

CASA DI CURA S.ANNA

IL PENSIERO DEL MOVIMENTO
IL PENSIERO DEL MOVIMENTO

CARTA DEI SERVIZI

V.C.Urbani 46-
14100 Asti
Tel 0141 271214-30520
fax 0141 470722
Email: info@clnicasanna.it
Sito web : www.clinicasanna.it



Rev, n.4 genn 2017-dic 2020

1 - Note generali sulla Casa di Cura

Ragione sociale: CASA DI CURA S.ANNA S.P.A.

Sede: Via C.Urbani, 46 - Asti

Telefono: 0141/27.12.14- 0141/30520

Fax: 0141/47.07.22

e.mail: info@clinciasanna.it

sito web: www.clinicasanna.it

Direttore Sanitario e

Responsabile di Raggruppamento: Dott. Alberto Peveraro

Descrizione della Casa di Cura

Aperta nel 1979 nella precedente sede nella zona nord della città, l'attività ora si svolge nella nuova struttura costruita nel 2010 con le tecniche più avanzate che offre ambienti luminosi, colorati e rilassanti in leggera collina nella zona Ovest di Asti, in un'area residenziale, silenziosa, lontana dal traffico urbano,.

E' dotata di un ingresso coperto per ambulanze , parcheggio per portatori di handicaps e giardino all'interno della proprietà; comodo parcheggio per i visitatori e per i dipendenti.

Un ampio atrio con reception per accoglienza e informazioni, è a disposizione dei degenti, dei visitatori e degli utenti esterni offrendo il ristoro di un piccolo bar che mette a disposizione anche la possibilità di ordinare quotidiani e riviste.

Una zona attesa per i bimbi è articolata in una zona dell'ampio atrio.

Una luminosa Cappella è a disposizione di chiunque lo desideri ed il sabato vi viene celebrata la S.Messa. E' altresì disponibile per altri culti.



La nostra Clinica è altamente specializzata nel sistema nervoso centrale e periferico e nell'apparato mio – osteo – articolare.

È dotata di un servizio di logopedia per il trattamento dei disturbi di apprendimento e comunicativi dell'età evolutiva e produttivi dell'età adulta, un servizio di diagnosi e cura di Neuropsicologia.

Essa opera in rapporto diretto con i cittadini per l'attività ambulatoriale e la degenza privata, con tutte le strutture sanitarie per l'attività istituzionale.

È una struttura di 80 posti letto autorizzati e 60 accreditati: contrattualizzati 29 letti di RRF di 1° livello e 30 letti di RRF di 2° livello, i rimanenti letti a disposizione per l'utenza privata. Dotata di 44 stanze: 8 stanze singole un tavolo/scrivania allungabile; 1 all'accompagnatore anch'essa dotata di poltrona-letto per un eventuale accompagnatore; 36 stanze doppie, molto ampie, luminose, elegantemente arredate che consentono la privacy del singolo degente; tutte le stanze sono dotate di proprio bagno con doccia. Ogni letto è dotato, su richiesta, di collegamento internet, collegamento telefonico e televisivo.



specializzata nella rieducazione neuromotoria per tutte le patologie e per tutte le patologie traumatico – infiammatorie - degenerative

treatmento dei disturbi di apprendimento e comunicativi dell'età evolutiva e produttivi dell'età adulta, un servizio di diagnosi e cura di Neuropsicologia.

Essa opera in rapporto diretto con i cittadini per l'attività ambulatoriale e la degenza privata, con tutte le strutture sanitarie per l'attività istituzionale.

È una struttura di 80 posti letto autorizzati e 60 accreditati: contrattualizzati 29 letti di RRF di 1° livello e 30 letti di RRF di 2° livello, i rimanenti letti a disposizione per l'utenza privata.



dotate di ampia e comoda poltrona letto per un accompagnatore e "suite", con scrivania, mobile bar, zona pranzo, armadio dedicato di poltrona-letto per un eventuale accompagnatore;

ampie, luminose, elegantemente arredate che consentono la privacy del singolo degente; tutte le stanze sono dotate di proprio bagno con doccia.

