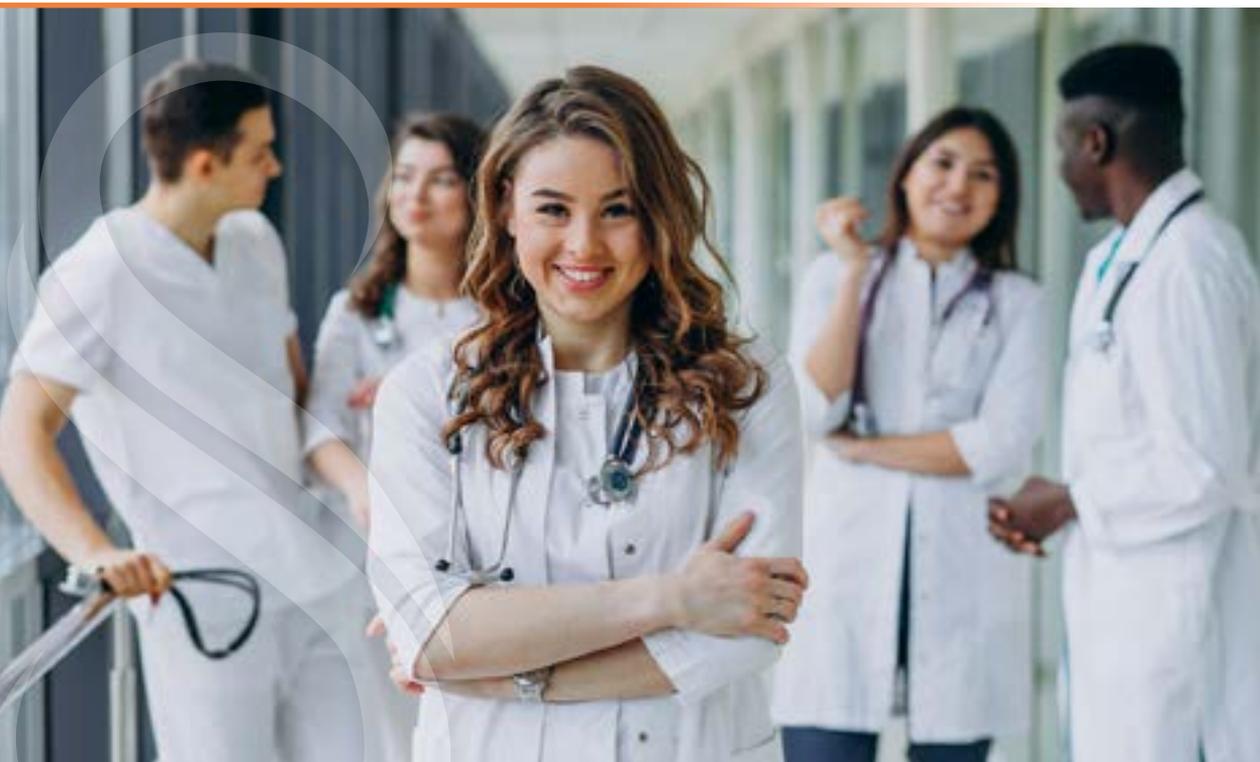


VillaSerena  
Casa di Cura | Cassino

# carta dei servizi 2025



Cura, umanità e cortesia  
al servizio dei nostri pazienti



### Casa di Cura Villa Serena

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Neuromed SpA

Corso della Repubblica, 204 • 03043 Cassino (Fr)

Tel. 0776.21058 • Fax 0776.21896

[prenotazioni@villaserenacassino.it](mailto:prenotazioni@villaserenacassino.it)

[www.villaserenacassino.it](http://www.villaserenacassino.it)



### COME RAGGIUNGERCI



#### In auto (da Roma)

Prendi A24 e A1/E45 fino a Cassino.

Uscita Cassino da A1/E45

Prendi SR630, Via Ausonia e Lungofiume Madonna di Loreto

in direzione di Via Casilina/Corso della Repubblica/SR6

9 min (6,1 km)

#### In auto (da Napoli)

Prendi autostrada A1/E45 fino a Cassino.

Uscita Cassino da A1/E45

Prendi SR630, Via Ausonia e Lungofiume Madonna di Loreto

in direzione di Via Casilina/Corso della Repubblica/SR6

9 min (6,1 km)

#### In treno

Fermata stazione Cassino

Villa Serena  
Casa di Cura | Cassino

# carta dei servizi

### CASA DI CURA VILLA SERENA

Società soggetta all'attività di direzione  
e coordinamento di Neuromed

2025

La **Carta dei Servizi di Villa Serena** rappresenta uno strumento di dialogo tra la clinica ed i cittadini. Un documento dinamico, in continuo aggiornamento, utile per informare e per migliorare la qualità, la trasparenza e l'umanizzazione dei servizi erogati dalla struttura.

Le **informazioni** contenute nel presente documento sono aggiornate a gennaio 2025; è possibile, quindi, che dopo tale data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati.

Scopo di questa **Carta dei Servizi** è illustrare, in modo sintetico e chiaro, la nostra struttura e l'attività che svolgiamo, al fine di farci conoscere meglio dai cittadini e rendere, così, più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più semplice la permanenza, più garantiti i diritti e più chiari i doveri da assumere nei loro confronti.

Il documento rappresenta uno **strumento dinamico di dialogo tra la Clinica e gli utenti**. Esso è in continuo aggiornamento, ed è utile per migliorare la qualità, la trasparenza e l'umanizzazione dei servizi erogati dalla struttura, anche in relazione alle trasformazioni che vengono poste in atto per rispondere sempre meglio alle esigenze di diagnosi e cura.

Con la Carta dei Servizi, intendiamo stringere **“un'alleanza con le persone”** che scelgono la struttura; stipuliamo un **“patto”** in cui Clinica e utenti decidono di impegnarsi al massimo per un obiettivo fondamentale: migliorare le prestazioni della Casa di Cura Villa Serena e, quindi, la qualità di vita di coloro che ne hanno bisogno.

*Direttore Sanitario*  
Dott. Orazio PENNELLI

Dove reperire la Carta dei Servizi di Villa Serena?  
- sito web: [www.villaserenacassino.it](http://www.villaserenacassino.it)  
- presso l'accettazione della clinica.



## Riferimenti della normativa per la carta dei servizi

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni.
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 novembre 1990, n. 384.
- Circolare Ministero della Sanità 100/SCPS/35697 del 31 ottobre 1991 “Iniziativa per l’attuazione nel Servizio Sanitario nazionale delle norme della legge 7 agosto 1990, n. 241, miranti al miglioramento dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini”.
- Decreto legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421 e successive modificazioni ed integrazioni”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all’art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive disposizioni correttive”.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”.
- Linea Guida n. 2/95 “Attuazione della Carta dei servizi del sistema sanitario nazionale”.
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 “Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”.
- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e di valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati delle attività svolte dalle amministrazioni pubbliche a norma dell’articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59”.
- Decreto Legislativo 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.
- D. Lgs 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15.
- Delibera n. 88/2010 le “Linee Guida per la definizione degli standard di qualità” le quattro dimensioni fondamentali della qualità per cui ogni servizio pubblico deve garantire degli standard: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia e con la delibera n. 105/2010 le “Linee Guida per la predisposizione del programma triennale per la trasparenza e l’integrità”.
- Delibera n. 3/2012.
- Legge n.190/2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”.
- D. Lgs 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.
- Decreto del commissario ad acta Regione Lazio del 7 novembre 2017, n. U00469.

# difendi la tua salute

**GUIDA  
ALL'ACCESSO IN  
CLINICA**

ci prendiamo  
cura di te



**Un percorso ottimizzato e sicuro  
per coloro che accedono ai nostri servizi**

**Per info: 0776.21058** 

**prenotazione@villaserenacassino.it**

## sommario

### I SEZIONE: PRESENTAZIONE

- 10 Presentazione
- 13 Organismi dirigenziali ed istituzionali
- 14 Principi fondamentali

### II SEZIONE: INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI

- 17 La sede ospedaliera
- 18 Attività assistenziale
- 19 Unità operativa di medicina
- 20 Laboratorio analisi
- 21 Piattaforma diagnostica
- 24 Poliambulatorio
- 26 Attività ambulatoriali
- 32 Tempi di attesa
- 33 Attività di ricovero
- 35 Soggiorno in ospedale
- 36 Orario pasti e orario visite
- 37 Informazioni utili per il paziente
- 38 Dimissioni e richiesta cartella clinica

### III SEZIONE: DESCRIZIONE PERCORSI ASSISTENZIALI

- 43 Mappa del percorso per accedere agli ambulatori, servizi di diagnostica e laboratorio analisi
- 44 Mappa del percorso per accedere ai ricoveri

### IV SEZIONE: MECCANISMI, FORME E STRUMENTI DI TUTELA

- 47 Questionario di gradimento
- 48 Reclami, risarcimento e rischio clinico
- 49 I tuoi suggerimenti sono preziosi
- 57 Comunicazione e umanizzazione
- 58 Semplicità, sicurezza e igiene

