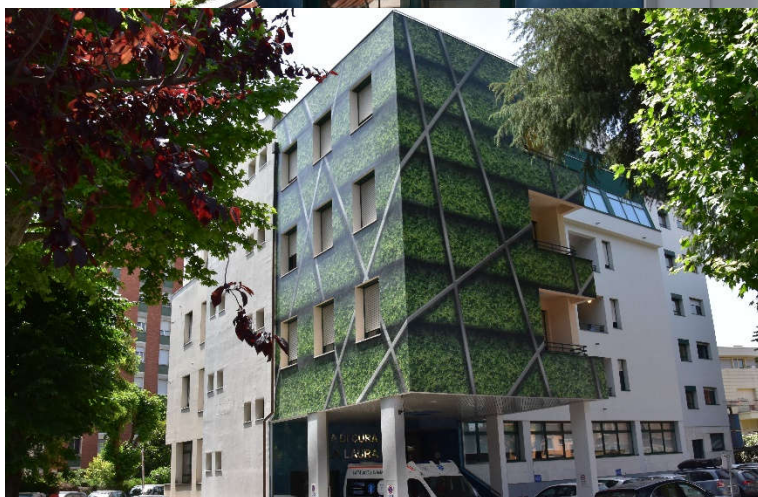


*OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO*  
*Villa Laura*



*CARTA DEI SERVIZI*  
(settima revisione, anno 2020)

## LETTERA DI ACCOGLIENZA

*Gentile Signora/e,*

*con vero piacere siamo lieti di poterLe presentare la Carta dei Servizi di Villa Laura, il documento in cui Lei troverà descritta la nostra Azienda, i servizi offerti e le informazioni per accedervi nel modo più semplice.*

*L'adozione della Carta dei Servizi costituisce un intervento fortemente innovativo, destinato a modificare il rapporto tra cittadino e sanità e rappresenta l'occasione per il miglioramento continuo dei servizi offerti.*

*E' nostra intenzione contribuire e fare il possibile perché i momenti di diagnosi e cura che Lei si appresta a vivere presso Villa Laura siano accompagnati dalla tranquillità di un ambiente sicuro ed accogliente, da tecnologie d'avanguardia e da operatori qualificati, comprensivi e disponibili.*

*Tutto il personale operante a Villa Laura è particolarmente attento alle esigenze degli Ospiti, ed al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni offerte.*

*Voglia considerare la Carta dei Servizi uno strumento di dialogo e di conoscenza reciproca; la Sua partecipazione è un prezioso contributo a cui non possiamo rinunciare, pertanto La invitiamo ad utilizzare il questionario ed il modulo di segnalazione suggerimenti e reclami per farci conoscere le Sue opinioni, e di rivolgersi a noi per ogni ulteriore necessità di informazioni o chiarimenti, anche durante il soggiorno.*

*Le auguriamo di trascorrere insieme a noi un soggiorno sereno e confortevole, degno delle Sue aspettative.*

La Direzione

## INDICE

### SEZ. I: PRESENTAZIONE della CASA DI CURA

<b>“Villa Laura” e la Carta dei Servizi</b> _____	<b>4</b>
Chi ha partecipato alla stesura della Carta dei servizi _____	4
A chi è stata diffusa la Carta dei servizi _____	4
Villa Laura la storia e la missione dell’Ospedale _____	5
<b>Come Raggiungerci</b> _____	<b>7</b>
<b>Servizi Medici di Diagnosi e Cura</b> _____	<b>9</b>
Raggruppamenti medico e chirurgico _____	9
Day Surgery _____	9
Sale operatorie _____	10
Poliambulatorio di Villa Laura _____	10
Servizi di diagnosi _____	11
<b>La Disposizione Interna dell’ospedale</b> _____	<b>12</b>
Il progressivo ampliamento e ammodernamento della struttura _____	12
L’attenzione di Villa Laura per gli utenti disabili _____	13
Servizi generali _____	14

### SEZ. II: ATTIVITA', PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

<b>Ricovero Medico-Chirurgico - Modalità di Accesso e Dimissione</b>	
Tipo di soggiorno _____	15
Modalità di accesso a carico di Casse Mutua o di Compagnie di Assicurazione Sanitaria convenzionate _____	17
La prenotazione per il ricovero chirurgico _____	16
La prenotazione per il ricovero medico _____	17
L’accesso _____	17
Che cosa portare in Ospedale _____	19
La dimissione _____	19
Pagamenti _____	20
<b>Prestazioni Specialistiche - Modalità di Accesso e di Ritiro Referti</b>	
Prenotazione _____	21

Pagamento prestazioni _____	22
Ritiro dei referti _____	22
<b>I Servizi Generali _____</b>	<b>23</b>
Gli Orari Quotidiani _____	23
Servizi Accessori _____	24
<b>SEZ. III: STANDARD DI QUALITA'</b>	
<b>La Qualita' del Servizio a Villa Laura _____</b>	<b>24</b>
La qualità nel Ricovero Medico e Chirurgico _____	25
Il rispetto del tempo del Paziente _____	25
L'informazione ai Pazienti _____	25
Il percorso terapeutico a Villa Laura _____	27
Psicologia in Ospedale _____	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
La personalizzazione del servizio e l'ospitalità in Ospedale _____	28
L'impegno del Personale per la Qualità _____	29
Prestazioni Specialistiche _____	30
L'informazione ai pazienti _____	30
Il rispetto del tempo del Paziente _____	30
Altri Elementi di Qualita' _____	31
L'attenzione di "Villa Laura" per gli Utenti disabili _____	31
La sicurezza come priorità dell'Ospedale _____	31
La salvaguardia della privacy _____	32
Alcune accortezze in Ospedale _____	32
La partecipazione del Paziente al miglioramento continuo _____	33
Indicatori di Qualita' - Meccanismi di Tutela e Verifica _____	34
Estratto della Carta dei Servizi i _____	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
La partecipazione del Cittadino-Utente _____	36
Valutazione dei risultati del modulo suggerimenti/reclami _____	36
Valutazione dei risultati customer satisfactin _____	36
Allegati _____	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>

## **SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA**

### ***“Villa Laura” e la Carta dei Servizi***

La verifica per l'aggiornamento dell'accreditamento con il conseguente adeguamento ai Requisiti Regionali (organizzativi, strutturali e tecnologici) e l'obiettivo del miglioramento continuo, attraverso la verifica costante degli standard di qualità, sono i principali motivi che hanno portato ad un aggiornamento della Carta dei Servizi (VII Revisione).

La Carta dei Servizi costituisce uno strumento dinamico in continua evoluzione e sarà pertanto periodicamente aggiornato.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito internet ed a disposizione presso il Centralino, l'Ufficio Accettazione, le Guardiole dei piani di degenza e viene consegnato a chiunque ne faccia richiesta.

In tutto l'elaborato per “prestazioni di ricovero o di Day Surgery accreditate” si intendono prestazioni a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale ad esclusione di eventuali comfort alberghieri aggiuntivi richiesti dall'utente.

Per i ricoveri a pagamento si precisa che l'onere è a totale carico dell'assistito.

Le prestazioni di specialistica ambulatoriale accreditate sono a parziale / totale carico del SSN (è richiesto l'eventuale pagamento del ticket).