Ogni letto è dotato, su richiesta, di collegamento internet, collegamento telefonico e televisivo.

I pazienti ed eventuali loro ospiti hanno a disposizione 2 soggiorni-pranzo e due salottini con distributori di bevande.

Un ulteriore salotto con televisore è a disposizione di degenti e visitatori presso l'accesso al giardino.

Una biblioteca ad uso dei degenti è allestita nella sala congressi o multisala, adibita anche a spettacoli, concerti, attività delle associazioni di volontariato.

La Casa di Cura dispone di una palestra per i trattamenti singoli e di gruppo per i degenti, di numerosi locali per i trattamenti singoli e per le terapie fisiche.



La Casa di Cura si avvale della professionalità di diversi specialisti con cui collabora: della Cefalea, Cardiologo, Chirurgo plastico, Chirurgo vascolare, Dermatologo, Dietologo, Neurologo, Neuropsicologhe, Neuropsicologo per l'età evolutiva, Nutrizionista,



Anestesiisti per la Terapia del dolore e Fisiatri, Foniatra, Internista, Ortopedici,

Osteopati, Otorino, Pneumologo, Radiologi, Urologo.

E' presente un servizio ambulatoriale di diagnosi e cura, a totale carico del paziente, per visite e trattamento di tutte le patologie di interesse riabilitativo anche per l'età evolutiva; la valutazione e trattamento delle patologie dell'apparato fonetico dell'adulto e dell'apprendimento dell'età evolutiva; valutazione e trattamento neuropsicologico; diagnosi e cura dell'osteoporosi tramite esame con Osteodensitometro Dexa Hologic Total body, Idrokinesiterapia, rieducazione con Synerg Mat, Osteopatia.

I trattamenti ambulatoriali si svolgono in un'ampia palestra che offre la possibilità anche di trattamenti di gruppo specifici per lombalgie, ginnastica dolce per la terza età, obesità, osteoporosi, trattamenti per il recupero delle prestazioni dell'atleta.



La struttura è dotata di una vasca rieducazione in acqua singola o a Sono altresì disponibili al pubblico una Radiodiagnostica di 1° livello, un osteo-articolare, parti molli, addome arterioso ed eco cardiogramma, prove



idroterapica per la piccoli gruppi. ,sempre a carico dell'utente Ecografo per valutazione completo, circolo venoso ed da sforzo

La Casa di Cura ,per l'utilizzo delle stanze singole, eventualmente con l'ospitalità di un accompagnatore, chiede una quota integrativa come da foglio allegato .Non si effettuano ricoveri di urgenza ma solo ricoveri ordinari programmati.

La Casa di cura si avvale della consulenza specialistica di medici esterni per problematiche non specificatamente riabilitative.

La Casa di Cura ha incrementato le attività erogabili in regime ambulatoriale .

2 - PRINCIPI ED OBIETTIVI GENERALI CHE SI PONE LA CASA DI CURA

La Casa di Cura deve poter essere scelta dal paziente liberamente e al di fuori di ogni costrizione materiale e morale. Essa uniforma la propria attività ai seguenti principi:

eguaglianza

imparzialità

continuità

efficienza ed efficacia

diritto di scelta

partecipazione

Gli obiettivi che la Casa di Cura si propone di perseguire sono:

comprendere correttamente le attese del Cliente Utente;

tradurre le aspettative in specifiche di servizio;

possedere capacità tecnica e professionale adeguata per erogare servizi realmente “eccellenti”;

impegnarsi attivamente e continuativamente, a qualsiasi livello e in qualsiasi attività, in modo che la propria prestazione risulti soddisfacente per i suoi destinatari, siano essi Clienti esterni od interni.