# 1

## presentazione

Casa di Cura Villa Serena

sezione prima



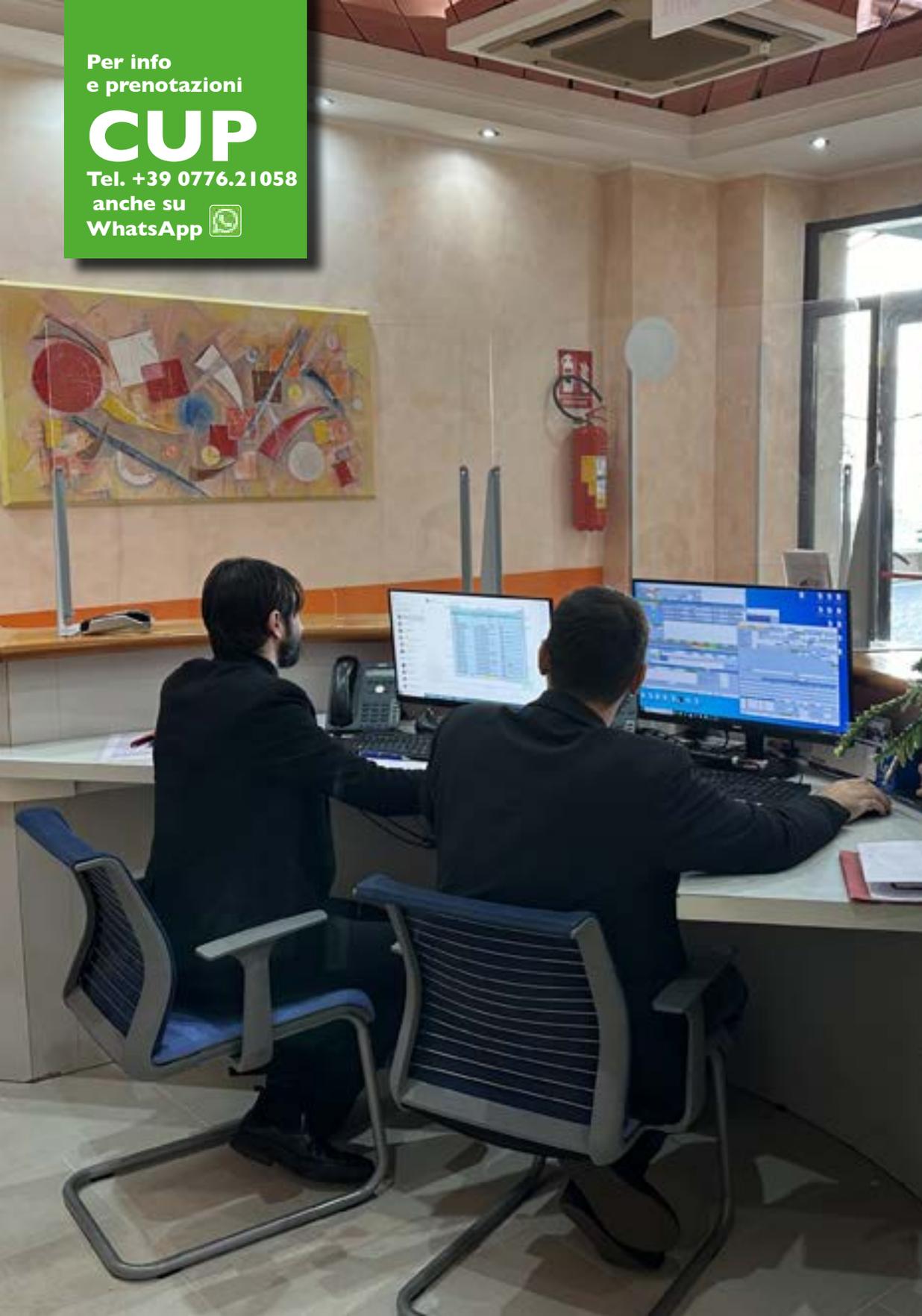
Situata nel centro di Cassino, la **Casa di Cura Villa Serena** rappresenta un punto di riferimento per tutto il frusinate. È **accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale** per Medicina generale ed autorizzata per Geriatria e per le seguenti prestazioni ambulatoriali:

- Laboratorio analisi cliniche
- Diabetologia
- Cardiologia ed esami strumentali apparato Cardiovascolare
- Medicina generale
- Oculistica
- Geriatria
- Angiologia
- Neurologia
- Chirurgia Vascolare
- Endocrinologia
- Neurochirurgia
- Otorinolaringoiatria
- Neuropsichiatria infantile
- Urologia
- Ortopedia
- Dermatologia
- Reumatologia
- Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva
- Pneumologia
- Servizio di radiodiagnostica (RX, MOC, TAC ecografie)

Per info  
e prenotazioni

**CUP**

Tel. +39 0776.21058  
anche su  
WhatsApp 



## Organismi dirigenziali ed istituzionali

Casa di Cura Villa Serena ha adottato il regolamento di organizzazione e funzionamento approvato dal Consiglio di Amministrazione, con il quale vengono disciplinati gli organi e l'organizzazione interna. Di seguito si riportano le principali figure di *governance* definite nel regolamento.

### Amministratore Unico

Giancarlo CALENZO

### Responsabile Medicina

Gina MARTINO

### Direttore Sanitario

Orazio PENNELLI

[direzionesanitaria@villaserenacassino.it](mailto:direzionesanitaria@villaserenacassino.it)  
Iscrizione ordine dei medici chirurghi di Foggia con n. 8022

## Informazioni utili

### Casa di cura Villa Serena s.r.l.

*Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Neuromed SpA*

Corso della Repubblica, 204 - 03043 Cassino (Fr)

Cap. Soc.: € 20.800,00 i.v. - Rea: FR-23932 - Cod. Fisc./P. IVA: 00250370608

### Contatti

Tel. +39 0776.21058 - Fax +39 0776.21896

[villaserenacassino@legalmail.it](mailto:villaserenacassino@legalmail.it)

[amministrazione@villaserenacassino.it](mailto:amministrazione@villaserenacassino.it)

[www.villaserenacassino.it](http://www.villaserenacassino.it)

# Principi fondamentali

Casa di Cura Villa Serena si impegna a garantire ed a rispettare i seguenti principi

## EGUAGLIANZA

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceti sociali, religione, opinioni politiche.

## IMPARZIALITÀ

I servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi e imparziali.

## CONTINUITÀ

I servizi sono erogati in maniera continuativa, nelle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

## DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale.

## APPROPRIATEZZA

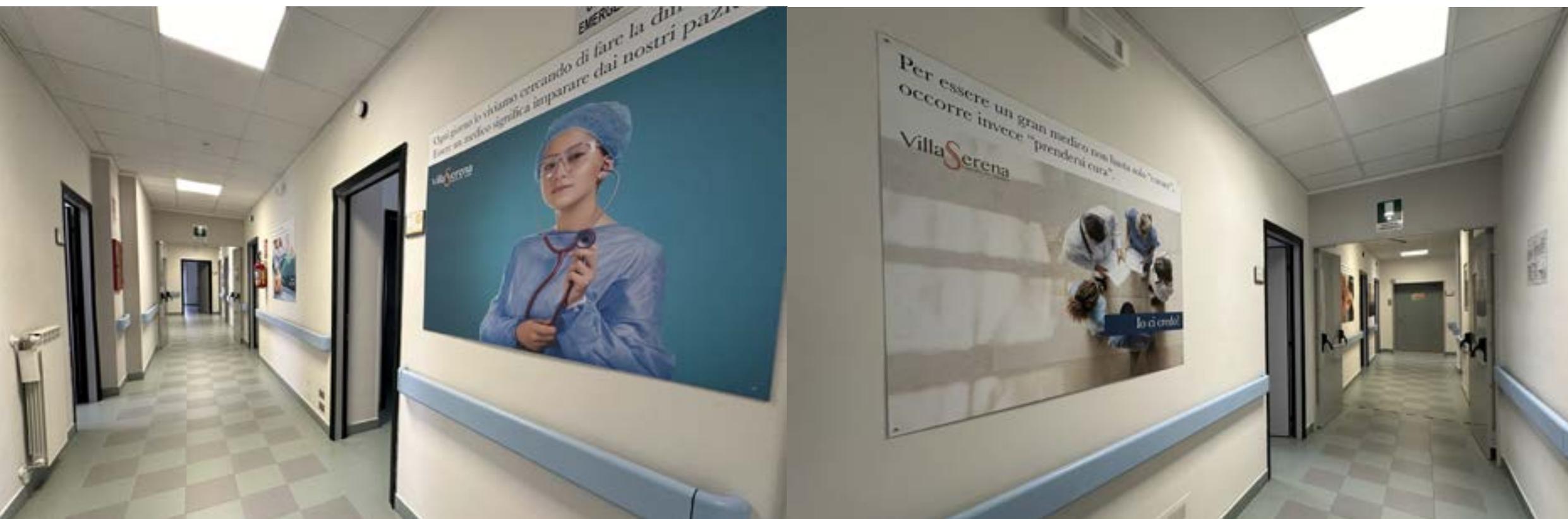
Le prestazioni sono appropriate quando risultano, al tempo stesso, pertinenti rispetto alle esigenze delle persone, alle circostanze ed ai luoghi; valide da un punto di vista tecnico-scientifico, accettabili per gli utenti e per gli operatori.

## PARTECIPAZIONE

Ai singoli cittadini ed alle associazioni è garantita la partecipazione alla gestione del servizio nelle modalità descritte nella presente carta.

## EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'efficacia è la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati; l'efficienza è la capacità di ottenere i migliori risultati possibili sulla base delle risorse disponibili. Obiettivi che vengono perseguiti con forza dalla struttura e dal suo personale.



