



Villa delle Terme

CASA DI CURA

Carta dei Servizi





Benvenuti presso la Casa di Cura Villa delle Terme, un centro sanitario dove Personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita delle persone di cui ci prendiamo cura. La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



La nostra mission è prenderci cura delle persone, salvaguardandone la salute. A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il proprio piano di cura in base alle esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa.

Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Il Gruppo Korian

Indice

Benvenuti alla Casa di Cura Villa delle Terme	6
La Casa di Cura.....	6
Presidio Falciani.....	6
Presidio Marconi.....	7
Valori.....	7
Mission.....	7
Certificazione di Qualità.....	8
La formazione del personale.....	8
La nostra attività	9
High-Care.....	9
Lungodegenza.....	9
Riabilitazione Ortopedica, Neurologica e Respiratoria ospedaliera ed extra ospedaliera.....	10
Low-Care.....	11
Ambulatorio di Riabilitazione.....	12
Assistenza Domiciliare	13
Percorso personalizzato.....	13
Ricovero	14
Ricoveri in convenzione.....	14
Ricoveri in convenzione con maggior comfort alberghiero e in forma privata.....	14
Educazione Terapeutica	14
Servizio Accoglienza.....	15
L'accoglienza.....	15
Documenti da presentare.....	15

Cosa portare.....	16
Pasti.....	16
Dimissioni.....	17
Assistenza religiosa.....	17
La cartella clinica	18
Riconosci il nostro staff	19
Norme e divieti	20
Tutela della privacy	22
Tutela dei dati personali.....	22
Consenso Informato.....	22
I comfort	25
I servizi per il benessere Korian Plus.....	25
Servizi disponibili.....	25
Relazioni con il pubblico	26
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).....	26
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	26
Questionario di Gradimento.....	26
Informazioni utili	27
Orari.....	27
Contatti.....	27

Benvenuti alla Casa di Cura Villa delle Terme

La Casa di Cura

La Casa di Cura Villa delle Terme comprende il Presidio Falciani e il Presidio Marconi, due strutture appartenenti al Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per le persone fragili e la terza età.

La Casa di Cura è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale ma con la possibilità di accogliere anche Pazienti in regime privato. Erogano servizi sia in regime di ricovero sia in forma ambulatoriale.

Il personale della Casa di Cura Villa delle Terme presta particolare attenzione all'attuazione di un'adeguata comunicazione con i Pazienti e le loro famiglie; poter usufruire di informazioni chiare, costanti e corrette circa la natura della malattia è un elemento fondamentale per affrontare il percorso terapeutico in modo sereno. Lavoriamo per facilitare i rapporti tra familiari, Pazienti e personale e contribuire all'umanizzazione dell'assistenza.

Medici, infermieri, Operatori Socio-Sanitari, fisioterapisti e logopedisti lavorano in staff integrando gli interventi, secondo un approccio multidisciplinare, fornendo assistenza e cura 24 ore su 24, secondo il principio della presa in carico globale.

La Casa di Cura Villa delle Terme offre servizi e prestazioni di alta qualità nell'ambito della medicina geriatrica in fase post-acuzie e della riabilitazione respiratoria ortopedica e neurologica, in regime di ricovero e in forma ambulatoriale. Tutte le prestazioni vengono erogate coerentemente con le politiche sanitarie dell'Azienda Sanitaria Toscana Centro finalizzate a garantire ai cittadini continuità assistenziale.

Presidio Falciani

Il Presidio Falciani, situato in via Cassia 217 (Località Falciani) a Impruneta (FI), mette a disposizione dei propri Pazienti 270 posti letto distribuiti in camere con bagno privato, televisore e aria condizionata. È presente anche un centro di Riabilitazione Ambulatoriale, aperto agli esterni.

Il Presidio Falciani è specializzato nell'assistenza di Pazienti critici, anche con problematiche respiratorie complesse e in ventilazione meccanica, che necessitano di un trattamento riabilitativo intensivo o di un'alta intensità assistenziale (GCA, SLA, traumi cranici, postumi di recenti malattie cerebrali,

respiratorie, cardiovascolari). La struttura, ampliata e ristrutturata di recente, è situata in un'ampia area verde e accogliente, per offrire a tutti i Pazienti un soggiorno armonioso.

