

carta dei servizi



PAPA GIOVANNI XXIII

centro di riabilitazione neuromotoria
ambulatorio medico polispecialistico

centro congressi



20
25



edizione febbraio due milaventicinque



Benvenuti!

Gentile Signora, Egregio Signore,

state per accedere ai nostri servizi poliambulatoriali, oppure per diventare nostri ospiti.

Vi porgiamo, quindi, un sincero e cordiale Benvenuto. I nostri medici ed il personale si attiveranno per procurarVi il miglior servizio effettuabile, e per consentirVi un soggiorno, per quanto più possibile, soddisfacente, qualificato e sereno. Questa Guida, realizzata per Voi ed i Vostri familiari, ha lo scopo di fornirVi una serie di informazioni pratiche, che Vi permetteranno il più valido svolgimento delle prestazioni sanitarie e le migliori possibilità nell'affrontare il ricovero. Avete il diritto di conoscere ogni aspetto della diagnosi e delle cure che Vi vengono praticate, naturalmente se lo ritenete opportuno. Per le vostre necessità, non esitate a rivolgerVi al nostro personale, che provvederà, nei limiti di possibilità e di competenze, a soddisfare le Vostre richieste. Nel momento in cui lascerete poi la struttura, Vi preghiamo di dedicare qualche minuto alla compilazione del nostro questionario, consegnatoVi nella fase di ricovero. Questo potrà consentirci di mantenere, con il Vostro aiuto, il Centro di Riabilitazione Neuromotoria Papa Giovanni XIII in una dimensione di continuo miglioramento, di ottimale evoluzione e di costante aggiornamento dei servizi e delle cure.

la nostra struttura sanitaria

**CENTRO DI RIABILITAZIONE
NEUROMOTORIA**



POLIAMBULATORIO

Poliambulatorio medico polispecialistico

CENTRO CONGRESSI



sommario

—	UBICAZIONE DEI SERVIZI	Pag. 4-5
—	POLIAMBULATORIO	Pag. 6-7
—	CENTRO DI RIABILITAZIONE	Pag. 8-11
—	UNITA' OPERATIVE SANITARIE	Pag. 10
—	SERVIZIO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA E DI FISIOTERAPIA	Pag. 11-15
—	I SERVIZI DI SUPPORTO	Pag. 16-19
—	IL RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE	Pag. 20
—	POLIAMBULATORIO	Pag. 21-22
—	INFORMAZIONI UTILI	Pag. 23-26
—	ORARIO DI VISITA	Pag. 27
—	DIMISSIONI	Pag. 29
—	RECLAMI E SUGGERIMENTI	Pag. 30
—	INDICATORI DELLA QUALITA' PRESTAZIONALI	Pag. 31
—	PANORAMICA CENTRO CONGRESSI	Pag. 35-36

La Normativa italiana prevede che tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di accreditamento, siano dotati di una Carta dei Servizi (art. 2 co. 2 del Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Linee guida n. 2/95 del Ministero della Sanità).

Questa Carta dei Servizi, adottata dalla Casa di cura "Papa Giovanni XXIII" di Pianezza (TO), è diffusa attraverso la distribuzione a pazienti operatori e società civile, è uno strumento principalmente rivolto al riconoscimento ed alla tutela dei diritti e della dignità degli utenti, ed è specificatamente indirizzato alla realizzazione del diritto di ciascuno alla salute in base all' art. 32 della Costituzione. Attraverso la Carta dei Servizi, si provvede a fornire informazioni generali, informazioni sulle unità operative, sui servizi di riabilitazione, sull'accesso alle prestazioni ambulatoriali, sui rapporti fra gli utenti e la struttura sanitaria. La Carta dei Servizi è il mezzo più efficace, dinamico e trasparente per poter favorire il miglior rapporto tra gli utenti e la Casa di cura "Papa Giovanni XXIII", incoraggiando il paziente ed il cittadino alla partecipazione della gestione del servizio, anche con segnalazioni e proposte, al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione del servizio stesso. La Carta dei Servizi va interpretata in chiave dinamica, con possibilità costanti di verifiche, miglioramenti, integrazioni che tengono conto dell'evolvere continuo della vita sociale e della realizzazione degli obiettivi prefissati.