# 2 informazioni

sulla struttura ed  
i servizi forniti

## sezione seconda



Villa Serena - Casa di Cura Cassino è una struttura moderna che risponde alle esigenze assistenziali e ai più attuali requisiti organizzativi, tecnologici e strutturali nel rispetto degli standard di qualità.

La sede ospedaliera è stata realizzata a misura di paziente ed è in grado di garantire condizioni alberghiere ottimali. Le aree di degenza sono dotate di ampie camere, con servizi e climatizzazione e tv.

Le spaziose e luminose hall dei reparti, le aree per i colloqui con i medici e le sale riunioni sono funzionali a garantire adeguate forme di comunicazione e di socializzazione tra pazienti, parenti e personale sanitario.

### VISION

Il contesto favorisce la creazione di un'atmosfera che agevola il rapporto umano tra medico e paziente basato sulla visione "curare e prendersi cura".

### MISSION

La dimensione "a misura di paziente" caratterizza questa clinica ubicata nel cuore della città di Cassino e fa sì che Villa Serena rappresenti un punto di riferimento, non solo per le cure specialistiche eccellenti, ma anche per le caratteristiche della struttura sanitaria, che accoglie il paziente nel migliore dei modi.

Il cuore di questa clinica è rappresentato dal reparto di Medicina Generale con particolare attenzione a patologie afferenti alla Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva, alla Cardiologia e alla Geriatria.



## UNITÀ DI MEDICINA

- Medicina generale
- Geriatria
- Cardiologia



## LABORATORIO ANALISI CLINICHE



## PIATTAFORMA DIAGNOSTICA

- Radiografia tradizionale
- Servizio TAC SPIRALE
- Servizio di Ecografia
- MOC



## POLIAMBULATORIO

## Unità operativa di medicina

L'**Unità Operativa di Medicina** prende in carico i pazienti affetti da più patologie (anche croniche come ad esempio problemi cardiologici, l'ipertensione arteriosa, il diabete mellito, lo scompenso cardiaco, l'insufficienza renale cronica, la BPCO, pazienti geriatrici ecc.) e con diversi livelli d'intensità utilizzando equipe multidisciplinari. Una delle eccellenze di questo reparto è la **Gastroenterologia e l'Endoscopia Digestiva**.

Inoltre anche la presa in carico del paziente geriatrico vanta ottimi standard di qualità in quanto la Casa di cura Villa Serena di Cassino è dotata di tecnologie diagnostiche d'avanguardia e di *facilities* che consentono un ottimo trattamento di questa tipologia di pazienti. È attivo il servizio di diabetologia che oltre alle attività di *routine* si occupa anche del trattamento del piede diabetico e della neuropatia diabetica.

La necessità di saper gestire pazienti complessi e affetti da poli-patologie e di garantire il più possibile la loro qualità di vita è la vera e propria sfida di questa unità, i cui specialisti, con tempestività e grande umanità, cercano di prendere in carico i pazienti dall'accettazione al ricovero fino alla dimissione ed affidamento dei parenti e/o *caregivers*.

*Responsabile medicina:*  
Dott.ssa Gina MARTINO

*Contatti telefonici:*  
Tel. 0776.21058 dopo la voce guida selezionare il tasto (2).

### LABORATORIO ANALISI

Il Laboratorio Analisi Cliniche di Villa Serena è autorizzato e accreditato con il S.S.N. e fornisce prestazioni di:

- Chimica clinica
- Ematologia
- Immunoenzimatica
- Immunofluorescenza
- Citologia
- Batteriologia
- Intolleranza alimentare

Per informazioni sulle prestazioni ambulatoriali in convenzione con il SSN si prega rivolgersi al CUP.

La qualità, l'ampia gamma e l'elevata specializzazione delle prestazioni sono garantite dalla professionalità del personale, costituito da Medici, Biologi e Tecnici di Laboratorio. Il laboratorio offre servizi all'avanguardia, rapidi ed efficienti e garantisce il trattamento dei dati personali ottemperando alla legge sulla privacy. Partecipa alla VEQ (verifiche esterne di qualità) attraverso l'invio e il controllo dei risultati ad un fornitore leader del settore. Il controllo di qualità è un dovere per il laboratorio e un diritto per l'utente.

*Responsabile:*

Dott. Fabrizio Di Palma

*Come si accede?*

Prelievi giornalieri dal lunedì al sabato  
dalle 7:00 alle 10:30

*Contatti telefonici:*

Tel. 0776.21058 dopo la voce guida selezionare il tasto (1)



### PIATTAFORMA DIAGNOSTICA

Villa Serena - Casa di Cura Cassino è dotata di una Piattaforma diagnostica all'avanguardia e costantemente aggiornata. Si può accedere ai servizi di diagnostica di laboratorio, diagnostica strumentale e diagnostica per immagini privatamente e, per alcuni esami, in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale.

Per le prestazioni ambulatoriali in convenzione con il SSN si prega rivolgersi al CUP.

### RADIODIAGNOSTICA

- Esami radiologici con o senza contrasto dell'apparato digerente, urinario, polmonare
- Esami radiologici dell'apparato scheletrico
- Ortopantomografia
- Telecranio
- Rx colonna completa lastra unica
- TAC colonscopia virtuale
- TAC dentascan
- MOC (mineralometria ossea computerizzata)

### SERVIZIO DI ECOGRAFIA ED ECOCOLORDOPPLER

- Apparato gastrointestinale (ghiandole salivari, fegato e vie biliari, pancreas)
- Apparato urinario (reni, surreni, vescica, prostata)
- Apparato genitale maschile
- Apparato muscolo tendineo (spalla, gomito, ginocchio, caviglia)
- Cute e tessuti molli
- Ecocolordoppler

*Responsabile:* Dott. Erion DODA

*Contatti telefonici:*

Tel. 0776.21058 dopo la voce guida selezionare il tasto (1)

*Ritiro referti:*

*Presso il CUA sito al PIANO TERRA  
dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 20.00*



# Poliambulatorio

Il Poliambulatorio eroga prestazioni specialistiche a degenti e utenti esterni ed è accessibile in regime di solvenza. Tutte le prestazioni ambulatoriali necessitano di una prenotazione presso il CUP.

Centro Unico Prenotazioni

Tel. 0776.21058 dopo la voce guida selezionare il tasto (1)

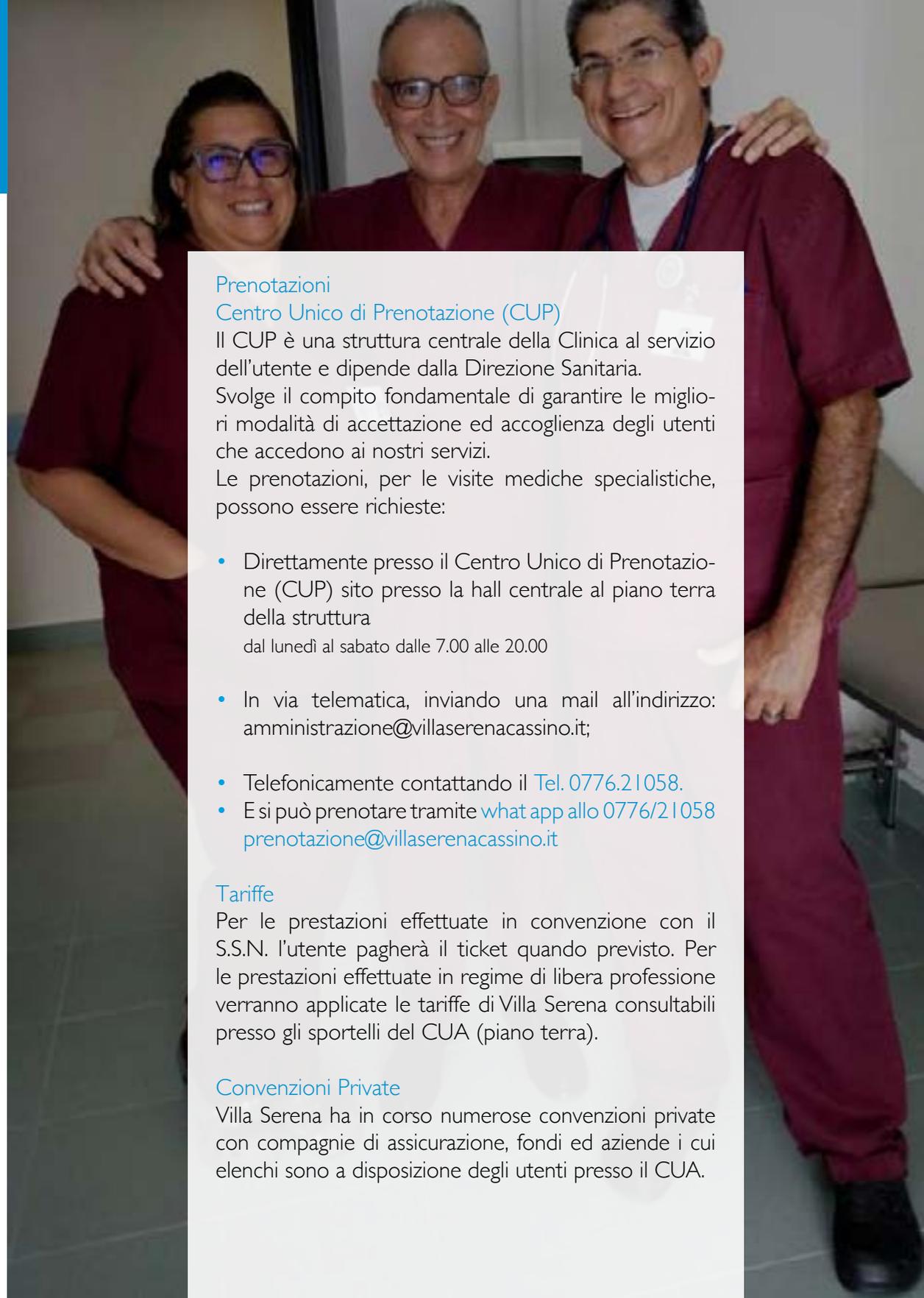
## Tariffe

Per le prestazioni effettuate in convenzione con il S.S.N. l'utente pagherà il ticket quando previsto. Per le prestazioni effettuate in regime di libera professione verranno applicate le tariffe di Villa Serena consultabili presso gli sportelli del CUA (piano terra).