Presidio Marconi

Il Presidio Marconi, situato in via G. B. Amici 1 a Firenze, dispone di 40 posti letto distribuiti in camere con bagno privato ed aria condizionata. È presente un centro di Riabilitazione Ambulatoriale, aperto agli esterni.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Casa di Cura Villa delle Terme sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un efficace percorso di cure, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

Mission

Il principio che guida il lavoro delle Case di Cura del Gruppo Korian è quello di offrire al malato, al centro del nostro impegno e del nostro interesse, le migliori risposte ai suoi bisogni, tempestivamente ed al passo con i tempi, con l'aggiunta dell'attenzione al suo benessere in ogni momento della permanenza nelle nostre strutture.

Questa concezione è condivisa da tutto il personale, impegnato ad offrire un servizio qualificato e professionale, con un coinvolgimento costante. In particolare le Case di Cura perseguono i seguenti obiettivi:

- soddisfare i bisogni e le aspettative di salute dei cittadini ponendo il Paziente al centro delle proprie attività cliniche ed assistenziali.
- garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura in termini di appropriatezza, efficacia, sicurezza e tempestività.

- improntare la gestione in modo efficace ed efficiente attraverso un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei pazienti.
- una corretta pratica della comunicazione tra medico e Paziente nonché dell'informazione e del consenso anche verso minori e le persone incapaci.
- il diritto al rifiuto delle cure.
- la terapia del dolore.

Certificazione di Qualità

La Casa di Cura è in possesso della Certificazione UNI EN ISO 9001 rilasciata dall'ente certificatore DNV Italia.



La formazione del personale

La formazione continua e strutturata degli operatori è una scelta strategica volta alla qualificazione e all'aggiornamento del personale per la valorizzazione del know-how sia individuale sia di équipe. Il progetto si concretizza in attività didattiche e di tirocinio e nell'organizzazione di corsi finalizzati ad adeguare le competenze di quanti lavorano presso la Casa di Cura ai problemi di salute della collettività e dei propri degenti, e agli obiettivi specifici del Sistema Sanitario Regionale.

La nostra attività

High-Care

Dagli anni 90 la Casa di Cura Villa delle Terme si propone, attraverso il Presidio Falciani, come punto di riferimento sul territorio per l'assistenza a Pazienti con gravi cerebrolesioni acquisite (GCA) e, più in generale a Pazienti critici, ovvero con patologie caratterizzate da uno stato di instabilità clinica prolungata che rendono necessari un'alta intensità di prestazioni a livello clinico e assistenziale e un costante monitoraggio. Il trattamento riabilitativo svolto dal team multidisciplinare ha scopi e obiettivi specifici:

- stimolazione sensoriale;
- rieducazione della deglutizione;
- svezzamento dal ventilatore;
- rimozione della cannula tracheostomica;
- rieducazione cognitiva;
- aspetti affettivo-relazionali.

Per raggiungere questi obiettivi si utilizzano le consuete tecniche riabilitative, oltre ad alcune metodiche innovative come la stimolazione multisensoriale (sonora, visiva, olfattiva) e la riabilitazione virtuale. Il Piano Assistenziale è stabilito sulle esigenze specifiche di ogni singola persona ed è periodicamente rivalutato. Anche il Paziente stesso e la sua famiglia sono componenti del team ed attori del processo, in quanto ne regolano l'evoluzione, collaborando attivamente in alcuni processi di tipo assistenziale, riabilitativo e supporto psicologico. I caregiver contribuiscono anche a tracciare il percorso di cura, mediante periodiche riunioni con l'équipe utili anche a esplicitare bisogni, richieste e difficoltà dei familiari. Tale partecipazione attiva si esprime anche all'interno di percorsi personalizzati di Educazione Terapeutica e stimolazione multisensoriale.

Lungodegenza

L'obiettivo primario del ricovero presso i nostri reparti di lungodegenza è quello di permettere al malato di recuperare le migliori condizioni cliniche e funzionali possibili in relazione alla propria patologia, creando così un

adattamento alle problematiche di salute successive alla fase acuta tale da permettere un reinserimento quanto più sicuro possibile in ambiente extra ospedaliero. Le attività principali che vengono condotte nel corso del ricovero in lungodegenza sono:

