

**Regione Calabria  
Assessorato alla Sanità**



**Casa di Cura  
Villa Serena**

**Carta dei Servizi Sanitari  
Guida per il degente**



CA. GI. s.p.a.



CASA DI CURA  
VILLA SERENA

## **Casa di Cura Villa Serena**

**ortopedia e traumatologia  
chirurgia protesica ortopedica  
chirurgia vertebrale  
chirurgia della spalla  
chirurgia della mano  
riabilitazione motoria  
ortopedia pediatrica**

88100 Catanzaro - Via Pascali, 11  
Tel. 0961.724782 - Fax 0961.725107  
E-mail: [cagi@cagi.it](mailto:cagi@cagi.it)  
[www.clinicavillaserena.com](http://www.clinicavillaserena.com)

SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



UNI EN ISO 9001:2015

## **Carta dei Servizi Sanitari Guida per il degente**

Revisione 2024.11





Gentile ospite,  
nell'accoglierla nella Casa di Cura Villa Serena Le porgo, anche a nome di tutti gli operatori, un cordiale saluto unitamente all'augurio di una pronta guarigione.

Il nostro obiettivo nei confronti dei ricoverati è quello di fornire una assistenza di qualità in un adeguato contesto umano ed ambientale, nel rispetto dei valori della vita e della dignità dei pazienti.

Con questa guida ci proponiamo di darLe alcune informazioni che riguardano l'organizzazione, il funzionamento e la vita in generale all'interno della struttura, per rendere più serena ed agevole la Sua permanenza.

Caro Paziente,  
il personale sanitario di questa struttura si adopererà per assicurarLe una degenza il più possibile aderente agli obiettivi di qualità che ci proponiamo.

Per consentirci di rendere un servizio sempre più rispondente alle reali esigenze degli utenti, Le saremmo grati se al termine del ricovero ci vorrà far conoscere le Sue osservazioni tramite il questionario riportato alla fine di questa guida.

La ringraziamo per la Sua gentile collaborazione e per la sincerità che vorrà esprimere.





Sala d'attesa  
piano terra

## Introduzione

Villa Serena, inaugurata nel 1960, è una casa di cura dotata di 81 posti letto e accreditata con il SSR per le seguenti branche in regime di ricovero ordinario, day surgery, chirurgia ambulatoriale e day hospital riabilitativo:

- ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
- CHIRURGIA PROTESICA DELL'ANCA E DEL GINOCCHIO
- CHIRURGIA DELLA SPALLA
- CHIRURGIA DELLA MANO
- DIVISIONE ARTROSCOPICA
- RIABILITAZIONE INTENSIVA

Sono, inoltre, rese prestazioni in regime ambulatoriale, sempre in accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale, per le branche di: **MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA, RADIOLOGIA DIAGNOSTICA, ORTOPEDIA.**

La struttura ha conseguito la certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

La clinica è ubicata al centro di Catanzaro ed è facilmente raggiungibile sia in autovettura che con gli autobus di linea.

E' dotata di parcheggio coperto e di una zona verde.





Cappella  
Sala d'attesa



## Informazioni generali

**Presidente del Consiglio di Amministrazione:**  
Francesca Maria Previti

**Direttore Sanitario:**  
Dott. Federico Bonacci

**Centralino:**  
La Casa di Cura è dotata di centralino interno con 5 linee urbane a ricerca automatica:

**0961724782**  
**3881584805**  
**Fax 0961725107**

E' attivo dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 16:00 alle 20:30.

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

Per informazioni sui servizi e sulle prestazioni erogate dalla Casa di Cura "VILLA SERENA" ci si può rivolgere di persona o per telefono all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Situato in prossimità dell'entrata è aperto:

dal lunedì al sabato: 8:00-20:00  
Sabato: 8:00-14:00

81 Posti Letto  
Parcheggio Interno  
Entrata Ambulanza

**SEGRETERIA DEGENZE**  
8:30 - 12:30 - 16:30 - 20:00  
**3316291089**

**TELEFONATE AI DEGENTI**  
8:30-13:00 e 16:00-20:30

**INGRESSO VISITATORI**  
Unità funzionale di Ortopedia e Traumatologia: le visite non sono consentite  
Unità funzionale di Riabilitazione Motoria: dalle 14:00 alle 15:00, non oltre due visitatori per degente con permanenza fino a 15 minuti