A tutti i livelli dobbiamo sempre ricordarci che il nostro futuro passa in modo “tassativo” attraverso:

- **eccellenza** dei nostri servizi;
- **trasparenza** dei nostri comportamenti;
- **correttezza** professionale;
- **disponibilità** totale nei confronti del cliente;
- senso di **responsabilità** di tutto il personale/collaboratori;
- **spirito costruttivo** nella risoluzione dei problemi;
- **condivisione** del successo.

3 – MODALITÀ DI ACCESSO PER IL RICOVERO

I pazienti possono accedere alla CdC provenendo da:

- a) Reparto per Acuzie e post-acuzie o ambulatoriale di Struttura Pubblica tramite Proposta di Percorso Riabilitativo Individuale come da DGR n.13-1439 del 28/1/2011.
- b) Casa di Cura Accreditata o Privata tramite Proposta di Percorso Riabilitativo Individuale come da DGR n.13-1439 del 28/1/2011
- c) Territorio (Domicilio, Casa di Riposo, ecc.) tramite Proposta Percorso Riabilitativo Individuale come da DGR 10-5605 del 02.04.2007,redatto da Fisiatra del Servizio pubblico,DGR n.13-1439 del 28/1/2011.

la Proposta autorizzata passa in lista d'attesa, secondo i criteri di priorità¹.

Quotidianamente l'Ufficio Ricoveri, in collaborazione con la Capo Sala, aggiorna, secondo i criteri di priorità, la disponibilità di posti ed inserisce i nuovi pazienti presenti in lista d'attesa.

Comunicazione della disponibilità di ricovero.

L'Ufficio ricoveri comunica la data del ricovero al reparto inviante chiedendone conferma. Avvisa i parenti per l'eventuale espletamento delle pratiche necessarie e la documentazione da portare a corredo.

La CdC è convenzionata per i ricoveri in differenza alberghiera e per i ricoveri privati con le seguenti Assicurazioni:

Fondo Salute - Fab - Win Salute – Fasi – Fasi Open – Mutua MBA .

Tempi di attesa per il ricovero

L'attesa per un ricovero proveniente da un reparto ospedaliero varia da 1 a 7 giorni,in accordo con la struttura inviante.

L'attesa per un ricovero da domicilio o altra struttura per post-acuzie ,se non è ritenuto urgente dal fisiatra Asl proponente,può attendere anche oltre 30 giorni Ci sono inoltre i ricoveri programmati ,annuali,di mantenimento per le patologie progressive o stabilizzate il ricovero delle quali si concorda con il servizio di RRF dell'ASL.

¹ Criteri di priorità : bisogni riabilitativi, gradiente di modificabilità, score scala Barthel, grado di acuzie, urgenza del reparto inviante, bisogni internistico-assistenziali.

4 – DEGENZA

Il paziente viene accolto dal personale della Reception al Piano Terra che chiama la Caposala ed il Reparto per l'accoglienza e la sistemazione in camera .

La documentazione viene presentata all'Ufficio Ricoveri ,mentre dal punto di vista sanitario il ricovero viene effettuato al letto del paziente.

Viene richiesta tutta la documentazione necessaria:

- documento di identità;
- tessera sanitaria rilasciata dall'ASL di appartenenza;
- eventuale documentazione clinica personale riguardante accertamenti o ricoveri eseguiti in passato, (esami radiografici, analisi di laboratorio, elettrocardiogrammi, certificati e prescrizioni mediche, cartelle cliniche relative a precedenti ricoveri).

L'Ufficio ricoveri redige quindi la SDO (scheda nosologica di ricovero ospedaliero –dimissioni) e la compila con i dati del paziente, il codice di trattamento, ecc.

L'Ufficio ricoveri intesta la Cartella Clinica ed inserisce al suo interno la proposta di ricovero, le fotocopie della documentazione, la SDO.

Le SDO (e quindi le cartelle) vengono codificate per numero progressivo e per anno.