L'ubicazione dei servizi

0 PIANO TERRA

Servizi accoglienza

Direzione Amministrativa
Direzione Sanitaria
Ufficio del personale
Ufficio amministrativo
Centralino/Reception
Accettazione ricoveri
Camera calda
Salone soggiorno
Cappella
Bar
Cucina
Lavanderia
Deposito Farmaci
Manutenzione
Camera ardente
con accesso separato

Servizi Sanitari

Sala visita accettazione
Radiologia
Ambulatori Polispecialistici
Servizio di logopedia
Palestra Ambulatorio



L'ubicazione dei servizi

1 PIANO PRIMO

Studio del Medico Dirigente
Responsabile Raggruppamento II
Reparto di degenza U. O. 4
Reparto di degenza U. O. 5
Camera di isolamento
Centro Congressi (con ingresso auton.)



Dr. Ferro Giuseppe
2° Raggruppamento
Primario

2 P. SECONDO

Studio del Medico Dirigente
Responsabile Raggruppamento I
Palestra
Servizio di Psicologia
Reparto di degenza U. O. 3



Direttore medico
Dr. Gregorio
DEINITE
1° Raggruppamento
Primario

3 P. TERZO

Reparto di degenza U. O. 2

4 P. QUARTO

Reparto di degenza U. O. 1



CENTRO DI RIABILITAZIONE



CENTRO DI RIABILITAZIONE

LA VOSTRA AMMISSIONE

Al momento della convocazione Vi verranno comunicati il giorno e l'ora del Vostro ricovero. Le ammissioni (ingressi) si effettuano tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 13 alle ore 15.

Vi saremo grati se rispetterete l'orario che è stato stabilito per Voi, al fine di facilitare la Vostra accoglienza.

Nella fase del ricovero abbiamo molte informazioni da offrirVi e molte cose da chiederVi. Le Vostre risposte sono per noi indispensabili per la corretta e più efficace stesura della cartella clinica ed amministrativa.

DOCUMENTI NECESSARI

- Fotocopia di un documento d'identità in corso di validità
- Codice Fiscale/ Tessera sanitaria.
- Protocollo di ricovero con P.R.I. (Progetto Riabilitativo Individuale) se si proviene da struttura ospedaliera, oppure impegnativa su ricettario nazionale, rilasciata dal medico di base (con diagnosi riabilitativa di primo livello e P.R.I.) se si proviene dalla propria abitazione.
- Elenco dei farmaci (se ne state assumendo)
- Completa documentazione medica in vostro possesso (radiografie, elettrocardiogramma, esami di laboratorio, fotocopie delle eventuali cartelle cliniche ecc.)



CENTRO DI RIABILITAZIONE

DOCUMENTI NECESSARI

All'atto dell'ammissione, Vi verrà comunicato (personalmente o, se lo desiderate, a un Vostro parente, accompagnatore o delegato), il reparto e la camera che Vi è stata assegnata, con il nominativo del Medico Dirigente e del Medico di Reparto, che seguono il paziente durante l'intero periodo di degenza.

L'Ufficio Accettazione (piano terreno), vi fornirà tutte le informazioni utili durante il periodo di ricovero, che potrete richiedere già durante la procedura di registrazione. Inoltre vi verrà richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, come previsto dal D.Lgs. 196/2003 e dalle recenti disposizioni europee. Vi verrà poi consegnato il Regolamento Interno, che contiene dati e notizie utili per i nostri ospiti, e l'elenco del corredo necessario durante il periodo di degenza.

Per poter perfezionare le procedure di accettazione sia l'ospite che il parente accompagnatore, dovranno firmare, per presa visione ed accettazione, il regolamento sull'apposito modulo.

CENTRO DI RIABILITAZIONE

LA DEGENZA

Cosa portare con sé

In camera troverà un comodino e un armadio dove potrà riporre i Suoi oggetti personali. È bene ricordarsi di portare con sé la biancheria per la notte, gli asciugamani, una vestaglia o giacca da camera, un paio di pantofole e gli effetti personali. Per accedere in palestra è più comoda una tuta ginnica od un pigiama comodo con scarpe da ginnastica o comunque di gomma chiuse. Contenitore riutilizzabile per l'acqua. Qualora si desidera avere un contenitore personale per l'acqua, la struttura mette a disposizione in ogni reparto erogatori d'acqua sia fresca che a temperatura ambiente.

Le raccomandiamo vivamente di non lasciare oggetti di valore, denaro e documenti ogni qualvolta che si dovrà allontanare dalla camera.

Medicine

I medicinali di cui avrà bisogno saranno ordinati e prescritti dai medici dell'Istituto. L'uso di altri medicinali potrebbe interferire con la terapia. Per questo motivo La preghiamo di non assumere alcun farmaco senza l'autorizzazione del personale medico di reparto.

Le unità operative sanitarie

La nostra Centro Riabilitativo dispone di 145 posti letto, suddivisi in due Raggruppamenti, ed in tutti i settori della struttura troverete, affissi nelle apposite bacheche gli organigrammi con i nominativi dei Medici che operano per Voi.