- raggiungimento di una condizione clinica (stabilizzazione della malattia acuta, controllo e gestione delle altre patologie) tale da consentire la dimissione al domicilio o, qualora non possibile, nelle strutture intermedie o nelle residenziali territoriali;
- effettuazione di interventi di riabilitazione di tipo "estensivo" o di semplice riattivazione funzionale in quei Pazienti che in seguito alla malattia e all'allettamento in ospedale oppure per patologie di tipo ortopedico (fratture) o neurologico (ictus) non possono essere dimessi al domicilio e per i quali, a causa dell'età avanzata e della presenza di più patologie in contemporanea, non sia possibile una riabilitazione di tipo "intensivo". Il Progetto Riabilitativo viene sempre condiviso con gli specialisti di medicina fisica e riabilitazione;
- supporto al Paziente e al suo caregiver per affrontare le conseguenze della malattia;
- supporto al Paziente e al suo caregiver nel reperire tutti in presidi necessari.

Per ogni Paziente viene elaborato un piano di cura e assistenza personalizzato, con un'assistenza medica 24 ore su 24 che tiene conto, oltre che delle patologie, del contesto sociale e familiare per consentire un'adeguata preparazione alla dimissione dall'ospedale.

Riabilitazione Ortopedica, Neurologica, Respiratoria ospedaliera ed extra ospedaliera

Attraverso l'attività di Riabilitazione Ortopedica, Neurologica e Respiratoria, la nostra équipe di specialisti accompagna i Pazienti in un processo di recupero delle funzioni motorie, neurologiche, cognitive e respiratorie per raggiungere i migliori risultati possibili. A seconda della fase o della gravità della patologia, la riabilitazione può avvenire in regime di ricovero ospedaliero o in regime residenziale extra ospedaliero, garantendo la continuità tra la fase ospedaliera e quella domiciliare. Per ogni Paziente viene predisposto un Progetto Riabilitativo Individuale Multidisciplinare che, secondo il principio della presa in carico globale, tiene conto anche dei bisogni clinico-assistenziali. Il percorso riabilitativo avviene sulla base di protocolli di trattamento validati che prevedono valutazioni funzionali specifiche per patologia all'ingresso e in fase di dimissione.

L'attività di riabilitazione è integrata da un servizio di logopedia che si occupa della rieducazione funzionale dei disturbi della deglutizione, delle disabilità comunicative e cognitive.

Da alcuni anni, inoltre, la Casa di Cura Villa delle Terme si sta dedicando allo sviluppo della stimolazione polisensoriale e della terapia occupazionale che si pongono come raccordo tra l'attività riabilitativa tradizionale e le comuni attività della vita quotidiana, avvalendosi di fisioterapisti appositamente formati e spazi tecnici dedicati.

I programmi riabilitativi sono supportati dalla terapia fisica strumentale che si avvale, oltre che dei metodi tradizionali (magnetoterapia, ultrasuoni, tens, elettrostimolazione) anche di apparecchiature quali Tecarterapia (Human Tecar®), Vibra e Erigo (simulazione computerizzata del passo).

La Casa di Cura, prestando particolare attenzione alle nuove tecnologie, dispone inoltre di due macchinari innovativi per la riabilitazione:

- Hunova, un dispositivo robotico per la valutazione e la riabilitazione funzionale e sensitivo-motoria dell'equilibrio e del controllo motorio del corpo (applicabile ad una vasta gamma di problematiche, dall'ambito sportivo e ortopedico a quello neurologico e geriatrico);
- SilverFit, un sistema di riabilitazione virtuale che consente ai Pazienti di simulare gli esercizi di recupero funzionale, stimolandoli a raggiungere nuovi obiettivi.

Low-Care

L'assistenza intermedia è un livello di cure destinato a Pazienti stabilizzati e caratterizzato da un'intensità assistenziale che si colloca a metà strada tra l'ospedale e la residenza assistita. L'assistenza intermedia è destinata a:

- soggetti con patologie croniche in fase di riacutizzazione;
- persone dimesse da reparti ospedalieri che necessitano di monitoraggio clinico/assistenziale non effettuabile al domicilio;
- pazienti temporaneamente senza adeguato supporto familiare/ambientale con aggravamento del proprio stato di salute che necessitano di continuità terapeutica e riabilitazione.

Nell'area della Low-Care è inoltre presente un modulo per stati vegetativi o di minima coscienza destinato alla presa in carico di Pazienti con diverso grado di deficit di coscienza e in fase di stabilità clinica. Nei reparti dedicati viene posta la massima attenzione alle procedure e agli accorgimenti destinati alla prevenzione degli effetti collaterali della prolungata immobilizzazione, anche grazie alla presenza di personale fisioterapico e logopedico specializzato.