## Convenzioni Private

Villa Serena ha in corso numerose convenzioni private con compagnie di assicurazione, fondi ed aziende i cui elenchi sono a disposizione degli utenti presso il CUA o telefonando al numero 0776.21058.

## VISITE SPECIALISTICHE INTERNISTICHE



## Prenotazioni

### Centro Unico di Prenotazione (CUP)

Il CUP è una struttura centrale della Clinica al servizio dell'utente e dipende dalla Direzione Sanitaria.

Svolge il compito fondamentale di garantire le migliori modalità di accettazione ed accoglienza degli utenti che accedono ai nostri servizi.

Le prenotazioni, per le visite mediche specialistiche, possono essere richieste:

- Direttamente presso il Centro Unico di Prenotazione (CUP) sito presso la hall centrale al piano terra della struttura  
dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 20.00
- In via telematica, inviando una mail all'indirizzo: [amministrazione@villaserenacassino.it](mailto:amministrazione@villaserenacassino.it);
- Telefonicamente contattando il [Tel. 0776.21058](tel:0776.21058).
- E si può prenotare tramite [what app](https://www.villaserenacassino.it/whatapp) allo [0776/21058](tel:0776.21058) [prenotazione@villaserenacassino.it](mailto:prenotazione@villaserenacassino.it)

## Tariffe

Per le prestazioni effettuate in convenzione con il S.S.N. l'utente pagherà il ticket quando previsto. Per le prestazioni effettuate in regime di libera professione verranno applicate le tariffe di Villa Serena consultabili presso gli sportelli del CUA (piano terra).

## Convenzioni Private

Villa Serena ha in corso numerose convenzioni private con compagnie di assicurazione, fondi ed aziende i cui elenchi sono a disposizione degli utenti presso il CUA.

- **Cardiologia**

*Responsabile:* Dott.ssa Anna Maria DE FUSCO

- Visita cardiologica
- Elettrocardiogramma
- Ecocardiogramma mono bidimensionale con valutazione doppler e color-doppler
- Test da sforzo al cicloergometro
- Holter ECG delle 24 ore
- Monitoraggio ambulatoriale della pressione delle 24 ore
- Ecocardiogramma con contrasto salino

- **Angiologia e chirurgia vascolare**

*Responsabile:* Dott. Francesco POMPEO

- Visita specialistica angiologica per patologie arteriose
- Esame vascolare non invasivo ecocolor Doppler
- Visite specialistiche per patologie venose

- **Dermatologia e Venereologia**

*Responsabile:* Dott.ssa Maria Teresa LA FORZA

- Visita specialistica
- Mappatura nei
- Crioterapia lesioni cutanee

- **Ecografia**

*Responsabile:* Dott. Salvatore NAVARRA

- Apparato gastrointestinale (ghiandole salivari, fegato e vie biliari, pancreas)
- Apparato urinario (reni, surreni, vescica, prostata)
- Apparato genitale maschile
- Apparato emopoietico (stazioni linfonodali, milza)
- Ecocolor Doppler della tiroide
- Apparato muscolo tendineo (spalla, gomito, ginocchio, caviglia)
- Cute e tessuti molli
- Ecografia mammaria, visita senologica

- **Endocrinologia e Diabetologia**

*Responsabile:* Dott.ssa Filomena SCIARRETTA

- Visita specialistica
- Ecografia tiroidea
- Visita specialistica diabetologica
- Profilo glicemico
- Curva glicemica ed insulinemica
- Servizio integrato di diabetologia

- **Gastroenterologia ed endoscopia digestiva**

*Responsabile:* Dott.ssa Gina MARTINO

- Visita specialistica gastroenterologica
- Esami endoscopici:
  - Esofagogastroduodenoscopia e rettosigmoidocolonscopia
  - TC colonscopia virtuale
  - Breath test per aa ricerca dell'*helicobacter pylori*
  - Breath test per la diagnosi dell'intolleranza al lattosio
  - Breath test al glucosio

- **Geriatra**

*Responsabile:* Dott.ssa Lidia PERSICHINO

- Visita specialistica geriatrica

- **Neurochirurgia**

*Responsabile:* Dott. Giovanni CARDARELLI

- Visita specialistica neurochirurgica

- **Neurologia**

*Responsabile:* Dott. Carmelo D'ALESSIO

- Visita specialistica neurologica
- Esami di neurofisiopatologia (EMG, EEG, ENG)
- Esami relativi ai disturbi del sonno

- **Otorinolaringoiatria**

*Responsabile:* Dott. Mario MATTAROCCIA

- Visita otorinolaringoiatrica
- Rinoscopia, laringoscopia e otoscopia
- Fibrolaringoscopia
- Esame audiometrico tonale e impedenzometrico
- Esame clinico della funzionalità vestibolare
- Valutazione e counseling per il russamento e le apnee notturne in collaborazione con uno specialista neurologo

- **Ortopedia**

*Responsabile:* Dott. Roberto CARTACCI

- Visita specialistica ortopedica
- Infiltrazioni articolari
- Terapia infiltrativa intra articolare con acido ialuronico (gonartrosi, coxartrosi, rizoartrosi)

- **Urologia**

*Responsabile:* Dott. Vincenzo CORRADO

- Visita urologica e andrologica
- Citoscopia con strumento flessibile o rigido
- Ecografia renale, vescicale e prostatica sovrapubica
- Ecografia prostatica trans rettale
- Ecografia testicolare
- Ecocolordoppler arterioso scrotale e dei vasi spermatici
- Ecocolordoppler dinamico penieno
- Esame urodinamico completo
- Uroflussometria con valutazione del residuo post-minzionale



Il **Centro di Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva** della Casa di Cura Villa Serena effettua consulenze specialistiche ed offre un completo percorso diagnostico-terapeutico ed assistenziale (PDTA) che si avvale di procedure diagnostiche avanzate.

È afferente al Reparto di Medicina Interna e prende in carico sia i pazienti ricoverati che i pazienti che accedono alla struttura attraverso l'attività ambulatoriale.

Dalla diagnosi al trattamento e fino al follow-up del paziente cronico, l'approccio si basa su profili di cura codificati e integrati secondo il concetto della presa in carico totale del paziente.

## LE PATOLOGIE TRATTATE:

- Malattia da reflusso gastroesofageo
- Gastriti acute e croniche
- Ulcere gastroduodenali
- Infezione da H. pylori
- Disturbi della motilità e della secrezione intestinale
- Intolleranze e allergie alimentari
- Malattie infiammatorie croniche dell'intestino (rettocolite ulcerosa e morbo di Crohn)
- Sindrome dell'intestino irritabile
- Stipsi e diarrea
- Proliferazione batterica tenue
- Individuazione ed asportazione di lesioni polipoidi
- Diagnosi di patologie neoplastiche
- Anemie da perdita o malassorbimento di origine intestinale
- Diagnosi e trattamento di patologie di fegato e pancreas

Si effettuano esami di:

- Esofagogastroduodenoscopia e rettosigmoidocolonscopia
- Visita gastroenterologica

*Responsabile:* Dott.ssa Gina MARTINO

*Contatti telefonici:* Tel. 0776.21058





ESAMI	TEMPI MASSIMI DI ATTESA
TAC organi \ apparati	max 1 giorni
Esami diagnostici	max 1 giorni
Visite specialistiche	max 4 giorni
Esami centro gastroscopia	max 5 giorni

Prestazioni di ricovero ordinario	Tempo massimo d'attesa per il 90% dei pazienti	Tempo massimo d'attesa per il 50% dei pazienti
Ricovero in reparto	6 giorni	4 giorni

Villa Serena è una struttura che opera sia in regime convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale che in regime di solvenza.

- **Ricovero ordinario in convenzione**
- **Ricovero con il servizio alberghiero a pagamento**

### DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER IL RICOVERO

All'atto del ricovero il paziente dovrà portare con sé i seguenti documenti:

- impegnativa del Medico di Base, se la prestazione risulta essere a carico del SSN;
- tessera sanitaria regionale e/o tesserino del Codice fiscale;
- documento d'identità in corso di validità.

Se il paziente viene ricoverato dal Pronto Soccorso, è necessario, anche nel caso in cui la documentazione sia inviata dal Pronto Soccorso, la verifica dei dati e della tessera sanitaria.