I Sanitari dei Reparti di diagnosi e cura provvedono, con appositi turni, all'assistenza quotidiana dei nostri degenti: l'assistenza medica è garantita 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno. L'assistenza infermieristica è garantita da un adeguato numero di infermieri professionisti, ed è supportata da personale specializzato.

la riabilitazione: perchè siete nostri Ospiti

L'OMS definisce la riabilitazione come "un insieme di interventi concepiti per ottimizzare il funzionamento e ridurre la disabilità" in persone che presentano diverse "condizioni di salute", riferibili a malattie acute o croniche, disordini, lesioni o traumi. Si caratterizza per interventi indirizzati alle menomazioni, limitazioni dell'attività e restrizioni della partecipazione, così come ai fattori personali ed ambientali (comprese le tecnologie assistive) che hanno impatto sul funzionamento. La riabilitazione è una strategia sanitaria fortemente centrata sulla persona: i trattamenti tengono conto sia della condizione di salute che degli obiettivi e delle preferenze dei destinatari delle cure. (OMS, 2017)

la riabilitazione: perchè siete nostri Ospiti

Le attività di Medicina fisica e Riabilitazione sono pertanto finalizzate a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni alterate in seguito ad eventi patogeni o lesionali, prevenendo le menomazioni secondarie e curando la disabilità, per consentire alla persona disabile le maggiori opportunità possibili di partecipazione e conseguentemente la migliore qualità di vita di inserimento sociale, attraverso un processo che rispetta tutti i passaggi e gli interventi necessari per un compiuto intervento sanitario e per il successivo passaggio alla fase sociale della riabilitazione.

La medicina fisica e riabilitativa eroga prestazioni di valutazione, di riduzione motoria e funzionale ed utilizza energie fisiche a scopo terapeutico.

Nell'iter riabilitativo si affrontano quotidianamente problematiche assai diversificate, che implicano una costante attenzione nei confronti del paziente, spesso con polipatologia, con conseguente necessità di un costante controllo.

La programmazione è spesso sinonimo di garanzia di intervento, promuovendo in maniera chiara un iter sempre mirato e personalizzato alle singole esigenze del paziente, per garantire al meglio l'intervento riabilitativo e medico.

Allo scopo di governare correttamente le patologie internistiche concomitanti la Casa di Cura affianca i medici fisiatristi con medici a valenza internistica: in caso di peggioramenti delle condizioni generali non gestibili in sede è previsto un trasferimento al DEA di competenza attraverso il 112.

la riabilitazione: Tecniche Innovative



IL PROGRAMMA RIABILITATIVO

Il centro di Riabilitazione Neuromotoria Papa Giovanni XXIII è in grado di garantire una efficienza e qualità di gestione all'avanguardia. E' specializzato, in particolare, nel trattamento degli esiti riabilitativi delle patologie acute del sistema nervoso centrale e periferico (ictus, neuropatie tipo Guillain Barré, etc.), degenerative (come la malattia di Parkinson) o traumatiche dell'encefalo, ma anche periferiche vascolari (arteriopatie obliteranti periferiche) nonché nei trattamenti ortopedici post protesici e fratturativi o delle grandi lesioni (come le amputazioni), senza tralasciare i postumi legati a problematiche internistiche o post chirurgiche. Si utilizzano non solo metodiche ma anche farmaci d'avanguardia sia nelle patologie neurologiche, quali la tossina botulinica nella gestione della spasticità, che nella gestione di patologie osteoarticolari degenerative, sempre con lo stesso spirito di innovazione e ricerca, grazie ad una équipe motivata.

I moderni orientamenti di organizzazione sanitaria prevedono il superamento della rieducazione di organo, in quanto questa viene collocata come articolazione specifica delle unità operative di Medicina Riabilitativa.

la riabilitazione: il programma riabilitativo

Per arrivare al raggiungimento degli obiettivi, occorrono:

- una diagnosi della patologia e/o delle condizioni che richiedono l'intervento riabilitativo;
- una valutazione precisa delle menomazioni;
- una valutazione delle abilità residue e delle limitazioni funzionali;
- una valutazione dei possibili benefici che ci si attende dall'intervento riabilitativo.

Deve essere prevista la misurazione dei miglioramenti ottenuti dai pazienti e quindi del raggiungimento degli obiettivi funzionali. A tal fine, si prevedono specifiche raccomandazioni ed istruzioni per tutte le tipologie di operatori della struttura che devono interagire con il paziente. Il nostro Centro, con un'esperienza ormai quarantennale, si propone con una dimensione interdisciplinare ed olistica in ogni fase del trattamento di ciascuno dei nostri Ospiti, e con l'aggiornamento costante di metodiche gestionali ed innovative particolarmente efficaci per il paziente disabile.