**PASTI**  
Colazione 7:30  
Pranzo 12:00  
Cena 18:00

**UFFICIO PRENOTAZIONI**  
Lunedì - Sabato: 8:30 - 20:00

**AMBULATORIO DI ORTOPEDIA**

**AMBULATORIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE**

**AMBULATORIO DI CARDIOLOGIA E DIAGNOSTICA VASCOLARE**

**LABORATORIO DI ANALISI CHIMICO - CLINICHE ED EMATOLOGICHE**

**SERVIZIO DI RADIOLOGIA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI:**

- Cardio TC
- Radiologia tradizionale
- Ortopanoramica cone beam
- Dentscan
- Tac
- Tac con mezzo di contrasto
- RMN
- Densitometria ossea - Dexa
- Mammografia



## Modalità per il ricovero in casa di cura

Ogni cittadino può essere ricoverato nella Casa di Cura senza sostenere alcuna spesa essendo la struttura accreditata con il S.S.R.

Documenti necessari:

1. Codice Fiscale
2. Carta d'identità o patente di guida
3. Proposta di ricovero redatta dal medico curante su ricettario A.S.P.
4. Scheda sanitaria redatta dal medico curante.
5. Tessera sanitaria

Il ricovero può essere programmato previa prenotazione da effettuare rivolgendosi telefonicamente o di persona alla Segreteria Degenze dalle ore 8:30 alle ore 20:00 dei giorni feriali:

### **SEGRETERIA DEGENZE**

Tel. 0961/724782 - 3316291089

Interno 114

Ore 8:30 - Ore 20:00

La chiamata al ricovero avverrà telefonicamente con breve anticipo con l'invito a presentarsi il giorno previsto portando con sé gli effetti personali e la documentazione clinica che potrà essere utile.



Piano di degenza privata







Piano di degenza

## L'accoglienza in reparto

Il posto letto Le viene assegnato in relazione alle Sue condizioni cliniche, alla configurazione del reparto ed alla disponibilità del momento.

### IL SUO POSTO LETTO

Il Suo posto letto, assegnatoLe nel reparto, è dotato di:

- Impianto a luce diffusa.
- Luce notturna.
- Pulsante di chiamata per il personale (con segnalazione luminosa ed attivazione automatica di cerca-persona per le ore notturne).
- Testa letto attrezzato con prese ossigeno ed aspirazione per i pazienti chirurgici

Lei ha inoltre a disposizione un comodino ed un armadietto nei quali riporre abiti ed effetti personali.

N.B. E' opportuno non portare in Casa di Cura denaro ed oggetti di valore.

### SERVIZI IGIENICI

Ogni camera di degenza è dotata di servizio igienico per portatori di handicap.

In ogni piano sono presenti inoltre servizi igienici per i visitatori e per i portatori di handicap.

### CAMERE A PAGAMENTO

La Casa di Cura dispone anche di camere singole per i degenti che le richiedono.



Degenza in regime di accreditamento con il SSR





Degenza in regime  
privato

Le camere sono dotate dei seguenti comfort:

- Telefono
- Aria condizionata
- Televisore a colori
- Accesso libero per le visite
- Divano letto per l'accompagnatore.

Il degente può richiedere all'ufficio Accettazione un preventivo di spesa che verrà fornito senza alcun impegno ed effettuato in base ad un tariffario prefissato.

Sono state attivate convenzioni "dirette" con le maggiori società di gestione di polizze sanitarie assicurative.

#### **TELEFONO**

I degenti possono ricevere telefonate dall'esterno delle quali vengono avvisati tramite impianto di comunicazioni sonore.

Ogni infermiera di reparto è munita inoltre di telefono senza fili per consentire ai degenti allettati ed in condizioni di disagio fisico di ricevere telefonate senza dover effettuare spostamenti.

Orario delle telefonate  
8:30-13:00 e 16:00-20:30  
Tel. 0961/724782

#### **LA VITA IN REPARTO**

Gli orari della vita di reparto sono scanditi dalle attività che vi hanno luogo.

Le attività diagnostico-terapeutiche che La riguardano direttamente Le saranno comunicate, per quanto attiene ai tempi e alle modalità, dal personale di assistenza che si occuperà di Lei.

L'ingresso dei visitatori è regolamentato in modo da non arrecare disagio

alle principali attività assistenziali pur consentendo un'ampia fascia oraria di accesso.

E' inoltre consigliato di limitare l'accesso ai bambini; se questo fosse necessario, i minori di 12 anni dovranno essere accompagnati.

Le visite al di fuori degli orari sotto riportati non sono consentite, salvo casi di comprovata necessità per cui si fornirà un permesso scritto da esibire a richiesta in portineria.