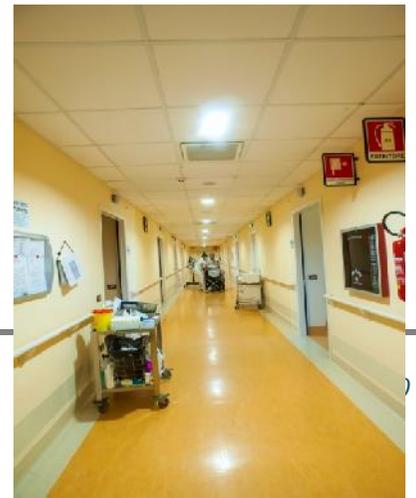
Le SDO vengono inviate per via telematica al CSI (per controllo del SSN).

Ad ogni paziente viene consegnata una copia del Regolamento interno .

Durante la degenza l'èquipe interdisciplinare (Fisiatra, Medico di assistenza, Capo Sala, Psicologo, Coordinatore dei terapisti,terapista , logopedista) si riunisce settimanalmente per redigere il Piano riabilitativo, discutere le modificazioni intermedie, i problemi socio-assistenziali e familiari, i tempi del ricovero, la programmazione della dimissione e la destinazione appropriata.

Arredi

Il paziente ha a disposizione un letto elettrico dotato di comandi per la movimentazione,un armadio a 2 ante,un comodino ed un carrello servitore e una poltroncina.



Un tavolo allungabile è a disposizione di ambedue gli occupanti .

I due letti,non affiancati sono separati da un arco contenente le tende divisorie per la privacy.

I bagni sono forniti di distributore di sapone igienizzante e distributore di carta asciugamani,carta igienica.

Nelle stanze singole,che sono a differenza alberghiera, vengono forniti anche gli asciugamani e telo da doccia.

Abbigliamento consigliato

Biancheria notturna. Cambi della biancheria intima.

Effetti personali da toeletta. Tuta da ginnastica o abbigliamento affine per accedere ai trattamenti.

Scarpe o pantofole chiuse.

Orari di vita di reparto

Prima colazione tra le ore 7,00 e le ore 8,30.

Pranzo dopo le ore 12,00

Cena dopo le ore 18,30

Alimentazione

E' importante seguire l'alimentazione appropriata,suggerita dal proprio medico o dai medici della struttura.

I pasti vengono preparati con cura nella cucina interna con ampia varietà di menù la cui scelta viene sottoposta settimanalmente al vaglio degli ospiti.

I degenti,avvisando con congruo anticipo,possano avere ospite un familiare

I pasti vengono serviti nei soggiorni ai piani. Ad ogni pasto viene distribuita

I pazienti in degenza privata possono consumare i pasti in camera.

Tempi e modalità di trattamento riabilitativo

I tempi di trattamento sono decisi dall'equipe riabilitativa secondo il progetto RRF con il quale il paziente è stato accettato.



1 bottiglia d'acqua da 500 ml.

individuale e a seconda del livello di

C'è un momento giornaliero di trattamento individuale ed uno di gruppo con altri

Visite mediche

I pazienti vengono visitati regolarmente in reparto dai Medici e dai Fisiatri in

Colloqui con i medici

Tutti i medici ed il Primario sono a disposizione ,su appuntamento,a dare le

Orari di visita ai pazienti

Le visite ai pazienti sono libere dalle 8,00 del mattino alle 19,30 della sera, eccetto durante gli orari dei pasti.

Per buona regola di igiene ed ordine i visitatori vengono fatti attendere nei soggiorni sia durante il giro visita che durante la distribuzione dei pasti.

E' consentito avere un'assistenza ai pasti se necessaria.

Telefoni

Tutti i letti hanno a disposizione il collegamento telefonico,l'apparecchio viene

Ad ogni piano il bancone degli infermieri ha a disposizione un cordless anche pazienti.

Distributori bevande

Ad ogni piano,allo sbarco ascensori,c'è un piccolo salottino con distributore di

Informazioni

Il personale di reception a piano terra è disposizione per informazioni dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

la domenica la struttura è aperta e sorvegliata da personale specializzato.