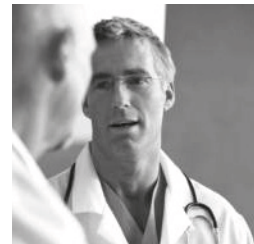
Ci avvaliamo, quindi, di una èquipe multidisciplinare, che comprende, oltre a medici ed infermieri, fisioterapisti appositamente addestrati nella gestione del paziente da riabilitare, con il coordinamento di un Medico Fisiatra e con consulenti esterni ad ulteriore supporto. Ciò per far raggiungere al paziente il massimo livello di autonomie possibili, anche con la prescrizione di ausili mirati. I progressivi miglioramenti vengono misurati con specifiche scale di riferimento, validate da organismi internazionali, che oggettivizzano i progressi ottenuti. Sono poi previste specifiche raccomandazioni ed istruzioni per ogni tipologia di operatori, che possono così interagire armonicamente con i nostri Ospiti.

la riabilitazione: aspetti farmacologici

Oltre al trattamento riabilitativo il Centro si avvale per i propri ospiti, di metodiche farmacologiche d'avanguardia, per un approccio integrato ed ottimale alle problematiche funzionali. Tra i più innovativi ed efficaci esempi di queste metodiche si segnalano:

- **la Tossina Botulinica**, medicamento del tutto indolore e che non necessita di particolari forme di preparazione, utilizzato per ridurre le problematiche di uno o più muscoli del corpo. Agisce bloccando gli impulsi nervosi che giungono alle fibre muscolari e che producono di regola la contrazione.
- **l'Acido ialuronico**, componente fisiologica preziosa del nostro organismo: le sue caratteristiche si modificano con l'età, contribuendo talora a favorire l'insorgere di stati osteoarticolari degenerativi. L'infiltrazione di questa sostanza nelle grandi stazioni articolari può aiutare a migliorarne l'efficienza, riducendo il dolore.
- **Terapia del dolore**, con un supporto antalgico di équipe, basata su medici addestrati e trattamenti farmacologici che la moderna farmacopea ci mette a disposizione, oltre a trattamenti fisici mirati, nel rispetto delle problematiche generali e delle caratteristiche peculiari del paziente.

i servizi di supporto



Servizio di Psicologia - Neuropsicologia Riabilitazione Psicocognitiva e Trattamenti Psicoterapeutici

Il Servizio espleta funzioni di diagnosi e cura nel proprio settore: in particolare vengono svolte attività di valutazione e riabilitazione dei deficit cognitivi (memoria, attenzione, ecc.), nonché attività di sostegno e supporto nei casi di disagio psicoaffettivo. Viene inoltre fornito un supporto psicoterapeutico agli ospiti che presentano un'anamnesi psicopatologica positiva.

Il Servizio offre poi un'attività di counselling familiare, per fornire alla famiglia informazioni per il supporto affettivo-cognitivo del paziente durante il percorso riabilitativo e per la gestione successiva in ambito domiciliare.

Compito importante del Servizio è poi quello di valutazione dello Stress Lavoro - correlato (SLC), attraverso l'analisi dei fattori di rischio specifici dell'ambito sanitario, proponendo eventuali interventi psicologici sul campo per ridurre tali fattori.

Servizio di Logopedia Riabilitazione del linguaggio ed alimentare

Il Servizio si occupa della valutazione e del trattamento delle problematiche comunicative, del linguaggio e delle disfagie, ricorrendo anche a colloqui personalizzati e ad un coordinato supporto psicoeducativo, per programmare e favorire la gestione extraospedaliera del paziente, una volta tornato a casa.

i servizi integrati

SERVIZIO DI RADIOLOGIA

La struttura dispone di un servizio di radiologia di base.

CONSULENZE

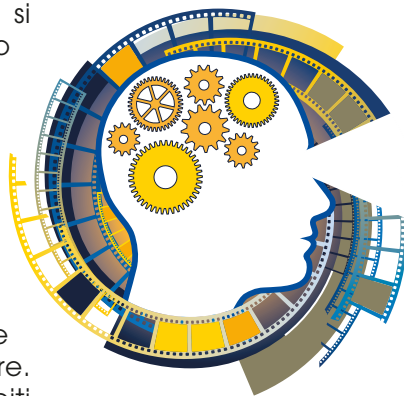
Per fornire la più qualificata assistenza ci avvaliamo inoltre di ulteriori Consulenti che si occupano di integrare il lavoro di routine svolto dai Nostri Sanitari.