Ambulatorio di Riabilitazione

Presso la Casa di Cura Villa delle Terme vengono effettuate cure ambulatoriali di medicina fisica e riabilitativa sia in regime di convenzione sia in regime privato.

IN CONVENZIONE

Gli ambulatori del Presidio Falciani e del Presidio Marconi sono convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale per i cicli di riabilitazione di patologie in fase acuta (percorso 2) e per cicli di riabilitazione complessa, conseguenti ad interventi di chirurgia ortopedica, agli esiti di deficit neurologici ed in esiti di trauma (percorso 3). Per accedere al percorso 2 è necessaria la richiesta del medico curante o del medico specialista e chiamando il CUP (Centro Unico di Prenotazione) al numero 055 545454. Per accedere al percorso 3 è necessaria la prescrizione del fisiatra dell'ASL (Azienda Sanitaria Locale) oppure tramite impegnativa rilasciata da strutture ospedaliere o Case di Cura committenti. Entrambi i Presidi sono inoltre convenzionati con assicurazioni, enti, aziende e organizzazioni che offrono ai propri associati percorsi e tariffe agevolate di accesso alle prestazioni.

PRIVATAMENTE

È possibile prenotare i trattamenti telefonicamente oppure presso la Reception all'interno della struttura, componendo, insieme al tutor, il pacchetto di prestazioni più idoneo alle proprie esigenze, tra cui:

- visita fisiatrica;
- riabilitazione ortopedica, recupero funzionale dell'apparato muscolo-scheletrico;
- recupero neurologico funzionale;
- fisioterapia strumentale (magnetoterapia, ultrasuoni, tens, elettrostimolazione, Human Tecar®, Vibra ed Erigo)
- riabilitazione logopedica;
- riabilitazione robotica;
- rieducazione posturale
- riabilitazione in esiti intervento di mastectomia;
- trattamento dell'edema flebolinfatico (bendaggio linfedema lipedema e lesioni vascolari, linfo-drenaggio);
- long covid.

Assistenza Domiciliare

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è rivolto a Pazienti affetti da esiti stabilizzati di GCA (Gravi Cerebrolesioni Acquisite), SLA o altre patologie complesse, che pur richiedendo un carico assistenziale impegnativo possono rientrare a domicilio grazie all'apporto di più professionalità, traendo vantaggio dal conforto del proprio habitat abituale e dalla presenza dei propri cari. In particolare il progetto si pone come obiettivo quello di garantire qualità e sicurezza delle cure nel contesto domiciliare e familiare del Paziente, favorendo un percorso di assistenza erogato da personale qualificato della casa di cura Villa delle Terme. Il servizio Assistenza Domiciliare Integrata erogato da Villa delle Terme prevede anche una reperibilità medica 24 ore su 24 che viene svolta dalla Casa di Cura. Il servizio di Assistenza Domiciliare in convenzione si svolge con la supervisione dei Servizi Territoriali dell'Azienda USL Toscana Centro (Medico di Medicina Generale, Unità di Valutazione del Distretto).

Percorso personalizzato

Il servizio è attivato dopo lo studio e l'individuazione di un percorso personalizzato che si sviluppa in più fasi:

- Piano Assistenziale Individuale Domiciliare (PAID);
- condivisione del progetto domiciliare;
- formazione specialistica dei caregiver primari;
- verifica dell'idoneità dell'ambiente domiciliare, dal controllo del locale agli accessi e ausili;
- prescrizione degli ausili necessari al domicilio;
- attivazione di eventuali altri servizi domiciliari.

Ricovero

Ricoveri in convenzione

Il ricovero in convenzione viene attivato dall'Azienda Sanitaria di appartenenza del Paziente tramite l'ospedale pubblico.

Ricoveri in convenzione con maggior comfort alberghiero e in forma privata

Presso la Casa di Cura Villa delle Terme sono disponibili sistemazioni con maggior comfort alberghiero. Per i ricoveri a totale pagamento si ricorda che le tariffe, disponibili in accettazione, non comprendono il costo di prestazioni diagnostiche e terapeutiche complesse, consulenze specialistiche, farmaci o presidi sanitari non compresi nei prontuari delle Case di Cura, emocomponenti ed emoderivati, trasferimenti in ambulanza e quanto altro richiesto direttamente dal paziente. Per coloro che intendono ricoverarsi privatamente o usufruendo di una sistemazione di maggior comfort alberghiero è richiesto, al momento dell'ingresso, il versamento di una cauzione che verrà restituita alla dimissione. Inoltre, in entrambe le strutture si offrono soggiorni per anziani e disabili, con assistenza medico infermieristica 24 ore su 24.