La segretaria dell'ufficio ricoveri è a disposizione per tutte le informazioni attinenti ai ricoveri il lunedì 10,00-16,00;dal martedì al giovedì 8,30-12,30; 13,00-17,00; venerdì dalle ore 8,30 alle ore 14,30

Televisori

In ogni soggiorno,a disposizione dell'utenza, è presente un televisore digitale.



pazienti omologhi.

palestra.

informazioni necessarie.



fornito su richiesta.

per eventuali necessità dei

bevande.

Le stanze singole sono dotate di televisore digitale

Tutte le altre stanze sono dotate di predisposizione per ogni letto ed a richiesta il televisore viene collegato.

Un televisore è situato nel salottino retrostante verso il giardino.

Assistenza religiosa

Tutti i sabati e nelle festività importanti viene celebrata la S.Messa in cappella

Infrasettimanalmente personale laico e religioso visita i degenti e si mette a loro disposizione per la recita del Rosario.

Il locale è a disposizione per tutte le professioni di fede.

Giornali

I quotidiani e le testate desiderate possono essere prenotate presso il bar nell'atrio.

Altri servizi

E' possibile usufruire a pagamento e su prenotazione dei servizi di parrucchiere, manicure e pedicure.

Dimissioni

Alla dimissione del paziente viene redatta la lettera di dimissione corredata dalla scheda "Proposta di Percorso Riabilitativo individuale", relazione del Terapista, del Logopedista, dello Psicologo.

La lettera è indirizzata al Medico di Base e nel PRI ci sono le indicazioni per l'eventuale presa in carico in "rete" del paziente.

Copia della scheda di Proposta di Percorso Riabilitativo Individuale viene trasmessa al Servizio RRF dell'ASL di appartenenza del paziente.

La lettera di dimissione consegnata al paziente, viene archiviata in copia, in cartella clinica.

5 – SERVIZIO AMBULATORIALE

Prestazioni Erogate

La CdC eroga visite e trattamenti ambulatoriali a totale carico dell'utente, per i trattamenti di:

-) Riabilitazione neuromotoria specialistica per pazienti esterni
-) Rieducazione del cammino
-) RRF in acqua;
-) Terapia fisica
-) Tecar terapia
-) trattamenti logopedici per adulti e per l'età evolutiva;
-) diagnostica per immagini di 1° livello
-) servizio di diagnosi dell'Osteoporosi con metodica DEXA Total body
-) Ecografia
 - osteomioarticolare,
 - addominale,
 - tiroidea,
 - cardiaca,
 - urologica
-) Prova da sforzo
-) Valutazione trattamento di Neuropsicologia
-) Osteopatia

Gli utenti interessati si rivolgono alla CdC telefonicamente o personalmente. L'Accettazione fornisce le informazioni: documentazione necessaria, costi e tipologie di trattamento, orari, ecc. Chi si reca personalmente in Accettazione ha a disposizione un depliant informativo e la Carta dei servizi.

-) Per accedere alle prestazioni ambulatoriali è necessaria una richiesta di prestazione redatta da uno specialista interno su prenotazione o specialista esterno o MMG.
-) Il personale di accettazione, prenota le visite, e gli esami diagnostici registrandoli su un'Agenda dedicata.
-) Le visite sono effettuate dallo Specialista, che valuta, per ogni richiedente, la necessità o meno del trattamento e ne prescrive il programma su apposita scheda (Cartella ambulatoriale).
-) In caso l'utente sia già in possesso di una prescrizione di specialista esterno, viene comunque visitato dagli specialisti interni, a titolo gratuito, per la presa in carico.
-) Data e ora di inizio del trattamento vengono comunicati dal terapeuta o dall'accettazione all'interessato.
-) Le prestazioni diagnostiche vengono svolte su prenotazione telefonica favorendo gli orari preferenziali degli utenti all'interno dell'agenda dei professionisti. E registrate nel momento in cui vengono erogate.