In particolare sono disponibili un servizio di Cardiologia, un servizio di Ortopedia e un servizio di Neurologia.

trattare con le immagini

CINEVIDEOTHERAPY®

Quanta emozione in un film, quanta fantasia accesa da una ripresa ben fatta. Quanti mondi si accavallano e si dispiegano nella visione di un video, e quanti ricordi. Ma anche quanti insegnamenti si possono trarre! Ecco quale può essere lo scopo di un video in ambito riabilitativo: osservazionale ma anche didattico, in grado di fornirci elementi per controllare il paziente nel tempo, ma anche per istruirlo su quello che deve fare. Ed è per questo che i nostri ospiti possono essere inseriti, in relazione alle problematiche espresse ed ai potenziali osservati, in trattamento con il sistema Cinevideoterapy, un brevetto esclusivo, per la divulga-



trattare con le immagini

Cine[®] Video Therapy

zione del quale durante l'anno vengono organizzati corsi specifici (CVT), che ci permette di accostarci all'ospite non solo nella componente motoria, ma anche psicocognitiva e comportamentale, completando quella dimensione olistica che è alla base del nostro profilo organizzativo.



il riconoscimento del personale

Per agevolare l'identificazione immediata del personale che si occupa di Voi, Vi ricordiamo che ogni operatore porta sul camice, un cartellino con i dati e la qualifica professionale.

Inoltre al piano terreno, nel corridoio sono esposte per un'ulteriore ed originale forma di riconoscimento le immagini fotografiche a grandezza naturale, del Direttore Sanitario, dei Medici e di altre figure di riferimento che operano nel Centro.



poliambulatorio

Servizi erogati in regime privatistico.

SERVIZI

- Fisiatria
- Ortopedia
- Internistica
- Cardiologia - ECG
- Visita Medico-Sportiva (idoneità attività sportiva non agonistica /agonistica)
- Radiologia
- Logopedia (anche a domicilio)
- Agopuntura
- Infiltrazioni
- Mesoterapia
- Assistenza infermieristica
(anche a domicilio)

TERAPIE FISICHE

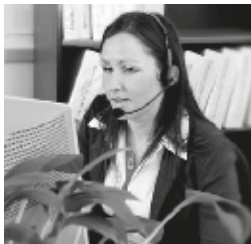
- Elettroterapia antalgica a micro-correnti
- Elettrostimolazione
- Elettroterapia antalgica diadynamica/interferenziale/ TENS
- Ionoforesi
- Laser
- Magnetoterapia solenoide
- Massoterapia distrettuale riflessogena
- Onde d'urto - litotrixxia extracorporea
- Rieducazione Disturbi Motori Sensitivi a Minore Disabilità / Maggiore Disabilità (trattamento fisioterapico)
(anche a domicilio)
- Rieducazione strumentale con cicloergometro
- Taping (bendaggio elastico adesivo)
- TECAR Terapia
- Ultrasuono a campo mobile
- Ultrasuonoterapia
Ultrasuonoterapia in acqua
- Pressoterapia (trattamento linfedema)
- Rieducazione motoria di gruppo (Back School)
- Yoga
- Acuscope

poliambulatorio

Pur nel rispetto più profondo della nostra tradizione di struttura riabilitativa, in cui confluiscono esperienze professionali diversificate e polispecialistiche, presso il Poliambulatorio è attivo il Servizio di Riabilitazione e Recupero Funzionale, che consente di porre a disposizione degli utenti esterni attrezzature e professionalità specifiche della riabilitazione

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Per la prenotazione è necessario telefonare allo 011.9675075 dalle ore 10.00 alle 15.00 (orario continuato) dal lunedì al venerdì, oppure presentarsi di persona allo sportello negli stessi orari, muniti di prescrizione medica, oppure inviando una mail a:
papa.giovanni@xxiii.it - accettazione@xxiii.it



le informazioni utili

DIRITTI DEL PAZIENTE

Conoscere i Vostri diritti Vi farà comprendere quali sono i Vostri doveri: beneficiare delle cure, dei trattamenti, di esami di qualità, implica una stretta collaborazione tra il malato e il personale della Clinica. Sarete informati sui risultati degli esami a cui verrete sottoposti e sulle terapie che Vi saranno praticate. Riceverete inoltre informazioni e aiuti sulle modalità di richiesta di ausili e protesi presso il SSN (pannoloni, protesi arti, carrozzelle, deambulatori, ecc.).