### ***Chi ha partecipato alla stesura della Carta dei servizi***

Alla stesura della Carta dei servizi di Villa Laura hanno collaborato il Direttore Esecutivo, il Direttore Sanitario, il Responsabile della Qualità, il Responsabile dell'Ufficio Accettazione, il Responsabile Amministrativo.

### **Stato delle revisioni:**

Emissione	D03 Rev. 00 del 16/09/1998
Prima revisione	D03 Rev. 01 del 21/07/2000
Seconda revisione	D03 Rev. 02 del 16/07/2001
Terza revisione	D 03 Rev. 03 del 22/05/2006
Quarta revisione	D 03 Rev. 04 del 15/04/2010
Quinta revisione	D 03 Rev. 05 del 16/10/2013
Sesta revisione	D 03 Rev. 06 del 04/12/2015
Settima revisione	D 03 Rev. 07 del 18/11/2020

## ***Villa Laura***

### ***la storia e la mission dell'Ospedale***

*Villa Laura* è stata fondata nel 1958 da un gruppo di medici che avevano precedentemente condiviso una decennale esperienza ad indirizzo prevalentemente chirurgico.

La loro vocazione si attuò nella configurazione iniziale di **Villa Laura**, con un'attività chirurgica rivolta soprattutto alla chirurgia generale, all'otorinolaringoiatria, alla radioterapia, alla ginecologia ed ostetricia.

Successivamente l'evolvere della struttura ha portato alla costituzione anche del Raggruppamento Medico (medicina e geriatria) fino alla conformazione attuale.

*L'Ospedale Privato Accreditato offre servizi polispecialistici di Medicina e Chirurgia in una struttura che comprende un nuovo blocco operatorio di 5 sale e camere di degenza ad elevato grado di comfort alberghiero tutte dotate di servizi, tv ed aria condizionata.*

*Poli di eccellenza nell'attività chirurgica dell'Ospedale Privato Accreditato Villa Laura sono l'Ortopedia e l'Oculistica.*

*Alta chirurgia ortopedica viene eseguita presso Villa Laura da oltre quindici anni.*

*I risultati di assoluta eccellenza ed il gradimento espresso dai pazienti hanno fatto sì che l'ortopedia diventasse la branca chirurgica principale di questa clinica.*

*Viene prevalentemente eseguita la chirurgia protesica dell'anca e del ginocchio, artroscopica e ricostruttiva delle lesioni capsulo-ligamentose del ginocchio e della caviglia, senza trascurare la chirurgia della mano, del piede e della spalla. Attrezzatura, strumentario, componentistica protesica di ultima generazione insieme a tecniche chirurgiche, anestesilogiche e riabilitative d'avanguardia hanno consentito di ottenere una consistente riduzione dei tempi di recupero per la grande chirurgia ortopedica e l'esecuzione in day-Surgery della chirurgia artroscopica e ricostruttiva delle lesioni ligamentose del ginocchio e della spalla.*

*L'intensa attività dell'Unità Operativa di Oculistica è particolarmente indirizzata nella chirurgia della cataratta.*

*L'opera dei chirurghi oculisti altamente specializzati, unita all'utilizzo di sofisticati microscopi e la disponibilità di facoemulsificatori di ultima generazione permettono impianti di cristallini pieghevoli, che riducono al minimo il trauma chirurgico e consentono una rapida riabilitazione del paziente operato.*

*La chirurgia generale è particolarmente orientata al trattamento della patologia della parete addominale (laparoceli, ernie), di quella anorettale (emorroidi, fistole, prolapsi) e di quella endoaddominale, anche in laparoscopia (colecisti, appendici).*

*L'area medica si articola in Unità Operative di Medicina Acuti (ricoveri medici e acuti inviati dal pronto soccorso) e Lungodegenti .*

*Con la premessa che lo scopo dell'ospedalità privata è quello di fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla massima soddisfazione dei pazienti (essendo l'ospedalità privata una libera scelta ed un'alternativa), ne deriva che l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni sanitarie sono la mission della Casa di Cura che pone la qualità al di sopra di tutto.*

***I PRINCIPI FONDAMENTALI che guidano le scelte e l'attività di **Villa Laura** sono riconducibili ai seguenti:***

- *Eguaglianza ed imparzialità nei confronti di tutti i pazienti*
- *Continuità e regolarità delle attività medico assistenziali*
- *Diritto del Cittadino di scegliere dove e da chi farsi curare*
- *Partecipazione del Paziente al proprio percorso diagnostico e terapeutico*
- *Partecipazione di Utenti ed Operatori al percorso di miglioramento continuo della qualità del servizio*
- *Qualità delle cure con strumentazione tecnologica d'avanguardia e uso appropriato delle risorse-risultati professionali*
- *Trasparenza, cortesia, disponibilità dell'Azienda e dei Professionisti che in essa vi operano*
- *Soddisfazione del Paziente/ Utente per il servizio prodotto.*

***Quanto descritto richiede il prezioso contributo degli utilizzatori dei nostri servizi. La compilazione del questionario e l'indicazione di eventuali suggerimenti e reclami, durante o al termine della permanenza, è per noi un importante riferimento ed indicatore di qualità.***

*la Direzione*

## COME RAGGIUNGERCI





L'Ospedale Privato Accreditato Villa Laura è situato in Bologna, Via Emilia Levante n° 137. E' riconoscibile da una insegna luminosa esterna.

#### IN AUTO

Per chi proviene da qualunque autostrada, il modo migliore per arrivare a Villa Laura è imboccare la tangenziale e prendere l'uscita n. 12 (quartiere Mazzini). Proseguendo per circa due chilometri in direzione Bologna Centro, sulla Via Emilia si vedrà, sulla sinistra, l'Ospedale. Il parcheggio interno è incustodito.

#### IN TRENO

Dalla stazione ferroviaria di Bologna è possibile raggiungere l'Ospedale con mezzi privati, taxi o autobus (linea 27 e linea 101).

#### IN AUTOBUS

Le linee a disposizione sono:

- Autobus linea 27 (fermata in via Bellaria dietro l'Ospedale): collegamento diretto con l'Autostazione (e la Stazione ferroviaria) attraverso il centro;
- Autobus linea 19 (fermata davanti all'Ospedale): collegamento con la zona est della città (fino a S. Lazzaro) e con la zona ovest (fino a Casteldebole) attraverso il centro;
- Autobus linea 94 (fermata sulla via Emilia all'incrocio con Via Arno): collegamento diretto con Castel S. Pietro Terme e Bazzano attraverso via Imerio;
- Autobus linea 101 (fermata sulla via Emilia all'incrocio con via Arno): collegamento diretto con l'Autostazione (e la Stazione ferroviaria) e Imola.

#### IN AEREO

Dall'aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna è in servizio una navetta che conduce al centro della città da cui è possibile prendere l'autobus, oppure mezzo taxi.

## SERVIZI MEDICI DI DIAGNOSI E CURA (SERVIZI SANITARI)

Villa Laura è un Ospedale Privato Accreditato Polispecialistico con Raggruppamento Medico, Raggruppamento Chirurgico e Poliambulatorio. La Direzione Sanitaria di Villa Laura è affidata al Dott. Luca Arfilli, specialista in Geriatria iscritto al n. 0000018359 dell'albo dei medici chirurghi di Bologna.