Per i cittadini **non residenti** in Italia:

- se appartenenti all'UE è necessaria la tessera TEAM al fine di poter fruire di prestazioni medicalmente necessarie durante il temporaneo soggiorno in Italia;
- se non appartenenti all'UE è necessario rivolgersi agli uffici della ASL;
- per ciò che concerne le prestazioni urgenti e necessarie di pazienti non iscritti al SSN italiano è necessario presentarsi muniti del codice STP assegnato dalla ASL.

## ACCESSO

La richiesta di ricovero può essere effettuata:

- dal medico di famiglia;
- dallo specialista ambulatoriale, a seguito della relativa visita;
- per trasferimento da altra struttura con relativa richiesta.

## RICOVERO ORDINARIO PRIVATO CON SERVIZIO ALBERGHIERO

Questa opzione permette di usufruire di servizi alberghieri con sistemazione in camere a pagamento.

## ACCETTAZIONI

Il Centro Unico Accettazione (CUA), sito nella hall d'ingresso della Clinica al Piano Terra, è la struttura di accoglienza per il paziente dove sarà possibile ricevere tutte le informazioni per il ricovero.

Le liste d'attesa per il ricovero possono essere consultate su richiesta in ottemperanza alle norme vigenti sulla *privacy*.

I pazienti che non intendono avvalersi del SSN devono preventivamente conoscere le tariffe praticate per le prestazioni. Si può richiedere il preventivo presso il CUA.

## ACCOGLIENZA

All'arrivo in Clinica, il paziente svolge gli adempimenti amministrativi presso il CUA.

Al momento dell'ingresso il paziente dovrà essere munito di:

- documento di riconoscimento in corso di validità;
- tessera sanitaria;
- esami e cartelle cliniche precedenti (fotocopie);
- farmaci assunti abitualmente;
- camicia da notte o pigiama;
- calze, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica;
- occorrente per l'igiene della persona.

## Raccomandazioni

- Non allontanarsi dalla propria camera per periodi troppo lunghi
- Non portare con sé oggetti di valore o eccessive somme di denaro
- Adeguare i propri comportamenti al rispetto degli altri pazienti
- Non portare in stanza fiori o piante.

## Dotazioni e informazioni alberghiere

Ciascuna camera è dotata di:

- letti di degenza con bagno interno;
- televisore;
- climatizzatore;
- impianto a luce diffusa;
- faretto per luce notturna;
- pulsante di chiamata personale;
- comodino ed armadietto personale.

*I pasti sono serviti ai seguenti orari:*

- la colazione è servita dalle ore 7:30;
- il pranzo è servito dalle ore 12:00;
- la merenda è servita dalle ore 15:30;
- la cena è servita dalle ore 17:30.

Il paziente può optare tra diverse scelte di menù, salvo specifiche prescrizioni mediche.

*Visite parenti ed amici (vedi tabella)*

All'ingresso di ogni singola Unità operativa è affisso l'orario di visita per i pazienti nonché l'orario di ricevimento dei medici.

### ORARIO VISITE\*

PIANO	U.O.	ORARI
piano I	Medicina	feriali e festivi: 18.30-19.30
Orario ricevimento medici		
piano I	Medicina	13.00-14.00

\*Per effetto della normativa sulla prevenzione della infezione da SARS-COV2, le modalità di visita possono cambiare.

### Servizio religioso

Le funzioni religiose, in rito Cattolico, sono celebrate presso la nostra cappella interna.

È consentito, senza alcuna distinzione di religione, ricevere l'assistenza spirituale desiderata.

### Distributori

Al primo piano sono a disposizione distributori automatici di bibite e caffetteria, funzionanti con monete.

### Fumo

È assolutamente vietato fumare in questa struttura, questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale dell'ospedale.

### Silenzio e tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di evitare il più possibile rumori, parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume di radio e televisione.



## DIMISSIONI

Il giorno della dimissione viene stabilito dal Medico di reparto e comunicato in tempo utile.

Prima di lasciare l'ospedale si prega di compilare e di porre nell'apposito raccoglitore, sito all'esterno di ogni singola U.O., il questionario di gradimento consegnato all'accettazione.

All'atto della dimissione vengono consegnati:

- lettera di dimissione indirizzata al proprio medico curante;
- la documentazione clinica personale, portata dal paziente.

## COPIA DELLA CARTELLA CLINICA (Copia della C.C.)

La richiesta della copia della cartella clinica può essere effettuata compilando apposito modulo disponibile presso il Centro Unico Accettazione (CUA) al Piano Terra nella *hall* di ingresso. Il richiedente sceglie come ricevere la documentazione: *brevi manu* o tramite servizio postale (con spese a carico del destinatario). Lo stesso richiedente provvede, al momento della richiesta, al pagamento delle spese di fotocopiatura della cartella clinica secondo le apposite tariffe prestabilite dall'Amministrazione (30 euro se consegnata a mano, 10 euro se inviata per posta). I tempi di rilascio della C.C. sono previsti dalla normativa vigente, Legge n. 24/2017 - Legge Gelli.

Il rilascio della documentazione sanitaria può essere effettuato:

- presso il CUA, al diretto interessato, munito di documento di riconoscimento, o a un delegato, munito di documento di riconoscimento, di delega firmata

e del documento di riconoscimento del delegante;

- per posta, dopo aver fatto specifica richiesta e provveduto al pagamento delle spese;

Il CUA è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 7:00 alle ore 20:00.

## RILASCIO DELLA COPIA DELLA C.C. DEL MINORE

La Cartella clinica può essere rilasciata al genitore di minore, munito di idonea certificazione attestante la paternità o la maternità.

## RILASCIO DELLA COPIA DELLA C.C. DEL MINORE EMANCIPATO

La Cartella clinica può essere rilasciata in copia, previa specifica richiesta, al paziente minore emancipato che presenti idonea certificazione (art. 390 c.c.).

## RILASCIO DELLA C.C. DEL MINORE ADOTTATO

La Cartella clinica o altra documentazione sanitaria del minore adottato può essere rilasciata in copia solo ai genitori adottanti che abbiano perfezionato l'adozione, previa presentazione di regolare documento di identità e di documento che certifichi l'adozione; solo in caso di impossibilità dichiarata dagli adottanti, la cartella clinica del minore può essere rilasciata ai parenti adottivi più prossimi.

Nel caso in cui nella cartella clinica o in altra documentazione sanitaria risultasse la paternità o la maternità originaria, a garanzia del segreto d'ufficio, questa non potrà essere portata a conoscenza di nessuno, salvo autorizzazione espressa dell'autorità giudiziaria.

### RILASCIO DELLA C.C. DELL'INTERDETTO O DELL'INABILITATO

L'interdetto per grave infermità (art. 414 c.c.) è rappresentato dal tutore il quale, producendo la certificazione idonea ad attestare il proprio stato, è legittimamente autorizzato a ricevere copia della cartella clinica. Analogamente l'inabilitato per infermità di mente (art. 415 c.c.), alcolismo, tossicodipendenza, sordomutismo o cecità è assistito dal curatore il quale, producendo la certificazione idonea ad attestare il proprio stato, è legittimamente autorizzato a ricevere copia della cartella clinica. Il funzionario potrà, al momento del rilascio, riconoscere lo stato di interdizione o di inabilità dalla copia integrale dell'atto di nascita, o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno i motivi e l'indicazione del tutore o del curatore.

### RILASCIO DELLA C.C. DI UN CONGIUNTO DEFUNTO

Copia della cartella clinica di un defunto può essere richiesta dai legittimari dello stesso (ex art. 536 c.c.) e precisamente: il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali; in mancanza dei predetti gli ascendenti legittimi nonché dagli eredi testamentari.

Al momento del rilascio il richiedente dovrà presentare un'autocertificazione attestata la qualità di legittimo erede, la relazione di parentela esistente con il defunto nonché l'indicazione dei dati anagrafici del paziente, della data di entrata, dimissione o decesso e l'indicazione precisa del reparto in cui il paziente è stato ricoverato. Quando le persone indicate nel comma precedente siano più di una e vi sia dissenso, la decisione è demandata all'Autorità Giudiziaria.

### RILASCIO DELLA C.C. ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA

A seguito di esplicito ordine scritto su carta intestata da parte della Autorità Giudiziaria dovrà essere rilasciata la cartella clinica o altra documentazione clinica ai sensi dell'art. 256 del nuovo codice di procedura penale; i funzionari e gli addetti dell'amministrazione sono tenuti a consegnare anche la documentazione in originale se così ordinato "salvo che dichiarino per iscritto che si tratti di segreto inerente al loro ufficio o professionale". In quest'ultimo caso l'Autorità Giudiziaria, se ritiene di non poter procedere senza l'acquisizione della documentazione clinica, potrà ai sensi dell'art. 256, 2 c. del nuovo codice di p.p. ordinare il sequestro.