DOVERI DEL PAZIENTE

IN REPARTO:

La preghiamo di informare la Caposala o gli infermieri in turno di ogni Suo spostamento al di fuori del reparto di degenza.

La preghiamo di prestare attenzione agli oggetti di valore, al denaro e ai documenti personali: si consiglia di depositarli rivolgendosi in amministrazione.

La preghiamo di compilare il questionario di soddisfazione dei servizi e di riportarlo negli appositi contenitori che troverà dislocati nella struttura e presso il banco dell'Accettazione. Le visite dei medici si svolgono nella mattina, dalle ore 09:30 alle ore 11:30, evitate di lasciare la Vostra camera all'ora delle terapie e delle visite dei medici.

le informazioni utili

PASTI

I pasti che Vi serviamo sono preparati dal personale di cucina e dalla nostra dietista con un costante controllo di qualità. L'alimentazione fa molto spesso parte del trattamento; se un pasto risultasse non gradito, non esitate a parlarne all'infermiere.

BEVANDE ALCOLICHE

Non è permesso consumarne poiché possono nuocere alla Vostra salute.

FUMO

In tutti i locali della struttura e nell'area adiacente è assolutamente vietato fumare. L'osservanza del divieto, oltre a rispondere ad una precisa disposizione di legge, è anche un atto di rispetto dovuto nei confronti della salute propria ed altrui.

RUMORE

Rispettare il riposo dei pazienti evitando di fare rumore, soprattutto dalle 13:00 alle 15:00 e dalle ore 21:00 alle ore 07:00

le informazioni utili

FIORI — I fiori sono benvenuti e Voi ne godrete certamente di più se i Vostrî donatori penseranno a non offrirVi i più voluminosi. Le piante nei vasi non sono ammesse in clinica per ragioni di igiene.

**RADIO
E TELEVISIONE** — Ogni camera è provvista di televisione e con l'accordo dell'infermiere i pazienti possono portarsi una radio: Rispettate il riposo dei Vostrî vicini usando con discrezione questi apparecchi.

TELEFONO — In ogni camera è presente un apparecchio telefonico, le centraliniste sono a completa disposizione dalle ore 07:30 alle ore 18:30 tutti i giorni, festivi compresi.

ELEZIONI — In caso di elezioni viene allestito un Seggio elettorale speciale all'interno della struttura. Se desiderate votare, potete segnalarlo al personale della Reception.

Le informazioni utili

PER RICHIEDERE INFORMAZIONI SULLO STATO DI SALUTE DEL PAZIENTE

Per quanto riguarda le richieste di informazioni, si ricorda che tutto il personale della Casa di Cura è rigorosamente tenuto al segreto professionale.

A questo scopo, ed al fine di salvaguardare quanto più possibile il diritto alla riservatezza, non è consentito fornire informazioni se non al paziente o ad una persona designata dal paziente stesso. E' possibile informarsi presso i Medici di Sala. Sempre per ragioni di segretezza professionale e riservatezza non è possibile fornire informazioni sulle condizioni di salute per via telefonica, salvo che il sanitario conosca bene le generalità del richiedente e quest'ultimo abbia titolo a richiedere le informazioni.

RACCOMANDAZIONE AI VISITATORI

Per contribuire a garantire il riposo dei malati e perché le Vostre visite siano ampiamente apprezzate, qualche principio da rispettare:

- **EVITATE LE VISITE IN GRUPPO E DI LUNGA DURATA**
- **RISPETTATE L'ORARIO DI VISITA**
- **RISPETTATE IL RIPOSO DEI PAZIENTI**
- **FACILITATE IL LAVORO DEL PERSONALE
MOSTRANDO COLLABORAZIONE**

Preghiamo accompagnatori e visitatori di non consumare il pranzo o la cena nella camera di degenza.

VIETATO L'INGRESSO AI BAMBINI AL DI SOTTO DI 12 ANNI.

*Il paziente può avere
restrizioni alimentari:
pertanto è vietato
introdurre alimenti o dar
da mangiare al paziente
senza specifiche
indicazioni del personale,
a cui si invita a rivolgersi
per qualunque
chiarimento.*

l'orario di visita

Sappiamo bene come la presenza di parenti e amici possa esserVi di grande conforto e gioia. A tale proposito, abbiamo cercato di conciliare i Vostri desideri con alcune regole generali, per un buon andamento dei servizi l'orario di visita è:

dalle 12.45 alle 17.45

E' opportuno ricordare che tutti i giorni, alle ore 12 ed alle ore 18, per circa 40 minuti, i reparti vengono chiusi al pubblico per consentire lo svolgimento della distribuzione dei pasti, che richiede particolari cautele igienico-sanitarie e che non rende pertanto possibile accedere alle camere in tale fascia oraria. Infermieri ed operatori sono a Vostra disposizione per ogni ulteriore informazione o deroga motivata. In ogni caso, è tassativamente vietato, durante la distribuzione dei pasti, stazionare o transitare nei corridoi dei reparti.