Unità funzionale di Ortopedia e Traumatologia: le visite non sono consentite.

Unità funzionale di Riabilitazione Motoria: dalle 14:00 alle 15:00, non oltre due visitatori per degente con permanenza fino a 15 minuti

#### **I PASTI**

Durante la permanenza nella Casa di Cura è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno.

Il menù giornaliero prevede una vasta scelta; a volte il sapore dei cibi Le potrà sembrare meno gradevole per problemi derivanti dalla malattia stessa o dai farmaci somministrati; comunque come regola generale i cibi vengono preparati con una ridotta quantità di sale e di condimenti.

Non tutti possono usufruire dei cibi previsti dal menù e pertanto dietro prescrizione medica sarà a sua disposizione una dieta personalizzata:

- Dieta iposodica
- Dieta per diabetici
- Dieta ipolipidica, ecc.

Ricordiamo inoltre che coloro che deb-



bono essere sottoposti ad intervento chirurgico necessitano di un periodo di digiuno che in generale viene attuato la sera precedente.

Orario dei pasti

Colazione	07.30
Pranzo	12.00
Cena	18.00

### PERSONALE MEDICO

L'assistenza medica è garantita nell'arco delle 24 ore.

Il personale medico di reparto, dopo aver raccolto la Sua storia clinica ed averla visitata richiederà gli accertamenti necessari e deciderà la terapia più opportuna.

E' importante informare i Medici sui farmaci che si prendono abitualmente.

E' UN SUO DIRITTO essere informato sulle proprie condizioni di salute e sull'iter diagnostico o chirurgico programmato.

Pertanto i Medici di reparto saranno a Sua disposizione per fornirLe tutti i chiarimenti necessari.

### PERSONALE INFIERMERISTICO ED AUSILIARIO

Gli infermieri prestano l'assistenza diretta al paziente.

Tra i loro compiti sono previsti la somministrazione della terapia per OS, EV, im, i prelievi del sangue, l'igiene della persona e l'alimentazione del paziente.

Gli ausiliari socio-sanitari si occupano della pulizia degli ambienti e dei trasporti e collaborano con il personale infermieristico.

Le diverse figure professionali sono riconoscibili dalle divise che indossano

sulle quali è apposta una targhetta sulla quale è riportato il nome e la qualifica.

### L'ASSISTENZA RELIGIOSA

Al IV piano della Casa di Cura è ubicata la Cappella dove ogni sabato alle ore 17.00, viene celebrata la S. Messa. E' possibile inoltre ricevere, su richiesta, la visita di un religioso nella propria camera di degenza.

### IL SERVIZIO TRASFUSIONALE

La Casa di Cura è convenzionata con il Centro Trasfusionale dell'Azienda Pugliese-Ciaccio sia per gli approvvigionamenti di sangue sia per le auto-trasfusioni.

E' dotata di Emoteca.

### RACCOMANDAZIONI

Si riportano alcune particolari raccomandazioni per renderLe più gradevole il soggiorno.

- E' permesso allontanarsi dalla propria camera per brevi periodi, al di fuori dell'orario della visita medica e degli orari programmati per l'effettuazione di esami, avvisando preventivamente il personale di assistenza.

In caso di inderogabili esigenze personali, potrà usufruire di un permesso per lasciare la Casa di Cura, secondo le modalità che Le saranno illustrate dal Caposala.

- Il reparto è un luogo di cura: è pertanto necessario adeguare i propri comportamenti al rispetto degli altri pazienti.

La preghiamo quindi di evitare che i suoi familiari ed amici intralcino l'atti-



Laboratorio analisi  
MOC con metodo Dexa





vità assistenziale durante l'orario di visita.

Fiori e piante rendono più accogliente l'ambiente, ma per varie ragioni potrebbe non essere opportuno lasciarli nella Sua camera di degenza.

- Per motivi di igiene e di sicurezza è vietato gettare dalle finestre o depositare sui davanzali qualsiasi oggetto.

- Qualora la Sua stanza di degenza non ne sia dotata, è consentito introdurre un apparecchio TV portatile, previa autorizzazione del Caposala, nel rispetto delle norme di sicurezza e delle esigenze degli altri malati.

- La direzione non risponde di eventuali furti; pertanto Le consigliamo di non custodire grosse somme di denaro, valori o oggetti preziosi. In caso di necessità, li potrà depositare con le modalità che il Caposala Le illustrerà.