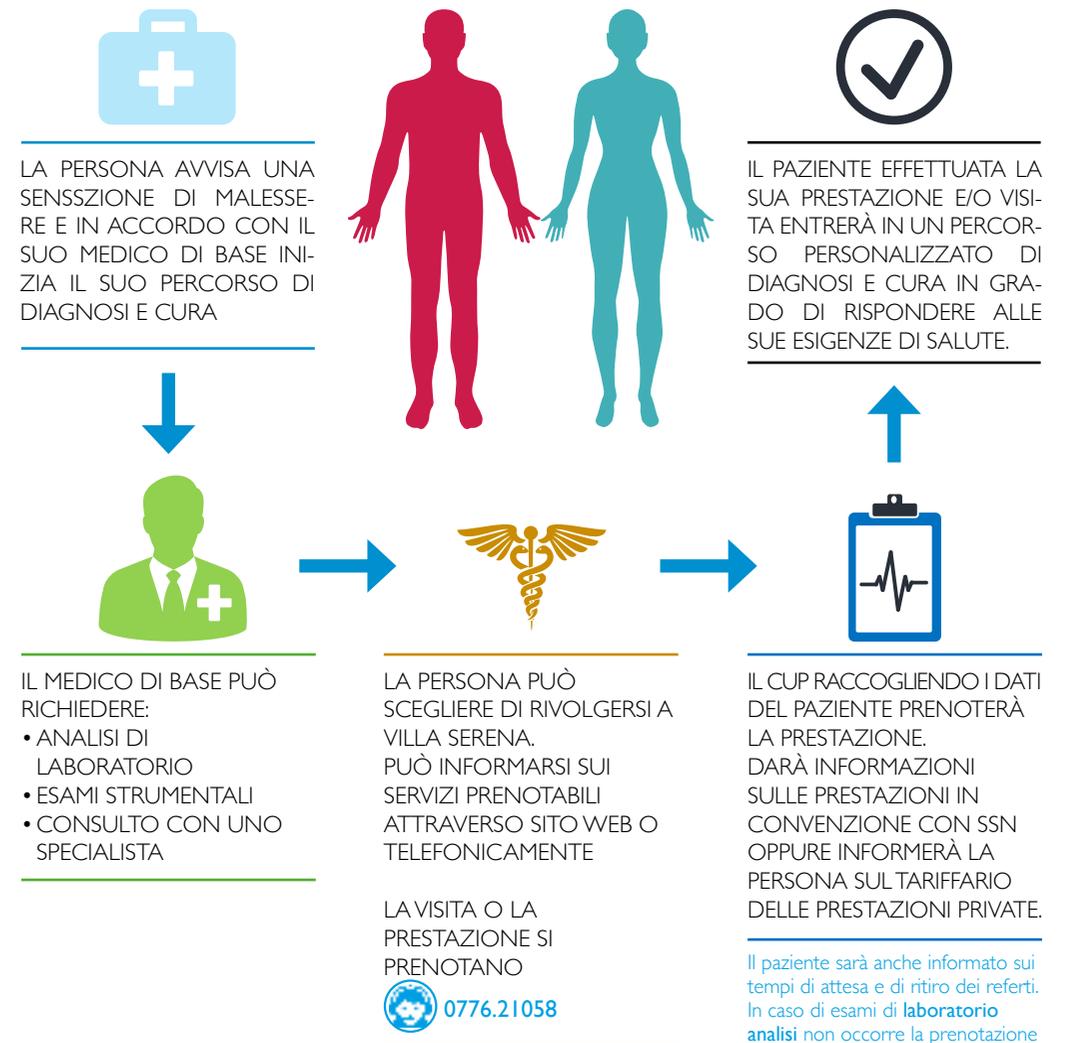
# 3

## descrizione percorsi assistenziali

### sezione terza

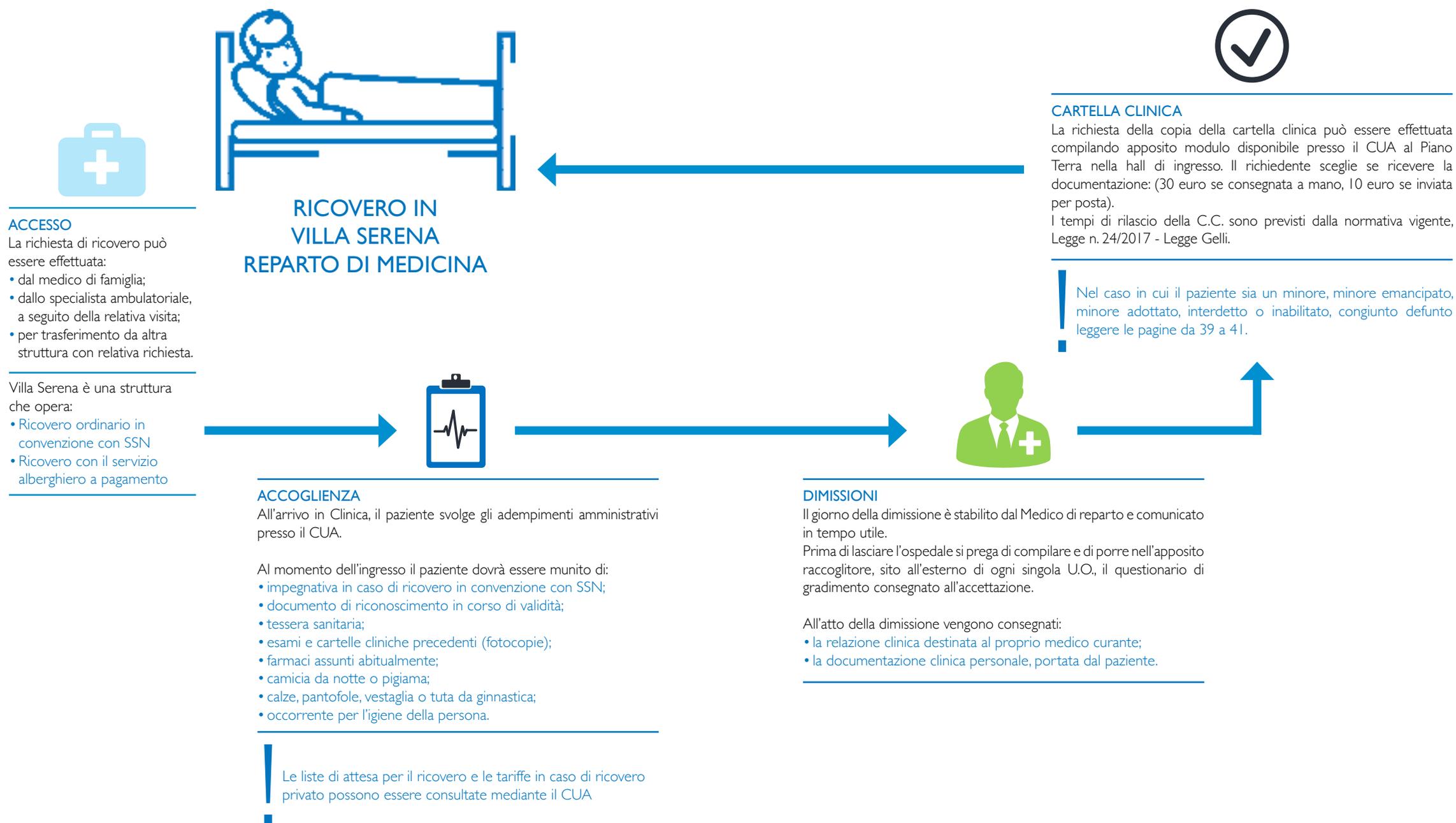


## Mappa del percorso per accedere agli ambulatori, servizi di diagnostica e laboratorio analisi\*



\* Maggiori informazioni sono reperibili nella sezione 2 di questa carta dei servizi o telefonicamente al nostro CUP.

# Mappa del percorso per accedere ai ricoveri



# 4 meccanismi, forme e strumenti di tutela

## sezione quarta



Villa Serena adotta sistemi di rilevazione continua per tutte le prestazioni specialistiche, diagnostiche, di assistenza e cura in regime di degenza, al fine di definire gli standard di qualità monitorando quanto segue:

- i tempi d'attesa che intercorrono tra prenotazione ed effettuazione della visita;
- i tempi di attesa tra effettuazione esame e consegna referto;
- gli stati sulla soddisfazione dei pazienti;
- la degenza media per ogni U.O.;
- i reclami e dei tempi di risposta.

### URP UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

A tale scopo Villa Serena ha un ufficio relazioni con il pubblico a disposizione degli utenti finalizzato ad assicurare informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

In particolare l'URP svolge le seguenti funzioni:

- raccoglie suggerimenti ed osservazioni;
- gestisce reclami e segnalazioni;
- informa i pazienti ed i visitatori sui percorsi interni;
- elabora i dati relativi al Questionario sulla Soddisfazione del paziente e la Scheda Reclami e Disfunzioni.

L'utente può presentare reclamo recandosi direttamente all'Ufficio URP fornendo verbalmente le proprie osservazioni o compilando apposito modulo.

Per qualsiasi altra necessità si può contattare la Direzione Sanitaria di Villa Serena.

Si può reperire il modulo presso l'URP, i reparti di degenza e presso il CUA.

Il modulo può essere:

- Depositato negli appositi box posizionati nelle sale di attesa dei diversi reparti;
- Inviato per posta all'indirizzo:  
corso della Repubblica, 204 - 03043 Cassino (Fr)  
mediante fax al n. +39 0776.21896

Strumenti a disposizione del paziente per la verifica della qualità delle prestazioni di Villa Serena

- Questionari di gradimento da compilare in forma anonima.
- Dialogando con l'ufficio URP\* presso la direzione sanitaria con la possibilità di presentare reclami e/o segnalazioni.  
\*L'Ufficio URP ha lo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

I reclami, saranno gestiti nel più breve tempo possibile ed entro massimo 5 giorni.

