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
medicina generale
chirurgia generale
urologia

88100 Catanzaro - Via Pascali, 11
Tel. 0961.724782 - Fax 0961.725107
E-mail: cagi@cagi.it
www.clinicavillaserena.com

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

CQY CERTIQUALITY

UNI EN ISO **9001:2015**

Carta dei Servizi Sanitari
Guida per il degente

Revisione 2024

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.

La Direzione

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.

Il Direttore Sanitario

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, CHIRURGIA AMBULATORIALE, 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, CHIRURGIA.

Sono, altresì, rese prestazioni in regime privato nelle seguenti discipline: CHIRURGIA GENERALE, MEDICINA GENERALE, UROLOGIA.
La struttura ha conseguito la certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001.
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 Previti

Direttore Sanitario:
Dott. Vincenzo Sacco

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 lunedi 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
13,00 - 14,30
19,00 - 20,30

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

UFFICIO PRENOTAZIONI
Lunedi - Sabato: 8:30 - 20:00

AMBULATORIO DI ORTOPEDIA

AMBULATORIO DI CHIRURGIA GENERALE

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**
- **Dentalscan**
- **Tac**
- **Tac con mezzo di contrasto**
- **RMN articolare aperta**
- **Densitometria ossea - Dexa**
- **Mammografia**

Piano di degenza privata

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 se' gli effetti personali e la documentazione clinica che potrà essere utile.

Piano di degenza

Degenza in regime di accreditamento con il SSR

L'accoglimento 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
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.

Orario delle visite:
13,00 - 14,30
19,00 - 20,30

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 debbono 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 autotrasfusioni.
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'attività assistenziale durante l'orario di visita.
Fiori e piante rendono più accogliente l'ambiente, ma per varie ragioni

Laboratorio analisi
MOC con metodo Dexa

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 aggetto.

• 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|, 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.

Palestra IIP e Vasca idroterapica

Riabilitazione intensiva

La divisione, diretta dal **Dott. SAVERIO SINOPOLI**, è dotata di 35 posti letto ordinari e 5 in day hospital. E' dedicata prevalentemente alle patologie dell'apparato locomotore e collabora, per la fase riabilitativa, con l'unità di Ortopedia.

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 idroterapia: vasca terapeutica con idromassaggio (utilizzata esclusivamente per riabilitazione).
- 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 terapista 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 formatisi specificatamente nel loro campo di intervento.
Il carattere plurispecialistico della struttura permette consente 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

- Diagnostica Cardiovascolare
- Elettrofisiologia
- Ecografia e Mammografia
- Fisioterapia e Medicina Riabilitativa
- TECAR Terapia
- Holter e EcocolorDoppler
- Indangini Angiografiche
- Indagini Artroscopiche
- Indagini Endoscopiche
- Laboratorio di Analisi
- Densitometria ossea - Metodo Dexa
- Radiologia
- Tac Total Body
- Risonanza Magnetica Nucleare Aperta articolare
- Tac con mezzo di contrasto
- Cardio TC

Servizi sanitari ambulatoriali

- Cardiologia
- Check Up e Visite Specialistiche
- Chirurgia Generale
- Fisiokinesiterapia
- Ortopedia
- Servizio prevenzione osteoporosi

Servizi sanitari di degenza

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

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

Introduzione 5

Informazioni generali 7
Modalità per il ricovero in Casa di Cura 9
L'accoglimento in reparto 11

Servizi e reparti di degenza 18

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

Modalità di tutela e di verifica 26

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:

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