### *Raggruppamento Medico e Raggruppamento Chirurgico*

L'attività di diagnosi e cura viene svolta nell'ambito del Raggruppamento Medico e del Raggruppamento Chirurgico

Il **Raggruppamento Medico** è articolato nelle seguenti Unità Operative:

- **Medicina Generale**
- **Lungodegenza**

Il **Raggruppamento Chirurgico** è articolato nelle seguenti Unità Operative:

- **Chirurgia generale**
- **Chirurgia vascolare**
- **Ginecologia**
- **Oculistica**
- **Ortopedia**
- **Otorinolaringoiatria**

### *Day Surgery*

- Per tutte le chirurgie minori è prevista la Day Surgery.

## *Sale operatorie*



Il comparto operatorio si articola in 5 sale per la Chirurgia con zona preparazione operandi, zona controllo post-operatorio, radiodiagnostica intraoperatoria e locale per sterilizzazione.

All'interno del comparto operatorio sono presenti equipe di personale medico e infermieristico in possesso di conoscenze approfondite in tema di rianimazione cardiopolmonare, per assistere pazienti in situazione critica.

Al secondo piano si trova la Recovery Room, 4 posti letto di terapia semintensiva.

## ***Poliambulatorio di Villa Laura***

Il Poliambulatorio di Villa Laura si articola in **15 ambulatori** che svolgono le seguenti attività di specialistica autorizzate ed accreditate:

Cardiologia, Chirurgia Generale, Chirurgia Vascolare, Dermatologia, Geriatria, Ginecologia, Medicina Generale, Oculistica, Ortopedia e Traumatologia, Otorinolaringoiatria, Urologia, Endocrinologia, Punto Prelievi.

## ***Servizi di diagnosi***

***Nel 2014 è stato inaugurato il nuovo centro di diagnostica per immagini con l'inserimento della Risonanza Magnetica 1,5 tesla.***

Nella Casa di Cura vengono prestati servizi di diagnosi che comprendono:

- nuovo servizio di diagnostica per immagini (radiologia, RM) anche ad uso esterno;
- servizio di diagnostica ecografica anche ad uso esterno;

Tutto il poliambulatorio è accreditato.

In convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, per cui è richiesto solo il rimborso ticket se dovuto, si eseguono le seguenti prestazioni specialistiche ambulatoriali:

- radiologia diagnostica
- risonanza magnetica
- ecografia (addome superiore, inferiore e completo)
- visite cardiologiche ed ecg, ecocolordopplerografie cardiache, test cardiovascolare da sforzo con cicloergometro, holter.
- visite oculistiche e controlli.

## ***Altri Servizi***

- servizio di guardia medica 24 h/24;
- servizio di anestesia
- deposito farmaceutico interno

# LA DISPOSIZIONE INTERNA DELL'OSPEDALE

## *Il progressivo ampliamento e ammodernamento della struttura*

Nel corso degli anni si sono succeduti vari progetti di ampliamento e rinnovamento della struttura, con particolare attenzione al comfort ed alle cure dei Pazienti. Tali progetti hanno portato all'odierna configurazione di Villa Laura, ovvero:

6 piani più 2 interrati per un totale di 4300 mq di struttura, più 600 mq di area verde circostante comprensiva di parcheggio.

### **Piano -4** (interrato)

Archivio  
Spogliatoi donne

### **Piano -3** (seminterrato)

Cappella

### **Piano -2** (seminterrato)

Nuovo Centro di Diagnostica per immagini (Radiologia, Risonanza Magnetica, Ecografia).

Deposito Farmaceutico

Guardaroba

Spogliatoi uomini

Da Via Bellaria si accede alla Camera mortuaria

### **Piano -1** (piano terra)

Area esterna per la viabilità

Giardino

Parcheggio (incustodito)

Accesso ambulanze protetto da porticato

### **Piano rialzato**

Accettazione

Centralino

Direzione esecutiva

Direzione sanitaria

Poliambulatorio

## **1° Piano**

Degenza medica

43 posti letto suddivisi in: 3 camere ad 1 posto letto, 14 camere a 2 posti letto, 4 camere a 3 posti letto, tutte con bagno interno.

## **2° Piano**

Degenza chirurgica - ortopedica

44 posti letto suddivisi in: 4 camere ad 1 posto letto, 14 camere a 2 posti letto, 4 camere a 3 posti letto, tutto con bagno interno.

Recovery Room: 4 posti letto di terapia semi intensiva.

## **3° Piano**

Degenza chirurgica - ortopedica

43 posti letto suddivisi in: 5 camere ad 1 posto letto, 13 camere a 2 posti letto, 4 camere a 3 posti letto, tutto con bagno interno.

Camera del Medico di Guardia

## **4° Piano**

Comparto operatorio

## **5° Piano**

Ambulatori

Uffici

### ***L'attenzione di Villa Laura per gli utenti disabili***

Villa Laura ha predisposto la completa eliminazione delle barriere architettoniche: l'accesso principale all'Ospedale e i passaggi interni "obbligati" sono adeguati alle necessità degli utenti disabili.

L'Ospedale è dotato di 4 posti auto riservati per disabili, posti in prossimità di un ascensore raggiungibile direttamente dal parcheggio. È garantita la disponibilità di sedie a rotelle e barella per emergenze in portineria.

La struttura è inoltre dotata di servizi igienici per disabili.

### ***Servizi generali***

I servizi interni offerti al paziente/utente ed ai visitatori sono molteplici. Di seguito elenchiamo quelli di maggior interesse ed utilità:

- centralino - ufficio informazioni;
- ufficio prenotazioni ricoveri e ambulatoriali;
- servizio pasti ad uso esclusivo dei degenti in service a ditta esterna
- Assistenza religiosa
- punto di ristoro con distributori automatici di snack, bevande ed acqua minerale;
- parcheggio incustodito;
- salette di attesa;
- giardino.

### **Altri servizi:**

- servizio di lavanderia in service a ditta esterna;
- servizio di disinfestazione in service a ditta esterna;
- servizio di smaltimento rifiuti speciali ospedalieri, in service a ditta esterna autorizzata.

## SEZIONE II: ATTIVITÀ, PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

### RICOVERO MEDICO-CHIRURGICO - MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONE



L'utente può accedere a Villa Laura con diverse modalità:

- a pagamento
- a carico del SSN
- a carico di assicurazioni sanitarie convenzionate
- altre modalità (presa in carico da altra struttura)

#### ***Tipo di soggiorno***

Villa Laura offre ai propri assistiti la possibilità di usufruire di tre forme di ricovero, di seguito dettagliate:

<b>Ricovero in accreditamento</b> <i>(a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale)</i>	In stanze a 2 o 3 letti dotate di bagno, sistema di condizionamento aria, impianto di comunicazione interfonica, televisore.
<b>Ricovero in accreditamento con differenza classe</b> <i>(a carico dell'assistito)</i>	Camera singola con bagno, posto letto o poltrona letto per accompagnatore Sistema di condizionamento aria Impianto di comunicazione interfonica Televisore Pasto per accompagnatore



<b>Ricovero con oneri totali a carico dell'assistito o di assicurazione personale</b>	Camera singola con bagno, con posto letto o poltrona letto per accompagnatore Sistema di condizionamento aria Impianto di comunicazione interfonica Televisore - cuffie e telecomando Pasto per accompagnatore Asciugamano e ospite
---	--

Il 9% delle stanze è ad 1 letto, il 63% è a 2 letti e il 28% a 3 letti.

