducazione posturale, massaggio miofasciale, ecc.);
- Consulenze psicogeriatriche (l'appuntamento va concordato con il medico referente);

Radiologia

Finalità del Servizio Radiologia, accreditato per il SSN, è l'esecuzione di procedure di diagnostica per immagini per pazienti esterni. La metodologia è finalizzata all'ottenimento di immagini ad elevato contenuto diagnostico garantendo la minima dose di esposizione al paziente, compatibilmente con le esigenze cliniche.

Le procedure diagnostiche in particolare riguardano i seguenti settori specialistici:

- Radiologia tradizionale ossea (anche sotto carico), toracica
- Radiologia pneumologica
- Radiologia odontoiatrica (panoramica arcate dentarie, telecranio, stratigrafia ATM)
- Ecografie

Il Medico Radiologo referta gli esami tenuto conto dell'anamnesi e delle informazioni cliniche. Valuta inoltre altri esami precedenti o complementari.

Nel caso di esami urgenti la consegna del referto e delle immagini, può essere immediata, subordinatamente alla presenza del Medico Radiologo.

Nei casi non urgenti la consegna avviene nel giorno indicato su un apposito modulo, che viene consegnato al paziente dopo l'esecuzione dell'esame.

Di norma viene garantita la consegna entro tre giorni lavorativi dalla data di esecuzione dell'esame.

Copie dei referti sono conservate per 10 anni in forma cartacea unitamente al consenso informato, all'accettazione e alla dichiarazione di non gravidanza in atto.

Viene garantito il programma dei controlli di qualità sulle caratteristiche tecniche delle apparecchiature, al fine di consentire il giudizio di idoneità all'uso clinico e la radioprotezione del paziente, nel rispetto delle norme in vigore da parte di un esperto in fisica sanitaria di una struttura pubblica.

Modalità di accesso al Poliambulatorio

Il Servizio opera su appuntamento.

Le prestazioni possono essere richieste direttamente in segreteria, per via telefonica, tramite il sito internet (www.villaigea.it) o tramite contatto con lo specialista di riferimento. In caso di visite neurologiche, ecografie, radiologia tradizionale, in convenzione con il SSN la prenotazione può essere effettuata anche al CUP, nelle Farmacie e attraverso il call-center.

Al momento della prenotazione viene consegnato al paziente il modulo per eventuali preparazioni, così come sono fornite informazioni sulle caratteristiche dell'esame.

È importante presentarsi agli appuntamenti sempre muniti di tutta la documentazione sanitaria inerente alla consulenza in programma (esami ematici, precedenti consulenze effettuate, relazioni cliniche, eventuali lettere di dimissione, test psicometrici, terapie in atto).

Informazioni utili

- Per garantire il massimo rispetto e tutela della privacy di tutti i degenti, è vietato fotografare e riprendere video all'interno dell'Ospedale.
- All'interno del reparto sono applicate le norme vigenti antifumo.
- Il personale di servizio non è responsabile della scomparsa di denaro e/o oggetti vari (sigarette, documenti, ecc.) lasciati incustoditi negli ambulatori o negli spazi comuni.
- Seguire attentamente le eventuali preparazioni indicate sul foglio di prenotazione.
- In ottemperanza ed in applicazione delle norme vigenti, a tutela del corretto trattamento dei dati personali, atti a rilevare lo stato di salute si precisa che il referto viene rilasciato esclusivamente al paziente o a persona da lui formalmente delegata.
- Per le prestazioni di Radiologia, la congruità dell'esame viene verificata dal Medico Radiologo.

Modalità di ricevimento in Radiologia Tradizionale:

- modulo di accettazione
- consenso informato
- esclusione stato di gravidanza
- inserimento dell'esame nell'anagrafica del sistema informatico
- valutazione preliminare di eventuali RX precedenti
- predisposizione dei mezzi di protezione al paziente
- in caso di inderogabile presenza in sala di accompagnatori, protezione degli stessi
- firma del modulo apposito per il consenso sanitario informato previa informazione sui contenuti.

CONTROLLI ALL'INGRESSO
PER LA TUTELA
DELLA TUA SALUTE

INDICAZIONI PER LA PREVENZIONE DELLA TRASMISSIONE COVID-19



Igienizza
frequentemente
le mani con
acqua e sapone
o utilizzando gel
a base alcolica



Utilizza la
mascherina
(chirurgica o FFP2),
avendo cura
di coprire
naso e bocca



Puoi accedere solo
se la temperatura
corporea
è più bassa di 37,5°



Mantieni la distanza
di sicurezza di
almeno 1 metro



Evita
assembramenti
e non sostare
all'ingresso



Per accedere
all'Ospedale
è necessario
presentare
il Green Pass

Come contattarci

Centralino tel 059 447411 fax 059 511300
tutti i giorni dalle 07:00 alle 21:00

villaigea@villaigea.it
www.villaigea.it

Segreteria direzione sanitaria tel. 059 447417
dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 14:30

Ufficio Accettazione tel. 059 447496
dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 16:30
il sabato dalle 09:00 alle 13:00

Segreteria Poliambulatoriale tel. 059 447404
dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 13:00
e dalle 14:00 alle 18:30 il sabato dalle 08:30 alle 12:30
www.prenotazioni.villaigea.it

Come arrivare

Villa Igea è raggiungibile facilmente con i mezzi pubblici

Autobus n. 13

dal centro città (e dalla stazione ferroviaria centrale)
con fermata in località Saliceta S. Giuliano a 600 metri
per gli orari e per altre informazioni sui percorsi
visitare il sito www.setaweb.it

Metropolitana leggera

con fermata in località Fornaci a 50 metri
per gli orari e altre informazioni sui percorsi
visitare il sito www.fer.it

Taxi tel. 059 374242

In auto

nelle principali strade cittadine è presente la segnaletica
indicante il percorso per raggiungere la struttura.
Villa Igea dispone di un ampio parcheggio
per chi utilizza l'auto privata



Villa Igea Via Stradella 73 - 41126 Saliceta San Giuliano (Modena)