Presentare richiesta di rimborso

- L'azienda effettua i rimborsi per prestazioni di diagnostica o ambulatoriali non eseguite per accadimenti esterni alla volontà dell'azienda. Viene emessa infatti una nota di credito per il paziente che, dopo relativo pagamento, non ha potuto effettuare l'esame.

Pratiche di risarcimento

- Le pratiche di risarcimento vengono trasmesse ad un ufficio legale esterno alla struttura che si occupa dell'istruttoria.

Villa Serena  
Casa di Cura | Cassino

### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DI RICOVERO

Gentile Signore /a,  
siamo interessati a conoscere in che misura il nostro servizio **ha soddisfatto** le Sue aspettative e di come può essere migliorato.  
Il questionario che Le proponiamo è anonimo e verrà analizzato da personale esterno al reparto unicamente a scopi statistici.  
Le garantiamo pertanto la **massima riservatezza**. Per rispondere Le occorreranno **pochi minuti**.  
Prima di lasciare il reparto potrà imbucare il questionario nella cassetta situata in sala d'attesa.

Le siamo grati per la collaborazione.

La Direzione



## I. Informazioni preliminari

- 1.1. Data di compilazione: \_\_\_\_\_
- 1.2. Il questionario viene compilato:  
 senza l'aiuto di altre persone     con l'aiuto di un familiare/conoscente     con l'aiuto di un operatore

### 1.3. Unità Operativa Medicina

Note ricovero \_\_\_\_\_

## 2. Qualche notizia su di lei

- 2.1. Sesso:  Maschio     Femmina    2.2. Et : .....    2.3. Nazionalit :  Italiana     Estera
- 2.4. Scolarit :  nessuna     scuola dell'obbligo     scuola superiore     laurea/altro titolo universitario
- 2.5. Data di ricovero: \_\_\_\_\_    2.6. Data della dimissione: \_\_\_\_\_

## 3. Ingresso in ospedale

- 3.1. Era gi  stato ricoverato presso la Casa di Cura Villa Serena?     S      No
- 3.2. Una volta arrivato in clinica, ha avuto difficolt  nel raggiungere il reparto?     S      No
- 3.3. Al momento del ricovero era a conoscenza del motivo per cui veniva ricoverato?     S      No
- 3.4. Al momento del ricovero   stato informato sull'organizzazione del reparto?  
*(orari visite mediche e terapie, pasti, visite familiari, ecc.)*     S      No
- 3.5. Se ha risposto no,   stato informato successivamente?     S      No

## 4. Accettazione amministrativa

- 4.1. Quanto   soddisfatto del **tempo che ha dovuto attendere allo sportello**?  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 4.2. Quanto   soddisfatto dell'**attenzione e cortesia dell'operatore con cui ha parlato**?  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 4.3. Complessivamente quanto   soddisfatto del servizio di accettazione?  
*(comfort della sala d'attesa, attesa allo sportello, attenzione e cortesia dell'operatore, informazioni ricevute, ecc.)*  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

## 5. Tempi di attesa

Quanto   soddisfatto dei **tempi che ha dovuto attendere** durante la degenza per:

- 5.1. l'assegnazione del **posto letto** il giorno dell'ingresso  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 5.2. eseguire **esami / visite** all'esterno del reparto  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 5.3. Complessivamente quanto   soddisfatto dei tempi che ha dovuto attendere durante la degenza?  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

## 6. Servizi alberghieri

Quanto   soddisfatto:

- 6.1. della **variet ** del men   
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 6.2. della **qualit ** del cibo  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 6.3. dell'**adeguatezza delle porzioni**  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 6.4. **Complessivamente quanto   soddisfatto del vitto?**  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 6.5. del **comfort della stanza**  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 6.6. della **pulizia e dell'igiene**  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 6.7. della **tranquillit  e serenit ** dell'ambiente  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 6.8. degli **orari di visita** di familiari/conoscenti  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 6.9. Complessivamente quanto   soddisfatto dell'ospitalit  che Le   stata offerta?  
*(vitto, comfort della stanza, pulizia e igiene, tranquillit , orari di visita ecc.)*  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

## 7. Assistenza

- 7.1. Durante il ricovero ho avuto difficolt  nell'individuare le persone a cui fare riferimento?  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

Quanto   soddisfatto dell'**assistenza** ricevuta:

- 7.2. dai **medici**     Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 7.3. dagli **infermieri**     Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 7.4. Quanto   soddisfatto di come hanno collaborato fra di loro i medici e gli infermieri che si sono presi cura di Lei?  
*(nella comunicazione di informazioni riservate, nello svolgimento di azioni delicate da parte degli operatori, ecc.)*  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 7.5. Complessivamente quanto   soddisfatto dell'assistenza ricevuta  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto
- 7.6. Quanto   soddisfatto di come   stata rispettata la Sua privacy?  
*(nella comunicazione di informazioni riservate, nello svolgimento di azioni delicate da parte degli operatori, ecc.)*  
 Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

## 8. Informazioni

Quanto è soddisfatto della chiarezza e completezza delle informazioni ricevute:

- 8.1. dai **medici**  per nulla  poco  così così  abbastanza  molto  non saprei
- 8.2. dagli **infermieri**  per nulla  poco  così così  abbastanza  molto  non saprei
- 8.3. Complessivamente quanto è soddisfatto della chiarezza e completezza delle informazioni ricevute sul suo stato di salute, gli esami e le cure prestate?  Molto soddisfatto  Soddisfatto  Poco soddisfatto  Insoddisfatto
- 8.4. Quanto è soddisfatto della chiarezza e completezza delle indicazioni fornite su **come comportarsi e come continuare le terapie e/o i controlli dopo la dimissione?**  Molto soddisfatto  Soddisfatto  Poco soddisfatto  Insoddisfatto

## 9. Considerazioni complessive

- 9.1. Quanto è soddisfatto dell'organizzazione della clinica nel suo insieme?  Molto soddisfatto  Soddisfatto  Poco soddisfatto  Insoddisfatto
- 9.2. Quanto è soddisfatto delle cure a Lei prestate?  Molto soddisfatto  Soddisfatto  Poco soddisfatto  Insoddisfatto
- 9.3. Complessivamente quanto è soddisfatto del Suo ricovero presso la Casa di Cura Villa Serena?  Molto soddisfatto  Soddisfatto  Poco soddisfatto  Insoddisfatto
- 9.4. Quanto ritiene soddisfatte le aspettative che aveva al momento dell'ingresso?  Molto soddisfatto  Soddisfatto  Poco soddisfatto  Insoddisfatto
- 9.5. Quali sono gli aspetti che **ha gradito maggiormente?** (sono ammesse al massimo tre risposte)
- |                              |                              |                          |                             |                               |                             |                          |                          |                          |                          |
|------------------------------|------------------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| organizzazione ed efficienza | informazione e comunicazione | attenzione al paziente   | rispetto della riservatezza | professionalità del personale | qualità delle cure ricevute | comfort alberghiero      | altro                    | non saprei               |                          |
- 9.6. Quali sono gli aspetti che **ha gradito meno?** (sono ammesse al massimo tre risposte)
- |                              |                              |                          |                             |                               |                             |                          |                          |                          |                          |
|------------------------------|------------------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| organizzazione ed efficienza | informazione e comunicazione | attenzione al paziente   | rispetto della riservatezza | professionalità del personale | qualità delle cure ricevute | comfort alberghiero      | altro                    | non saprei               |                          |
- 9.7. Sulla base della Sua esperienza, consiglierebbe questo ospedale ad altre persone nelle Sue condizioni?  No  Forse no  Non so  Forse si  Sì

## 10. Comunicazione e centralità del paziente

- 10.1. Complessivamente quanto è soddisfatto degli strumenti che Villa Serena utilizza per comunicare con il paziente (Carta dei servizi, brochure, materiale informativo)?  Molto soddisfatto  Soddisfatto  Poco soddisfatto  Insoddisfatto
- 10.2. Complessivamente quanto è soddisfatto degli strumenti on-line che Villa Serena utilizza per comunicare con il paziente (Sito web e social network)?  Molto soddisfatto  Soddisfatto  Poco soddisfatto  Insoddisfatto
- 10.3. Complessivamente quanto è soddisfatto delle iniziative che Villa Serena organizza per i suoi pazienti (Open day, campagne di informazione e comunicazione)?  Molto soddisfatto  Soddisfatto  Poco soddisfatto  Insoddisfatto

Le righe sottostanti sono a Sua disposizione per eventuali osservazioni e suggerimenti.  
Per segnalazioni di particolare importanza può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. **Grazie per la collaborazione!**

---

---

MOD. QUESTIONARIO RICOVERI - REV. 01 del 16/07/2020

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI AMBULATORIALI E LABORATORIO ANALISI

Gentile Signore /a,  
siamo interessati a conoscere in che misura il nostro servizio **ha soddisfatto** le Sue aspettative e di come può essere migliorato.  
Il questionario che Le proponiamo è anonimo e verrà analizzato da personale esterno al reparto unicamente a scopi statistici.  
Le garantiamo pertanto la **massima riservatezza**. Per rispondere Le occorreranno **pochi minuti**.  
Prima di lasciare gli ambulatori e il laboratorio analisi potrà imbucare il questionario nella cassetta situata in sala d'attesa.

Le siamo grati per la collaborazione.