Moduli informativi con le tariffe sono disponibili in ufficio accettazione.

### ***Modalità di accesso sia a pagamento che carico del SSN***

#### ***La prenotazione per il ricovero chirurgico***

Il paziente si rivolge ad un Chirurgo, di sua libera scelta e fiducia, che svolge la sua attività chirurgica a Villa Laura.

I ricoveri chirurgici sono tutti programmati/prenotati dal Chirurgo Specialista che crea la sua lista d'attesa in base alla programmazione della sua attività operatoria a Villa Laura e della disponibilità della Struttura.

La data e l'ora del ricovero vengono comunicate telefonicamente al paziente dalle impiegate dell'ufficio Accettazione della Casa di Cura o dalla Segreteria dello Specialista stesso.

Ricordiamo che Villa Laura è un Ospedale accreditato, quindi gli utenti che accedono con il SSN riceveranno le prestazioni in forma completamente gratuita (ad eccezione di ulteriori comfort alberghieri, esplicitamente richiesti dall'utente con onere a suo carico).

Moduli informativi con le tariffe sono disponibili in ufficio accettazione.

La presenza di un familiare è consentita il giorno dell'intervento, dopo il rientro in reparto dalla sala operatoria; in funzione delle condizioni cliniche del paziente, il Capo sala può accogliere la richiesta ed autorizzare la presenza del familiare durante la notte successiva all'intervento.

Per le prestazioni in Day Surgery, il Paziente entra al mattino e viene dimesso in giornata o al massimo entro 24 ore.

### ***La prenotazione per il ricovero medico***

Per accedere al ricovero medico programmato è necessario rivolgersi ad uno dei Medici del Raggruppamento Medico di Villa Laura, il quale verifica i motivi della richiesta e le priorità. Il Medico di Villa Laura compila il modulo di ricovero, indicando la data di prenotazione, che viene trasmesso all'ufficio accettazione.

In base alla disponibilità dei posti letto e l'eventuale priorità segnalata dal Medico, l'ufficio accettazione della Casa di Cura effettua la programmazione e comunica al paziente la data e l'ora del ricovero.

Ricordiamo che Villa Laura è un Ospedale accreditato, quindi gli utenti che accedono con il SSN riceveranno le prestazioni in forma completamente gratuita (ad eccezione di ulteriori comfort alberghieri, esplicitamente richiesti dall'utente con onere a suo carico).

Moduli informativi con le tariffe sono disponibili in ufficio accettazione.

### ***Modalità di accesso a carico di Compagnie di Assicurazione Sanitaria convenzionate***

Le Compagnie di Assicurazione Sanitaria che ad oggi hanno stipulato convenzioni per ricovero con l'Ospedale Privato Accreditato Villa Laura sono:

- ♣ **Fasi e Fasi Open** (Dirigenti e loro familiari)
- ♣ **Fasdac** (Dirigenti di aziende commerciali)
- ♣ **Blue Assistance** (Reale Mutua - Italiana Assicurazioni - Vittoria Assicurazioni - La Piemontese Assicurazioni - Cba - Unionvita - Gruppo Zurich Italia - Ras - Credit Ras - Bernese Assicurazioni - Allianz Subalpina)
- ♣ **Unisalute**
- ♣ **Assirete - Uni.c.a**
- ♣ **Previmedical**
- ♣ **Generali group** (Generali - Ina Assitalia - Fata - Lloyd - Toro)
- ♣ **Caspie**
- ♣ **Campa**

- \* **Fimiv**
- \* **Newmed**

Il Paziente che desidera ricoverarsi con prestazione a carico delle Compagnie di Assicurazione, deve comunicare il nome dell'assicurazione a cui è iscritto alla segreteria dello specialista o all'ufficio accettazione di Villa Laura, con un anticipo di almeno 7 giorni dalla data stabilita per il ricovero, per poter richiedere le autorizzazioni e/o espletare le formalità burocratiche previste dalle convenzioni.

I documenti da presentare sono:

- tesserino dell'assicurazione per chi ne è in possesso
- tessera sanitaria
- documento di riconoscimento
- richiesta del professionista.

### ***Altre Modalità di accesso (presa in carico da altre strutture)***

Il paziente può accedere a Villa Laura per:

- trasferimento in Reparto di Medicina per Acuti dal Pronto Soccorso
- trasferimento in Reparto di Lungodegenza da Ospedale Pubblici del territorio di Bologna.

### ***L'accesso***

Il giorno del ricovero il Paziente deve presentarsi all'ufficio accettazione all'orario comunicato.

I documenti da presentare al momento del ricovero sono:

- valido documento d'identità
- tessera sanitaria U.E.
- impegnativa del medico di base solo per i ricoveri a carico del SSN.

Per i pazienti che dovranno essere sottoposti ad intervento chirurgico è consentita la presenza di un solo accompagnatore, esclusivamente per il tempo dell'accettazione e sistemazione in camera (per ragioni igienico sanitarie ed organizzative).

## ***Che cosa portare in Ospedale***

In caso di ricovero è consigliato portare:

- oggetti e indumenti necessari per la cura della persona quali pigiama/camicia da notte, vestaglia/giacca da camera e altri.
- prodotti per la cura e l'igiene della persona
- esami ed accertamenti diagnostici se eseguiti recentemente, ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti. E' importante comunicare ai Medici le notizie relative ai farmaci assunti abitualmente e negli ultimi 10 giorni; segnalare eventuali allergie accertate nei confronti di farmaci particolari. Vanno assolutamente segnalati trattamenti con anticoagulanti.

Per i ricoveri in regime di accreditamento (a carico del SSN) e per quelli con differenza classe è consigliabile portare anche:

- ciabatte / pantofole;
- asciugamani;
- prodotti per la cura e l'igiene della persona.

## ***La dimissione***

Alla dimissione il Medico titolare del ricovero consegna al Paziente la lettera di dimissione per il Medico Curante contenente la diagnosi, le informazioni sul decorso della malattia, la sintesi dei più significativi esami effettuati, le principali terapie eseguite durante il ricovero e i consigli terapeutici per il periodo post-dimissione.

Nel caso in cui, al momento della dimissione, alcuni dati o informazioni non fossero ancora disponibili, il Medico di reparto si impegna a comunicarli tempestivamente al Paziente.

Per le dimissioni effettuate nei giorni di sabato e domenica il Medico farà una ricetta che permetterà il proseguimento della terapia fino al parere del Medico di Base del Servizio Sanitario Nazionale.

La Casa di Cura è parte attiva nel progetto ***dimissioni protette*** (previsione di interventi assistenziali personalizzati da realizzare a domicilio dopo le dimissioni del paziente), coordinato dall' AUSL di Bologna.