La Casa di Cura è convenzionata per i trattamenti ambulatoriali con le seguenti assicurazioni:

Fondo Salute - Fab - Win Salute – Fasi – Fasi Open – Mutua MBA .

Prenotazione

L'orario per le prenotazioni è dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle 20 con orario continuato.

L'ufficio prenotazioni è situato a piano terra presso l'accettazione.

E' possibile la prenotazione telefonica al seguente numero **Tel. 0141 271214 – 0141 30520**

Accesso alle prestazioni

Per accedere alle prestazioni ambulatoriali di RRF e Logopedia è necessaria una richiesta di prestazione fisioterapica redatta da uno specialista interno od esterno.

Per le visite ed esami è possibile la sola richiesta dell'utente

Si ricorda che le visite ed i trattamenti ambulatoriali sono a totale carico dell'utente

E' in essere una convenzione con l'ASL AT, servizio di RRF, per i trattamenti di logopedia dell'età evolutiva , inviati dall'Asl a questo servizio.

Tipologia di Prestazioni Ambulatoriali

Le prestazioni ambulatoriali sono:

Visite fisiatriche

Visite ortopediche

Visite foniatriche

Valutazioni logopediche

Valutazioni neuropsicologiche

Rieducazione neuromotoria per tutte le patologie del sistema nervoso centrale e periferico in forma subacuta e cronica, igiene motoria di prevenzione e mantenimento.

Rieducazione neuromotoria in tutte le patologie dell'apparato osteomioarticolare traumatiche, degenerative e infiammatorie, acute e croniche; nel decorso pre e post-operatorio e nei trattamenti conservativi.

Trattamenti specifici combinati per le patologie acute e croniche della colonna.

Rieducazione alla deambulazione, anche su tapis roulant.

Rieducazione respiratoria

Linfodrenaggio negli edemi acuti e cronici, negli esiti di mastectomia, da stasi o post-mastectomia.

Massoterapia.

Rieducazione dei disturbi del linguaggio e della comunicazione dell'adulto e dell'età evolutiva.

Valutazione e trattamento dei disturbi aprassici.

Terapia con agenti fisici:

Elettroterapia antalgica

Elettroterapia di stimolazione del muscolo sano, muscolo denervato

Bio-feed-back

Ionoforesi

Laser terapia

Magneto terapia

Tekar terapia

I tempi di attesa

per le visite ambulatoriali variano da un **minimo di 3** ad un **massimo di 15 giorni**.

I tempi di attesa per l'inserimento nelle terapie ambulatoriali variano da **1 a 7giorni**.

6 – IMPEGNI E PROGRAMMI

Incrementare le attività erogabili in regime ambulatoriale.

Elevare il livello qualitativo dell'intervento riabilitativo.

Ridurre i tempi di inattività del paziente.

Organizzare un calendario di intrattenimento degli ospiti.

7 – TUTELA DEL PAZIENTE

la casa di cura si prefigge di tutelare i diritti della persona-paziente e di preservarla da eventuali disservizi, comportamenti o atti che possano arrecarle danno o difficoltà di fruizione dei nostri servizi attraverso l'allegata scheda dei reclami-suggerimenti .

Responsabili della risposta ai reclami sono la Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa

8 – VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA DA PARTE DEL PAZIENTE (questionario soddisfazione utente)

E' lo strumento, tramite il questionario allegato, con cui il sistema qualità può rispondere e garantire l'utente della fruibilità dei servizi

ALLEGATO 1 – Organizzazione Dei Servizi di Diagnosi e cura

ALLEGATO 2 – Scheda Per Reclami e Suggerimenti– Questionario Sulla Soddisfazione Del Cliente

ALLEGATO 3 –Prezziario differenza alberghiera e degenze private

ALLEGATO 4–Prezziario Trattamenti Ambulatoriali