- Non offra regali al personale: può offendere la professionalità ed è anche vietato accettarli. Potrà testimoniare la Sua riconoscenza con una parola di ringraziamento.

- La collaborazione e lo scambio di informazioni cliniche tra i Medici del reparto ed il suo Medico di famiglia sono, più che consentiti, auspicati. Il Suo Medico di famiglia potrà accedere, con modalità concordate, a tali informazioni ed i Medici di reparto potranno ottenere notizie sul Suo stato di salute attraverso il contatto con il medico di famiglia.

Per tale motivo La preghiamo di comunicare alla Caposala nome,

cognome indirizzo e recapito telefonico del Suo Medico curante.

### LA DIMISSIONE

Il giorno della dimissione viene stabilito dal Medico di reparto, di regola con breve anticipo, comunque sufficiente per avvertire i Suoi familiari.

All'atto della dimissione Le sarà consegnata una Relazione di Degenza rivolta al Suo Medico di famiglia, contenente la diagnosi e i risultati degli esami più significativi, l'eventuale trattamento chirurgico eseguito, la terapia domiciliare, le regole da osservare ed un programma di visite di controllo da effettuare c/o gli ambulatori della Casa di Cura.

### CERTIFICAZIONI E CARTELLE CLINICHE

Se durante la degenza avesse necessità di un certificato di ricovero lo potrà richiedere all'Ufficio Accettazione.

La copia della cartella clinica potrà essere richiesta sia online sul sito [www.clinicavillaserena.com](http://www.clinicavillaserena.com), che allo sportello ed è rilasciata entro 7 giorni lavorativi dalla data di richiesta, previo pagamento dell'importo dovuto.

I documenti sanitari possono essere richiesti da chiunque ma vengono consegnati soltanto al paziente, ovvero a persona fornita di delega autografa del paziente medesimo, unitamente a un documento legale di riconoscimento del delegante e del delegato.



Radiologia

Telecomandato





## Servizi e reparti di degenza

L'attività è articolata nelle seguenti unità funzionali:

- ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
- RIABILITAZIONE MOTORIA

TAC



## Ortopedia e Traumatologia

La divisione, diretta dal **Dott. CARLO DE PACE** è dotata di 30 posti letto in regime ordinario e 3 in day surgery. E' dedicata alla diagnosi ed alla cura delle patologie ortopediche e traumatologiche in ricovero.

Sono presenti al suo interno:

- Sezione di Artroscopia del ginocchio
- Sezione di Chirurgia Protesica dell'anca e del ginocchio
- Sezione di trapianto autologo di condrociti
- Sezione di Chirurgia vertebrale
- Sezione di Chirurgia della spalla
- Sezione di Chirurgia della mano
- Sezione di Ortopedia Pediatrica diretta dal **Dott. LUIGI PROMENZIO**





Palestra IIP

## Riabilitazione intensiva

La divisione, diretta dal **Dott. SAVERIO SINOPOLI**, è dotata di 35 posti letto ordinari e 5 in day hospital.

Tratta le disabilità rivenienti da evento acuto sia di ordine locomotorio che neurologico.

E' organizzata in moduli funzionali che comprendono:

- Unità di fisioterapia strumentale (elettroterapia di stimolazione e antalgica, radarterapia, marconiterapia, terapia dei campi magnetici, laserterapia, terapia ad ultrasuoni).
- Unità di rieducazione funzionale (palestra attrezzata per la ginnastica correttiva, il recupero funzionale e trofico dei pazienti, dotata di strumenti meccanici ed apparecchi isocinetici).
- Unità di isocinetica per il recupero delle lesioni degli arti inferiori con tecnica isocinetica (più rapida ed efficace nel ripristino della forza e del trofismo dopo patologie causanti deficit motori dell'arto inferiore).

- Unità di rieducazione individuale per i trattamenti che necessitano il rapporto di 1/1 tra terapeuta e paziente.
- Unità di Telecarterapia

I moduli, situati ognuno in un ambiente dedicato, garantiscono trattamenti più organici nel rispetto della privacy dei pazienti.

Il personale è costituito dal fisiatra e da terapisti della riabilitazione e massoterapisti formati specificatamente nel loro campo di intervento.

Il carattere plurispecialistico della struttura permette continui scambi di pareri e consulti tra i medici delle varie branche sia prima che durante i cicli di terapia.

Palestra







Ingresso sala operatoria

## Blocco operatorio

La divisione di Ortopedia e Traumatologia sviluppa la propria attività chirurgica in un moderno blocco operatorio di nuova realizzazione.