### ***Richiesta di copia di cartella clinica:***

La copia di cartella clinica deve essere richiesta all'ufficio accettazione direttamente dall'intestatario di cartella munito di valido documento di identità, o, nel caso in cui questi sia impossibilitato, da un delegato (munito di delega scritta e documento d'identità del delegante e del delegato).

La copia di cartella clinica ad uso amministrativo o legale, per eventuali necessità inerenti a rimborsi, deve essere richiesta con urgenza e viene rilasciata nel minor tempo possibile.

La copia di cartella clinica ad uso medico viene consegnata, a tutti i Pazienti che la richiedono, dopo 30 giorni lavorativi.

Il costo della copia di cartella e dell'eventuale supplemento per la spedizione a mezzo posta, deve essere anticipato al momento della richiesta.

La copia della cartella clinica può essere ritirata dal richiedente munito di valido documento d'identità o da un delegato munito di delega e documento d'identità del delegante e del delegato presso il Centralino della Casa di Cura, oppure può spedita a mezzo posta con un onere aggiuntivo a carico del richiedente.

Prima di recarsi a Villa Laura per il ritiro di copia di cartella clinica, è opportuno telefonare al Centralino (0516246411) per avere conferma che la documentazione sia pronta.

### ***Pagamenti***

Per i pagamenti delle quote relative alla differenza classe e per i ricoveri a totale carico dell'Assistito, viene richiesto un anticipo all'atto dell'ingresso, in proporzione alla prevedibile durata della degenza.

Il saldo viene effettuato all'atto della dimissione e non comprende gli onorari medici e/o chirurgici.

Il pagamento è effettuabile con contanti, assegni, bancomat, carta di credito (circuiti VISA e BANCAMERICARD) presso l'Ufficio Accettazione della Casa di Cura.

## **PRESTAZIONI SPECIALISTICHE - MODALITÀ DI PRENOTAZIONE, DI ACCESSO E DI RITIRO REFERTI**

In Casa di Cura vengono erogate prestazioni specialistiche, di diagnostica strumentale e di laboratorio per i Pazienti ricoverati e per i Pazienti ambulatoriali, sia in convenzione che a pagamento.

### ***Prenotazione***

- Le prenotazioni delle prestazioni specialistiche **a pagamento** si effettuano telefonicamente o personalmente presso l'ufficio accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 17,00, ed il sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,30 (051/6246455 – 456 - 457).

- Le prestazioni di Ecografia (addome superiore, inferiore e completo), RM, Cardiologia (visite cardiologiche ed ecg, ecocolordopplergrafie cardiache, test cardiovascolare da sforzo con cicloergometro e holter 24 h), Oculistica (visite oculistiche e controlli) **eseguiti in convenzione sono prenotabili solo tramite CUP.**

Al momento della prenotazione, il Paziente riceverà anche le informazioni riguardanti la documentazione da portare al momento della prestazione (è obbligatoria la Tessera Sanitaria) e la preparazione specifica pre-esame.

E' possibile usufruire di prestazioni ambulatoriali a carico delle Assicurazioni sanitarie che hanno stipulato una convenzione con Villa Laura, ovvero:

- **Fasi e Fasi Open** (Dirigenti e loro familiari)
- **Fasdac** (Dirigenti di aziende commerciali)
- **Blue Assistance** (Reale Mutua - Italiana Assicurazioni - Vittoria Assicurazioni - La Piemontese Assicurazioni - Cba - Unionvita - Gruppo Zuric Italia - Ras - Credit Ras - Bernese Assicurazioni - Allianz Subalpina)

- **Unisalute**
- **Assirete - Uni.c.a**
- **Previmedical**
- **Generali group** (Generali - Ina Assitalia - Fata - Lloyd - Toro)
- **Caspie**
- **Campa**
- **Fimiv**
- **Newmed**

I documenti da presentare al momento dell'accesso sono:

- valido documento d'identità
- tessera sanitaria U.E.
- impegnativa del medico di base, **solo** per le prestazioni a carico del SSN.
- richiesta del medico, per le prestazioni a carico di compagnie di assicurazione ed a pagamento.

### ***Pagamento prestazioni***

Il pagamento della prestazione (ticket a carico dell'Assistito per gli esami in convenzione e corrispettivo per l'esame eseguito a pagamento) viene effettuato presso l'Ufficio Accettazione della Casa di Cura al momento della prenotazione o della prestazione.

Si precisa che gli esami pre-operatori all'intervento chirurgico erogato in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale e la prima visita post dimissione effettuata in Casa di Cura in forma ambulatoriale, non comportano spese a carico dell'assistito, così come previsto dalla DGR n. 1296 del 27/07/1998.

Le tariffe delle prestazioni sono disponibili presso l'Ufficio Accettazione della Casa di Cura.

### ***Ritiro dei referti***

I referti degli esami di Laboratorio possono essere ritirati presso il Centralino della Casa di Cura dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 18,00.

I referti vengono consegnati all'intestatario munito di un valido documento di identità, o, nel caso in cui questi sia impossibilitato, da un

delegato (munito di delega scritta e documento d'identità proprio e del delegante).

Tutti i referti vengono consegnati in busta chiusa.

## **I SERVIZI GENERALI**

### Informazioni

Gli operatori della reception/centralino garantiscono il processo di comunicazione ed informazione, al fine di facilitare l'accesso ai servizi erogati.

### ***GLI ORARI QUOTIDIANI***

Per consentire la vicinanza dei familiari alle persone ricoverate, si può accedere a tutti i reparti dalle ore 7,00 alle ore 20,00.

Il cancello esterno rimane chiuso dalle ore 21.00 alle ore 6.00.

E' opportuno che in camera sia presente un solo visitatore per Paziente, negli orari consentiti.

## **ALTRI SERVIZI**

### OSPEDALE SENZA DOLORE

Villa Laura fa parte del progetto Regionale Ospedale senza dolore.

Tutti gli operatori (medici ed infermieri) nell'erogazione dei servizi e delle pratiche assistenziali prestano particolare attenzione a contrastare il dolore.

Il dolore non è una condizione ineluttabile e neppure una conseguenza obbligatoria ad interventi chirurgici, procedure invasive, eventi cronici; pertanto deve essere trattato con una adeguata terapia antalgica.

Per consentire un adeguato trattamento del dolore Villa Laura ha adottato una scala di valutazione numerica progressiva da 0 "nessun dolore" a 10 "massimo dolore".

Viene costantemente monitorato l'informazione fornita sul trattamento del dolore e l'efficacia della terapia antalgica ricevuta con due apposite domande inserite nel questionario di gradimento.



## ***SERVIZI ACCESSORI***

### WIFI FREE

E' stato attivato un servizio di WIFI gratuito per i pazienti ricoverati

### Punti di ristoro

Al piano rialzato sono disponibili distributori automatici di bevande calde, di bottiglie d'acqua e di snack.

### Oggetti di valore

Si raccomanda di non tenere in Casa di Cura oggetti di valore e denaro.

La Casa di Cura non è responsabile di eventuali ammanchi, furti o danneggiamenti.

Su richiesta e solo in casi di particolare necessità è possibile depositare oggetti di valore presso la cassaforte l'Ufficio Amministrativo.