COLLOQUI CON I MEDICI

La **Direzione Sanitaria ed i Dirigenti Medici Responsabili di Raggruppamento** ricevono su appuntamento, dal lunedì al venerdì.

I **Medici di Sala** ricevono tutti i giorni dal lunedì al venerdì previo appuntamento telefonico.

per voi inoltre...

Assistenza religiosa

Il Cappellano effettua, solo su richiesta, un servizio di assistenza e conforto spirituale direttamente in camera, a richiesta degli interessati.
Nella struttura è poi disponibile, su richiesta, un servizio di assistenza di altre confessioni religiose, previa disponibilità.



CAMERA ARDENTE — La Camera Ardente è aperta dalle 9,30 alle 11,30 e dalle 15,30 alle 17,30.

SERVIZIO BAR — Il bar, situato al piano terreno, è aperto sia ai ricoverati che ai visitatori tutti i giorni fino alle 18,00.

SERVIZIO MENSA — Per i visitatori che volessero consumare un pasto presso la struttura è previsto un Servizio Mensa con la possibilità di acquisto dei buoni pasto presso la Reception al piano terreno.

le dimissioni

LA VOSTRA PARTENZA

Il medico decide il momento della Vostra dimissione: stila la lettera di dimissioni e, se necessario, informa il Vostro medico curante relativamente al Vostro stato di salute. Sarete informati dal personale della accettazione della data e dell'ora delle dimissioni che avverranno al mattino dalle ore 09:30 alle ore 11:00. Passate dall'Ufficio Accettazione / Amministrazione per ritirare la lettera di dimissioni, eventuale documentazione medica e per completare le pratiche amministrative.

VERIFICATE DI NON AVER DIMENTICATO NULLA. GRAZIE!

EVENTUALE RICHIESTA DI FOTOCOPIA DELLA CARTELLA CLINICA

La fotocopia della cartella clinica, per motivi assicurativi e personali, può essere richiesta nei termini di legge all'ufficio Accettazione. Verrà consegnata entro cinque giorni lavorativi dalla data della richiesta dopo la dimissione.

reclami e suggerimenti

DIREZIONE SANITARIA

Eventuali reclami e/o suggerimenti sull'organizzazione dei Servizi della struttura verranno ricevuti dall'ufficio qualità ubicato al piano terreno, previo contatto telefonico dalle ore 10.00 alle ore 12.00

LA DIREZIONE SANITARIA della clinica ubicata al piano terra è aperta al pubblico nei seguenti orari:

dal Lunedì al Venerdì
dalle ore 12.00 alle ore 13.30
previo appuntamento telefonico

gli indicatori di qualità delle prestazioni offerte

INDICATORI LEGATI AL SERVIZIO SANITARIO

La struttura offre all'ospite un servizio di valutazione dei risultati della riabilitazione mediante l'utilizzo scale di valutazione validate a livello internazionale.



INDICATORI LEGATI ALL'ASPETTO ALBERGHIERO

PROVE AMBIENTALI:

Il livello di igiene dell'intera struttura è misurato oggettivamente attraverso periodici controlli a campione che permettono di tenerne sotto controllo i parametri microbiologici rilevanti, verificandone il continuo rispetto di quanto indicato come limite critico. Mensilmente viene inoltre monitorato il microclima nelle camere di degenza. Esiste inoltre un piano di autocontrollo per il Rischio Legionellosi, con monitoraggio, ispezioni di routine e piano di campionamento annuale; il controllo è affidato ad un Laboratorio Esterno specificatamente accreditato per tale tipologia di analisi.

ASPETTI ALBERGHIERI:

La struttura offre una serie di servizi che intendono ottimizzare la permanenza dell'ospite:

- **bagno in tutte le camere**
- **televisione in tutte le camere**
- **possibilità di scelta tra diversi menù proposti**
- **climatizzazione in tutte le camere**

PARAMETRI PRESTAZIONALI

I parametri prestazionali della struttura sono a disposizione degli ospiti su richiesta; il documento di Riesame della Direzione ne riassume i principali ed è affisso nel tabellone della qualità situato al piano terreno della struttura. Di seguito sono indicati i principali standard adottati all'interno della struttura.