E' composto da:

- 2 sale operatorie principali
- 1 sala operatoria per piccoli interventi
- 2 posti letto per monitoraggio post-chirurgico
- 2 posti di preparazione.

Dotato delle più moderne attrezzature di anestesia e monitoraggio.

Sala operatoria







Risonanza magnetica



Mammografo

## Servizi sanitari ambulatoriali

- Diagnostica Cardiovascolare
- Elettrofisiologia
- Ecografia e Mammografia
- Fisioterapia e Medicina Riabilitativa
- TECAR Terapia
- Holter e EcocolorDoppler
- Indagini Angiografiche
- Indagini Artroscopiche
- Laboratorio di Analisi
- Densitometria ossea - Metodo Dexa
- Radiologia
- Tac Total Body
- Risonanza Magnetica
- Tac con mezzo di contrasto
- Cardio TC
- Cardiologia
- Check Up e Visite Specialistiche
- Fisiokinesiterapia
- Ortopedia
- Servizio prevenzione osteoporosi

## Servizi sanitari di degenza

- Ortopedia e traumatologia
- Ortopedia Pediatrica
- Chirurgia Protesica dell'anca e del ginocchio
- Chirurgia vertebrale
- Chirurgia della spalla
- Chirurgia della mano
- Riabilitazione motoria



## Modalità di tutela e di verifica

La Casa di Cura garantisce la funzione di tutela nei confronti del Cittadino attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il reclamo può essere inoltrato all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

La Casa di Cura si impegna a dare **una prima risposta** al cittadino utente entro 15 gg. dal ricevimento.

Il cittadino utente, inoltre, può esprimere il proprio parere sulla qualità dei servizi erogati dalla Casa di Cura tramite apposito Questionario, che troverà all'ultima pagina di questa Carta dei Servizi.

Il Questionario una volta compilato può essere imbucato nelle apposite cassette ubicate in ogni reparto.

La Casa di Cura ha organizzato al suo interno un gruppo di lavoro eterogeneo che, mensilmente, tramite rilevazione sistematica ed a campione ed attraverso la valutazione dei questionari, verifica il rispetto degli standard indicati nella Carta inerenti i tempi, le modalità e la qualità dei servizi erogati.

La Casa di Cura garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti; si impegna inoltre ad ottenere un costante mantenimento di tali standard ed a modificarli ove si riscontrino inadeguati.



Villa Serena



# Sommario

---

<b>Introduzione</b>	<b>5</b>
---------------------	----------

---

<b>Informazioni generali</b>	<b>7</b>
<b>Modalità per il ricovero in Casa di Cura</b>	<b>9</b>
<b>L'accoglienza in reparto</b>	<b>11</b>

---

<b>Servizi e reparti di degenza</b>	<b>18</b>
-------------------------------------	-----------

<b>Ortopedia e Traumatologia</b>	<b>19</b>
<b>Riabilitazione Intensiva</b>	<b>21</b>
<b>Blocco Operatorio</b>	<b>23</b>
<b>Servizi Sanitari</b>	<b>25</b>
<b>Servizi Sanitari Ambulatoriali</b>	<b>25</b>
<b>Servizi Sanitari di Degenza</b>	<b>25</b>

---

<b>Modalità di tutela e di verifica</b>	<b>26</b>
---	-----------

---



# Questionario per i degenti

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare l'assistenza della nostra Casa di Cura. Sbarri le caselle che meglio esprimono la Sua opinione e faccia pervenire il questionario

all'Ufficio relazioni con il pubblico. Le saremo grati se segnalerà gli aspetti negativi del Suo ricovero. Le risposte rimarranno anonime e non viste dal personale di reparto.

- In quale reparto è avvenuto il suo ricovero .....

## COSA PENSA RISPETTO A:

	<b>molto soddisfatto</b>	<b>soddisfatto</b>	<b>un pò soddisfatto</b>	<b>molto insoddisfatto</b>
- Assistenza medica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Assistenza infermieristica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Assistenza fisioterapica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Informazioni ricevute dai Medici sulla diagnosi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Informazioni ricevute dai Medici su decorso malattia e cure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Informazioni ricevute dagli Infermieri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Orario e organizzazione delle visite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Rapporti con il personale di reparto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Servizi igienici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ambiente e comfort (arredamento, tranquillità, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Organizzazione della giornata nel reparto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Cibo: presentazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
qualità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
quantità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
orario pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Giudizio complessivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Grado di soddisfazione del suo ricovero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>