### Parcheggio

È disponibile un parcheggio interno incustodito.

### Assistenza religiosa e sostegno morale

Oltre alla celebrazione della S. Messa nei giorni festivi, i Pazienti ricoverati possono richiedere la presenza in Ospedale del Sacerdote o Ministri di culti diversi.

Villa Laura è inoltre aperta all'accoglienza di volontari riconosciuti dal Comune e dalla Regione per il conforto, la compagnia e il sostegno morale dei Pazienti, purché non siano di ostacolo alla quiete e all'assistenza.

## **SEZIONE III: STANDARD DI QUALITA'**

### **LA QUALITA' DEL SERVIZIO A VILLA LAURA**

La Direzione intende ricondurre gli "impegni" enunciati nel presente documento a fattori di qualità dei servizi erogati ed intende monitorarli per il miglioramento continuo.

Villa Laura garantisce la propria attenzione per quanto riguarda la sorveglianza e la verifica degli impegni di qualità assunti. A tal proposito ha adottato un sistema di indicatori per misurare la qualità della prestazioni erogate ed ha definito degli standard di qualità (valori attesi) per poter monitorare nel tempo i risultati raggiunti.

Nell'ottica di questa verifica, sempre più capillare, la Direzione ringrazia per ogni segnalazione pervenuta dai Pazienti che abbiano visto disattesi gli impegni di qualità dell'Ospedale.

## ***LA QUALITÀ NEL RICOVERO MEDICO E CHIRURGICO***

### ***Il rispetto del tempo del Paziente***

#### I tempi del ricovero medico

Nei ricoveri è rispettato l'ordine cronologico delle prenotazioni, secondo le modalità indicate precedentemente alla voce *Modalità di prenotazione del ricovero*.

#### I tempi del ricovero chirurgico

Ogni Medico Chirurgo che svolge la sua attività a Villa Laura, gestisce una propria lista d'attesa. Il ricovero chirurgico programmato è di norma effettuato nella data prevista e prenotata.

#### I tempi relativi al rilascio di copia cartella clinica

Il tempo medio per il rilascio di copia di cartella clinica è di trenta giorni lavorativi dalla richiesta.

Per particolari necessità di urgenza, la copia di cartella clinica viene rilasciata nel minor tempo possibile.

### ***L'informazione ai Pazienti***

#### *a) Ricovero Medico*

Al Paziente (e/o ad una persona da lui delegata) è garantito almeno un colloquio con il Medico all'inizio del trattamento e nella fase immediatamente precedente la dimissione, affinché la dimissione stessa sia quanto più possibile protetta.

Ogni Medico del Raggruppamento si rende disponibile ad incontrare i parenti dei pazienti degenti, nei giorni e negli orari di ricevimento esposti all'ingresso della struttura e in reparto.

Il Paziente ha la possibilità di acquisire informazioni sul proprio stato di salute e terapie in corso o proposte durante la visita medica del Medico curante.

#### *b) Ricovero Chirurgico*

E' il singolo chirurgo che deve informare il paziente, in qualità di candidato ad intervento chirurgico, dei vantaggi e dei possibili svantaggi e rischi legati all'intervento stesso (consenso informato).

Durante la visita eseguita dopo la seduta operatoria il Medico Chirurgo relaziona il Paziente sull'andamento dell'intervento stesso. Durante la degenza è possibile chiedere alla Caposala un incontro informativo con il Chirurgo, che la stessa provvederà ad attivare. Un ulteriore e più esplicito colloquio avverrà durante la visita pre-dimissione.

#### Foglio informativo

All'accettazione i Pazienti ricevono un foglio contenente le principali informazioni riguardanti la degenza: soggetti responsabili del ricovero, organizzazione del reparto, procedure per la richiesta di documentazione.

#### Piano di cura e terapie

I Medici curanti titolari del ricovero informano i Pazienti circa il loro percorso diagnostico e terapeutico, ed i Pazienti possono discuterlo.

#### Consenso informato

La procedura relativa al consenso informato viene attuata mediante un apposito modulo, per quanto riguarda:

- anestesia;
- intervento chirurgico;
- prelievo HIV;
- trasfusioni e innesti di tessuto muscolo-scheletrico;
- test cardiovascolare da sforzo con cicloergometro;

Il modulo di consenso informato è parte integrante della cartella clinica, dove viene inserito.

### Durata del ricovero

Per quanto riguarda i ricoveri chirurgici, prima del ricovero il Paziente viene informato dallo specialista sulla presunta durata del ricovero stesso e sulla presunta data della dimissione (rispettata, salvo possibili complicanze).

### ***Il percorso terapeutico a Villa Laura***

#### Visite mediche e accertamenti

##### *a) Ricovero Medico*

Trattandosi di ricoveri programmati, il Paziente viene visitato il giorno stesso del ricovero dal Medico curante, che provvede alla definizione del piano degli accertamenti e stabilisce la terapia più appropriata.

Gli accertamenti di base (radiologici e di laboratorio) vengono eseguiti e refertati entro 48 ore, fatte salve le urgenze.

Gli accertamenti diagnostici di seconda istanza vengono eseguiti entro 5 giorni, fatte salve le urgenze.

##### *b) Ricovero Chirurgico*

Le indagini diagnostiche pre-operatorie sono programmate e refertate in tempo utile ai fini della valutazione pre-operatoria.

### Consulto d'équipe

L'Ospedale garantisce la consulenza reciproca fra i vari specialisti operanti al suo interno, e anche con Medici esterni, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria, per valorizzare ed integrare le diverse competenze.

### Lettera di dimissione e informazioni al Medico curante

Alla dimissione il Medico titolare del ricovero consegna al Paziente una dettagliata relazione clinica, contenente la diagnosi, informazioni sul decorso della malattia, la sintesi dei più significativi esami effettuati, il percorso diagnostico e terapeutico e i consigli terapeutici per il periodo post-dimissione.

Nel caso in cui, al momento della dimissione, alcuni dati o informazioni non fossero ancora disponibili, il Medico di reparto si impegna a comunicarlo tempestivamente e in modo comprensibile al Paziente.

### La prescrizione di farmaci post-dimissione

Nella fase di post-dimissione, il Paziente verrà correttamente informato qualora si renda necessaria la prescrizione di farmaci a suo totale carico, oltre a garantire una preventiva valutazione delle alternative possibili.

### “Villa Laura: Ospedale senza dolore”

L’Ospedale Privato Accreditato Villa Laura ha aderito al progetto Ospedale senza dolore, in applicazione del provvedimento del 24 maggio 2001 “Accordo tra il Ministero della Sanità, le Regioni e le Province autonome sul documento di linee guida inerente al progetto Ospedale senza dolore”. Medici e Infermieri operanti a Villa Laura sono particolarmente sensibilizzati ed attenti alla rilevazione del dolore, e si impegnano a contrastarlo con terapie farmacologiche adeguate, compatibilmente con la volontà dei Pazienti.

## ***La personalizzazione del servizio e l’ospitalità in Ospedale***

### Assistenza

L’équipe di Villa Laura si propone di fornire ai Pazienti prestazioni sanitarie attraverso percorsi assistenziali finalizzati alla umanizzazione e personalizzazione delle cure.