Informazioni, accessibilità, umanizzazione e relazioni con i clienti 1			
Fattore	Indicatore	Modalità di rilevazione	Standard
Indicazioni e percorsi	Esistenza di segnaletica aggiornata	Verifiche ispettive interne	Presenza in tutti i locali della struttura della segnaletica aggiornata
Tempi d'attesa dei ricoveri programmati	Tempo intercorso tra la prenotazione e la data di ricovero del cliente	Monitoraggio nelle U.O. dei singoli tempi di attesa	Una settimana dalla richiesta
Tutela della privacy e consenso informato	Numero di consensi e trattamento dei dati su numero di ricoveri	Verifiche ispettive interne	Presenza in tutte le cartelle cliniche dei moduli di consenso e trattamento dei dati regolarmente firmati
Facile consultazione della Carta dei Servizi	Numero di Carte dei Servizi distribuite	Verifiche ispettive	Disponibilità della Carta dei Servizi in ogni Unità Operativa e presenza della Carta sul sito internet
Facile reperibilità del modulo di reclamo	Presenza dei moduli di reclamo in azienda	Verifiche ispettive interne	Presenza in tutte le unità Operative dell'Azienda del modulo di reclamo
Soddisfazione del cliente	Numero di questionari distribuiti in % e % di gradimento espressa su ciascuna domanda	Analisi dei questionari di customer satisfaction distribuiti	Avvio di specifiche Azioni Correttive per mantenere il livello di soddisfazione su ciascun elemento misurato del 90%.

Comfort alberghiero

2

Fattore	Indicatore	Modalità di rilevazione	Standard
Possibilità di menù personalizzati tramite dieta	Numero di diete offerte / numero di diete richieste	Presenza di documentazione in cartella clinica, richieste pervenute al Servizio	Evasione del 100% delle richieste
Possibilità di scelta del menù	Numero Menù presenti in ogni Unità Operativa	Verifica del Servizio Dietologico e del Servizio Ristorativo	Presenza di almeno un elenco di menù in ogni Unità Operativa
Pulizia degli ambienti	Numero delle sanificazioni delle Unità Operative	Verifica effettuata dai Caposala come descritto nei protocolli aziendali	Effettuazione delle pulizie delle Unità Operative due volte al giorno

Assistenza sanitaria

3

Fattore	Indicatore	Modalità di rilevazione	Standard
Corretta identificazione del degente durante il processo assistenziale sanitario	Numero di non conformità per scorretta identificazione durante le prestazioni sanitarie	Analisi delle non conformità di processo da parte dell'Ufficio Qualità	100% ricoveri
Continuità dell'assistenza dopo il ricovero	Numero di lettere di dimissioni complete alla dimissione	Verifica della presenza della lettera di dimissione in cartella clinica	Presenza al 100% della lettera di dimissione completa per tutti i ricoveri
Sicurezza della pratica clinica	Completezza della cartella clinica	Verifiche ispettive interne	100% delle cartelle cliniche compilate correttamente e complete

Si ringrazia tutto il personale della Casa di Cura Papa Giovanni XXIII per la collaborazione e l'aiuto offerto alla stesura di questa guida.

**LA DIREZIONE
GENERALE**

**LA DIREZIONE
SANITARIA**

panoramica centro congressi



Al primo piano del prestigioso contesto sanitario Casa di Cura Villa Papa Giovanni XXIII è sito il Centro Congressi.

L'offerta di contenitori congressuali è multipla: con due grandi sale attigue, con sistema multimediale singolo o parallelo, per oltre 300 posti complessivi.





Sempre al primo piano si trova una sala riunioni di rappresentanza.

Al piano d'ingresso si trova la Sala della Biennale da 30 posti, con soffitto in acciaio e vetro per illuminazione a luce naturale.



PAPAGIOVANNI XXIII
centro congressi

centro.congressi@XXIII.it
www.XXIII.it





PAPA GIOVANNI XXIII

centro di riabilitazione neuromotoria
ambulatorio medico polispécialistico

centro congressi



VILLA PAPA GIOVANNI XXIII Srl

*Casa di Cura - Centro Congressi: Str. San Gillio 75 - 10044 Pianezza TO
Tel. 011.9675 075 (5 linee) Fax 011.9685 706*

*E-mail: papa.giovanni@xxiii.it - accettazione@xxiii.it - **internet:** www.xxxii.it*

*Sede Legale: Piazza Gozzano 1 - 10132 Torino Tel. 011.819 6912/13 Fax 011.819 26 39
Capitale Sociale Euro 28.405,00 i.v. CCIAA Torino N. 460899 P.IVA 00491660015*