La Direzione



## I. Informazioni preliminari

1.1. Data di compilazione: \_\_\_\_\_

1.2. Il questionario viene compilato:

- senza l'aiuto di altre persone     con l'aiuto di un familiare/conoscente     con l'aiuto di un operatore

1.3. Quali prestazioni ha eseguito oggi?

- Prima visita     Visita di controllo     Esami di laboratorio analisi  
 Diagnostica     TAC     MOC     Altro

1.4. Se ha seguito una visita, in quale specialità?

### AMBULATORI SEMPLICI:

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Angiologia e Chirurgia Vascolare          | <input type="checkbox"/> Geriatria                  | <input type="checkbox"/> Oculistica           |
| <input type="checkbox"/> Cardiologia                               | <input type="checkbox"/> Medicina generale          | <input type="checkbox"/> Otorinolaringoiatria |
| <input type="checkbox"/> Dermatologia e Venereologia               | <input type="checkbox"/> Neurochirurgia             | <input type="checkbox"/> Ortopedia            |
| <input type="checkbox"/> Diabetologia                              | <input type="checkbox"/> Neurologia                 | <input type="checkbox"/> Pneumatologia        |
| <input type="checkbox"/> Ecografia                                 | <input type="checkbox"/> Neuropsichiatria           | <input type="checkbox"/> Reumatologia         |
| <input type="checkbox"/> Endocrinologia                            | <input type="checkbox"/> Neuropsichiatria Infantile | <input type="checkbox"/> Urologia             |
| <input type="checkbox"/> Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva | <input type="checkbox"/> Nutrizione                 |   |

1.5. Ha utilizzato il Servizio Sanitario Nazionale?     Sì     No

## 2. Qualche notizia su di lei

2.1. Sesso:  Maschio     Femmina    2.2. Et : .....    2.3. Nazionalit :  Italiana     Estera

2.4. Scolarit :  nessuna     scuola dell'obbligo     scuola superiore     laurea / altro titolo universitario

## 3. Prenotazione

3.1. Come ha eseguito la prenotazione?

- Telefonicamente  
 In accettazione di Villa Serena  
 Presso il CUP regionale  
 L'appuntamento mi   stato fornito in occasione del ricovero/della visita precedente  
 Sono stato convocato per svolgere gli accertamenti pre-ricovero  
 Altro

*Risponda solo se ha eseguito la prenotazione telefonicamente o in accettazione di Villa Serena*

3.2. Quanto   soddisfatto del **tempo che ha dovuto attendere in linea/in accettazione?**

- Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

*Risponda solo se ha eseguito la prenotazione telefonicamente o in accettazione di Villa Serena*

3.3. Quanto   soddisfatto dell'**attenzione e cortesia dell'operatore** con cui ha parlato?

- Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

*Risponda in ogni caso*

3.4. Quanto   soddisfatto del **tempo che ha dovuto attendere** dalla data della **prenotazione** alla data della **prestazione?**

- Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

3.5. Complessivamente quanto   soddisfatto del servizio prenotazione?

*(attesa al telefon / allo sportello, attenzione e cortesia dell'operatore, data dell'appuntamento, informazioni ricevute, ecc.)*

- Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

## 4. Accettazione amministrativa

4.1. Quanto   soddisfatto del **tempo che ha dovuto attendere allo sportello?**

- Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

4.2. Quanto   soddisfatto dell'**attenzione e cortesia dell'operatore** con cui ha parlato?

- Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

4.3. Complessivamente quanto   soddisfatto del servizio di accettazione?

*(comfort della sala d'attesa, attesa allo sportello, attenzione e cortesia dell'operatore, informazioni ricevute, ecc.)*

- Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

## 5. Arrivo in ambulatorio

Quanto   soddisfatto:

5.1. della **facilit  nel raggiungere la sala d'attesa**

- Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

5.2. del **comfort** della sala d'attesa e dell'ambulatorio/laboratorio analisi

- Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

5.3. della **pulizia** dei locali e dei servizi igienici

- Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

5.4. del **rispetto dell'orario di prenotazione**

- Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

5.5. Quanto ha dovuto attendere oltre l'orario di prenotazione?

- 0-5 min.     5-15 min.     15-30 min.     30-60 min.     oltre 60 min.

5.6. Complessivamente quanto   soddisfatto dell'**organizzazione** dell'ambulatorio /laboratorio analisi?

*(accessibilit , comfort, pulizia, rispetto degli orari, ecc.)*

- Molto soddisfatto     Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

## 6. Prestazione

- 6.1. Quanto è soddisfatto dell'attenzione e cortesia del personale medico?  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 6.2. Quanto è soddisfatto dell'attenzione e cortesia del personale infermieristico / tecnico?  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 6.3. Quanto è soddisfatto della chiarezza e completezza delle informazioni ricevute?  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 6.4. Quanto è soddisfatto di come è stata rispettata la sua privacy?  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 6.5. Complessivamente quanto è soddisfatto della/e prestazione/i eseguita/e?  
*(attenzione e cortesia del personale, chiarezza e completezza delle informazioni ricevute, ecc.)*  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 6.6. Quanto è soddisfatto dei **tempi di refertazione** *(diagnostica per immagini e laboratorio analisi)*?  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto

## 7. Considerazioni complessive

- 7.1. Complessivamente quanto è soddisfatto della Sua esperienza odierna in Villa Serena?  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 7.2. Se ha già utilizzato gli ambulatori di Villa Serena, trova che il servizio sia:  
 Molto peggiorato    Peggiorato  
 Rimasto uguale    Migliorato  
 Molto migliorato    è la prima volta che utilizzo gli ambulatori di Villa Serena
- 7.3. Sulla base della Sua esperienza, consiglierebbe questo ospedale ad altre persone nelle Sue condizioni?  
 No    Forse    Non so    Forse sì    Sì

## 8. Comunicazione e centralità del paziente

- 8.1. Complessivamente quanto è soddisfatto degli strumenti che Villa Serena utilizza per comunicare con il paziente (Carta dei servizi, brochure, materiale informativo)?  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 8.2. Complessivamente quanto è soddisfatto degli strumenti on-line che Villa Serena utilizza per comunicare con il paziente (Sito web e social network)?  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto
- 8.3. Complessivamente quanto è soddisfatto delle iniziative che Villa Serena organizza per i suoi pazienti (Open day, campagne di informazione e comunicazione)?  
 Molto soddisfatto    Soddisfatto    Poco soddisfatto    Insoddisfatto

*Le righe sottostanti sono a Sua disposizione per eventuali osservazioni e suggerimenti.  
 Per segnalazioni di particolare importanza può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. **Grazie per la collaborazione!***

---



---



---



---

MODULO QUESTIONARIO AMBULATORI - REV. 06/01/2020

La Direttiva dell'Unione Europea 97/17 "Il sistema-qualità nell'assistenza sanitaria europea" indica la comunicazione efficace come "la chiave per attuare con successo i cambiamenti", a condizione che il paziente sia al centro del processo comunicativo e che le informazioni siano date in maniera semplice e chiara in modo che siano comprese da tutti.

Villa Serena comunica attraverso diversi canali: dai più classici come brochure e depliant informativi e anche attraverso i canali digitali come il sito web e i differenti social network.

Il sito web: [www.villaserenacassino.it](http://www.villaserenacassino.it)

Il sito Internet rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

Il sito fornisce:

- un profilo della clinica
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie
- la possibilità di effettuare prenotazioni di visite ed esami.

### Umanizzazione attraverso i social network

Utilizzando i social network Villa Serena consente alle persone di esprimere opinioni e chiedere informazioni utilizzando i loro mobile e mezzi di comunicazione già interiorizzati dalla maggior parte delle persone.

Attraverso i social network informa le persone sugli open day (visite gratuite) a cui possono partecipare, e offre consigli per preservare la buona qualità di vita e un buon stato di salute redatti dai nostri medici.

Villa Serena ha come obiettivo fornire assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia delle cure prestate. Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del paziente, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico ed istituzionale.

## Semplicità

- facile accesso alle prenotazioni mediante il CUP
- chiarezza e trasparenza delle tariffe comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni

## Informazione e privacy

- A. riconoscibilità di tutto il personale attraverso apposito badge identificativo.
- B. divise personalizzate per il personale sanitario e per il personale addetto ai servizi al cliente.
- C. Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente
- D. Partecipazione informata del degente alle cure fornite
- E. Diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i cittadini rilasciano il loro consenso informato.

## Sicurezza

Villa Serena presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori attraverso la predisposizione di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive. Esiste un accurato piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto della normativa.

## Igiene

- rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali con utilizzo di materiali monouso, laddove indicato dalle linee guida
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente
- sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli
- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

## Antincendio

- dotazione di mezzi antincendio
- impianto automatico di rilevazione fumo nelle aree a rischio.
- pannelli di istruzione nei corridoi.
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza.
- addestramento del personale di reparto.

## Elettricità e impianti tecnologici

Tutti gli impianti sono a norma di legge, con impianti ausiliari d'emergenza (gruppi di continuità e gruppi elettrogeni) a cui vengono effettuati controlli periodici di sicurezza delle apparecchiature biomedicali e degli impianti.



**Casa di Cura Villa Serena srl**  
Corso della Repubblica, 204 • 03043 Cassino (Fr)  
Tel. 0776.21058 • Fax 0776.21896  
[amministrazione@villaserenacassino.it](mailto:amministrazione@villaserenacassino.it)

[www.villaserenacassino.it](http://www.villaserenacassino.it)