### Pulizia e sanificazione ambientale

La pulizia delle camere di degenza e degli spazi comuni viene effettuata da personale aggiornato, almeno una volta al giorno (più volte se necessario).

La pulizia dei servizi igienici viene effettuata almeno due volte al giorno (e al bisogno).

Il cambio delle lenzuola avviene almeno una volta al giorno e, per particolari Pazienti, più volte al giorno.

### Servizi di trasporto Pazienti

I Pazienti ricoverati in regime di accreditamento bisognosi di trasporto verso altre strutture per accertamenti diagnostici o per particolari terapie vengono trasportati con ambulanza nel rispetto degli orari stabiliti e senza alcun onere a carico del Paziente stesso.

## *L'impegno del Personale per la Qualità*

### Formazione del Personale

La Direzione garantisce a tutti i Professionisti dipendenti facenti parte delle categorie obbligate alla formazione continua, la possibilità di partecipare a corsi / convegni / eventi formativi, ai fini della acquisizione dei crediti ECM.

Tutto il Personale viene sensibilizzato alla partecipazione a corsi di aggiornamento, al fine di ottenere un continuo miglioramento dei servizi resi al cittadino.

### Documentazione interna

Villa Laura è dotata di procedure, istruzioni operative e linee guida periodicamente aggiornati, al fine di mantenere costante la qualità del servizio erogato.

## ***PRESTAZIONI SPECIALISTICHE***

### ***L'informazione ai pazienti***

Il Personale di Villa Laura è disponibile a fornire le informazioni riguardanti le prestazioni specialistiche ambulatoriali ed i servizi diagnostici, le modalità di accesso e fruizione dei servizi. Stessi.

### ***Il rispetto del tempo del Paziente***

#### Tempi di attesa dalla prenotazione

Visite e esami in convenzione con il SSN sono prenotabili solo tramite Cup. Per le prestazioni specialistiche accreditate vengono mantenute aperte le agende di prenotazione in via continuativa.

Tutte le prestazioni in regime di libre professione vengono eseguite con un tempo massimo di attesa di 24 ore.

#### Puntualità degli appuntamenti

Gli orari stabiliti per gli appuntamenti vengono, di norma, puntualmente rispettati.

#### Tempi per il ritiro dei referti

Per gli esami di diagnostica per immagini la consegna del referto è immediata.

Il tempo massimo di attesa per il ritiro degli holter 24 h è 1-3 giorni.

Tutte le attività libero professionali terminano con la consegna al Paziente del referto medico per il Medico curante.

#### Semplificazione delle procedure di pagamento

Le procedure per i pagamenti sono semplici e di immediata fruizione, in quanto vengono effettuate presso l'Ufficio Accettazione della Casa di Cura. Sono accettati pagamenti in contanti, assegni, bancomat, carta di credito (circuiti VISA e BANCAMERICARD).

#### Completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria

Lo Specialista fornisce al Paziente e/o alle persone da Lui delegate le informazioni riguardanti gli eventuali ulteriori esami necessari a completare il suo quadro clinico.

## ***ALTRI ELEMENTI DI QUALITA'***

### Tesserino d'identificazione

Il Personale dell'Ospedale è dotato di tesserino d'identificazione riportante nome, iniziale del cognome e qualifica professionale, che consente di avere un riferimento per eventuali richieste, necessità, suggerimenti e reclami.

### Impianto di condizionamento aria

Tutti gli spazi in cui è previsto l'ingresso e il soggiorno di utenti / visitatori sono dotati di impianto di condizionamento aria.

### ***L'attenzione di "Villa Laura" per gli Utenti disabili***

Villa Laura ha predisposto la completa eliminazione delle barriere architettoniche: l'accesso principale all'Ospedale e i passaggi interni "obbligati" sono adeguati alle necessità degli Utenti disabili.

Inoltre, la struttura è dotata di 5 servizi igienici per disabili di cui:

- 1 nel piano interrato
- 1 nella zona ambulatoriale (atrio)
- 3 ai piani (uno per piano)

ed un locale predisposto per bagno assistito.

L'Ospedale è inoltre dotato di un servoscala per l'accesso al giardino e di un ascensore raggiungibile direttamente dal parcheggio. In prossimità dell'ascensore sono riservati 2 posti auto per disabili. È garantita la disponibilità di sedie a rotelle e barella per emergenze in portineria.

### ***La sicurezza come priorità dell'Ospedale***

#### D.Lgs. 81/2008

Villa Laura ha attuato le procedure per l'adeguamento della struttura alla normativa vigente D. Lgs. 81/08 sulla sicurezza, per la protezione dei Lavoratori e dei Pazienti.



### Certificazione del Comando dei Vigili del Fuoco

Per quanto riguarda l'impiantistica, l'Ospedale è stato certificato dal Comando dei Vigili del Fuoco in quanto la struttura è stata dotata di zone compartimentate con porte REI e di rilevatori di fumo nelle zone a rischio. Sono svolti corsi per l'addestramento del Personale con simulazioni pratiche per la gestione delle situazioni di emergenza, tenuti dal Comando dei Vigili del Fuoco.

Il piano d'emergenza viene progressivamente aggiornato.

### ***La salvaguardia della privacy***

La informiamo che il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 «relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito RUE 2016/679), in vigore dal 25 maggio 2016, ha vuto piena applicazione a partire dal 25 maggio 2018, abrogando la direttiva n. 95/46/CE su cui era fondato il D.lgs. 196/03, Codice in Materia di Protezione dei Dati Personali.

Villa Laura è particolarmente attenta alla salvaguardia della riservatezza e dell'identità personale: la consegna dei referti e dei documenti dei degenti vengono curati ai sensi della legge sulla privacy.

Al Paziente che ne faccia richiesta scritta viene garantito l'anonimato circa la propria presenza in Ospedale.

### ***Alcune accortezze in Ospedale***

#### Il rispetto del divieto di fumare

La tutela della salute, sempre al centro dell'impegno di Villa Laura, si traduce anche in una vigile attenzione per il rispetto di norme fondamentali, quali il divieto di fumare. La relativa segnalazione è predisposta in tutto l'Ospedale.

#### Il rispetto del divieto di usare telefoni cellulari

Villa Laura è attenta nell'osservare scrupolosamente le vincolanti indicazioni regionali riguardanti il divieto di usare telefoni cellulari in prossimità delle zone dotate di sofisticate attrezzature diagnostiche e

assistenziali per evitare interferenze. Le zone sono individuate da appositi segnali.

### ***La partecipazione del Paziente al miglioramento continuo del servizio***

#### Questionario sulla soddisfazione del Paziente

Per la verifica del rispetto degli standard di qualità la Direzione si avvale anche del contributo degli Utenti; ha infatti predisposto un sistema di rilevazione della soddisfazione dei Pazienti ricoverati.

I Pazienti ricoverati sono invitati a compilare, anche in forma anonima, i questionari (parte integrante del Foglio Informativo) e depositarli nelle apposite cassette di raccolta posizionate ai piani.

Periodicamente il Responsabile Aziendale della Qualità provvede ad elaborare i questionari per fornire alla Direzione informazioni utili per avviare azioni di miglioramento.

#### Suggerimenti e reclami

Il modulo per la raccolta dei suggerimenti e dei reclami è parte integrante del Foglio Informativo distribuito a tutti i Pazienti ricoverati.

La Direzione è a disposizione per qualsiasi reclamo verbale o scritto.

Le risposte al reclamo sono garantite con scrupolosità ed efficienza: se il reclamo investe problemi organizzativi o relazionali particolarmente significativi, viene immediatamente avviata un'indagine interna e fornita una risposta tempestiva, compatibilmente con le eventuali necessità istruttorie. Al reclamo scritto, dove è indicato un recapito, fa seguito una risposta scritta, salvo risoluzione telefonica.

## **INDICATORI DI QUALITA' - MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

INDICATORE	STANDARD
<b>ACCOGLIENZA/PARTECIPAZIONE</b>	
Accoglienza del Paziente	<i>Distribuzione Foglio Informativo</i>
Prenotazione visita	<i>Distribuzione di un modulo al momento della prenotazione contenente data e ora dell'appuntamento, ambulatorio, indicazioni da seguire per l'esame</i>
Pagamento del ticket a carico dell'assistito per gli esami in convenzione e corrispettivo per l'esame eseguito a pagamento, pagamenti aggiuntivi	<i>Presenza dell'Ufficio Cassa presso l'ufficio Accettazione. Pagamento con contanti, assegni, bancomat, carta di credito (circuiti VISA e BANCAMERICARD)</i>
Identificazione degli Operatori	<i>Ogni Operatore è dotato di tesserino identificativo</i>
Questionario per i ricoverati	<i>Report di valutazione semestrale da parte della Direzione dell'Ospedale</i>
Suggerimenti e reclami	<i>Valutazione e risposta tempestiva (compatibilmente con le necessità istruttorie)</i>

INDICATORE	STANDARD
<b>ASSISTENZA SANITARIA</b>	
Tempi relativi al rilascio della cartella clinica	<i>30 giorni lavorativi</i>
Informazione ai Pazienti	<i>Colloqui con i Medici Per ricovero medico come da orario ricevimento Per ricovero chirurgico al termine della seduta operatoria Durante le visite mediche Ogni qualvolta se ne faccia richiesta</i>
Informazione ai Pazienti	<i>Esistenza di procedura relativa al consenso informato</i>
Medico di riferimento	<i>Indicato nel Foglio Informativo consegnato all'atto del ricovero</i>

Relazione sanitaria alle dimissioni	<i>Lettera di dimissioni consegnata a tutti i pazienti.</i>
INDICATORE	STANDARD
<b>COMFORT ALBERGHIERO</b>	
Attenzione per gli utenti disabili	<i>5 servizi igienici attrezzati Locale per bagno assistito Secondo disposizioni regionali</i>
Orario visita agli Ospiti ricoverati	<i>Dalle ore 7,00 alle ore 20,00</i>
Orario distribuzione pasti (menù personalizzati)	<i>Colazione 7.30 Pranzo 12.00 Thè-orzo 15.00 Cena 18.30</i>
Punti di ristoro	<i>Macchina distributrice di bevande calde Macchina distributrice di bottiglie d'acqua Macchina distributrice di snack Erogatore di acqua in bicchiere (posizionati al piano rialzato)</i>
Pulizia delle camere di degenza e degli spazi comuni	<i>1 volta al giorno (e al bisogno)</i>
Pulizia dei servizi igienici	<i>2 volte al giorno (e al bisogno)</i>

INDICATORE	STANDARD
<b>INOLTRE</b>	
Parcheggio zone circostanti	<i>Disponibile – parcheggio interno incustodito</i>
Attenzione ai disabili	<i>posti auto riservato alle auto autorizzate al trasporto handicap Disponibilità di sedie a rotelle e barella per le emergenze in portineria</i>
Condizionamento aria	<i>Tutti gli spazi in cui è previsto l'ingresso e il soggiorno degli utenti/visitatori</i>

### ***La partecipazione del Cittadino-Utente***

Per la verifica del rispetto degli standard di qualità la Direzione si avvale anche del contributo degli Utenti; ha infatti predisposto un sistema di rilevazione della soddisfazione dei Pazienti ricoverati.

I Pazienti ricoverati sono invitati a compilare, anche in forma anonima, i questionari e depositarli nelle apposite cassette di raccolta posizionate ai piani.

- Il vostro contributo per la Qualità del servizio a Villa Laura – Modulo suggerimenti/reclami (M10);
- Il vostro contributo per la Qualità del servizio a Villa Laura – Questionario sulla soddisfazione del paziente (M09/1).

Il Modulo suggerimenti/reclami e il Questionario sulla soddisfazione del Paziente sono parte integrante del Foglio Informativo, consegnato a tutti i ricoverati .

### ***Valutazione dei risultati del modulo suggerimenti/reclami***

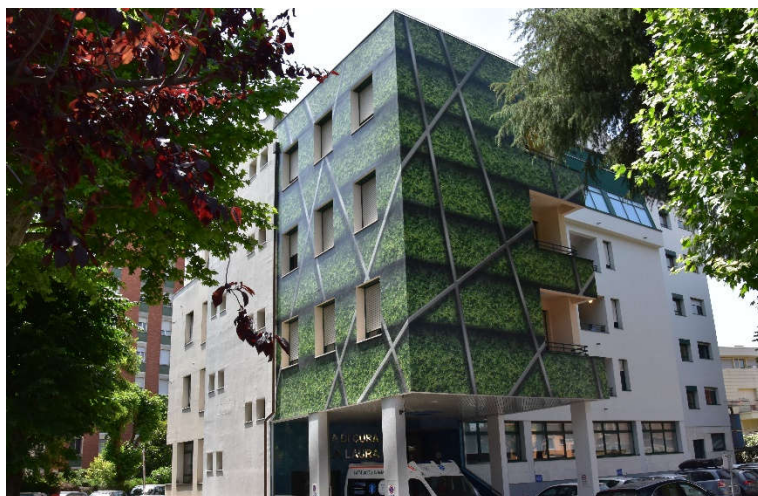
I moduli vengono esaminati dalla Direzione dell’Ospedale.

Le risposte al reclamo sono garantite con scrupolosità ed efficienza: se il reclamo investe problemi organizzativi o relazionali particolarmente significativi, viene immediatamente avviata un’indagine interna (1 giorno al massimo) e fornita una risposta tempestiva, compatibilmente con le eventuali necessità istruttorie. Al reclamo scritto fa seguito una risposta scritta (qualora sia lasciato un recapito) salvo risoluzione telefonica.

### ***Valutazione dei risultati del questionario sulla soddisfazione del Paziente***

Periodicamente il Responsabile Aziendale della Qualità provvede ad elaborare i questionari per fornire alla Direzione informazioni utili per avviare azioni di miglioramento.

*OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO*  
*Villa Laura*



**Casa di cura Villa Laura S.r.l.**  
Via Emilia Levante, 137 - 40139 Bologna (BO)  
**Tel. 051/6246411 - Fax 051/493522**  
E-mail [villalaura@villalaura.it](mailto:villalaura@villalaura.it)