Soprattutto in estate è importante assicurare assistenza continua alle persone anziane perché possano trascorrere serenamente questo periodo. Per questo Villa delle Terme dispone del servizio dei soggiorni estivi per anziani e disabili che necessitano di assistenza continua o di solo supporto.

Sono presenti anche percorsi di riabilitazione per stimolare e migliorare le capacità residue del Paziente.

Educazione Terapeutica

Con l'obiettivo di aiutare il Paziente e la sua famiglia a collaborare attivamente nel processo terapeutico, nelle strutture vengono attivati dal personale sanitario percorsi modulari e personalizzati di Educazione Terapeutica. Questi interventi, strutturati sulla base dei bisogni e delle necessità educative specifiche del Paziente, possono essere finalizzati alla gestione e autogestione delle problematiche residue a domicilio (come gli esercizi riabilitativi da proseguire dopo la dimissione) oppure possono avere obiettivi per la degenza, soprattutto nei casi in cui i familiari del Paziente

sentano l'esigenza di una partecipazione diretta, come ad esempio nei programmi sulla stimolazione sensoriale o sulla mobilitazione.

Servizio Accoglienza

Per ogni informazione di carattere non sanitario gli utenti possono rivolgersi alla Reception, che è a disposizione tutti i giorni, compresi i festivi nei seguenti orari:

- Presidio Falciani dalle ore 09.00 alle ore 19.30;
- Presidio Marconi dalle ore 09.00 alle ore 19.30 (sabato e festivi fino alle ore 18.30).

L'accoglienza

Dopo aver regolarizzato le formalità di accettazione la persona viene indirizzata in reparto per la presa in carico iniziale da parte del medico e del personale infermieristico che, oltre a fornire tutte le informazioni utili a un primo orientamento nella Casa di Cura, iniziano la prima valutazione clinica e assistenziale e impostano il programma terapeutico personalizzato.

La valutazione multidimensionale non ha il solo obiettivo di rilevare bisogni specifici legati alla patologia e a eventuali disabilità, ma anche quelli inerenti a convinzioni religiose e culturali, in modo da facilitare la fruizione dei servizi e a promuovere le condizioni più adeguate per andare incontro ad ogni esigenza ed orientamento: la possibilità di scegliere il vitto, il rispetto per le convinzioni religiose e il servizio di mediazione linguistica e culturale.

Di norma il giorno successivo all'ingresso avviene la valutazione del medico fisiatra e la progettazione del percorso riabilitativo individuale.

Durante il percorso un'équipe multidisciplinare coordinata dal medico di reparto monitora e rivaluta le necessità del ricoverato e le eventuali modifiche da apportare al progetto terapeutico e riabilitativo individuale.

Documenti da presentare

Il Paziente deve presentare la seguente documentazione:

- documento d'identità;
- codice fiscale;
- tesserino sanitario;
- eventuale esenzione ticket;
- lettera di dimissione ospedaliera o documentazione sanitaria recente;
- titolo di Amministratore di Sostegno, se presente;
- deposito cauzionale in caso di ricoveri in forma privata o in comfort alberghiero.

Cosa portare

Durante il ricovero si consiglia di portare solamente gli effetti personali strettamente necessari. Il bagaglio dovrà essere il più essenziale possibile: spazzolino da denti, dentifricio, sapone neutro, tagliaunghie, shampoo, balsamo, pettine, occorrente per la rasatura, eventuale contenitore della protesi dentaria, indumenti di ricambio, biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamani, bavaglio se necessario e, in caso di ricovero per riabilitazione, tuta da ginnastica e scarpe chiuse con la suola in gomma. Nei giorni successivi al ricovero è sempre possibile farsi portare da casa quanto altro necessario. Si consiglia di non portare oggetti di valore o grosse somme di denaro per evitarne lo smarrimento o il furto. La Direzione non risponde e declina ogni responsabilità per oggetti e denari smarriti o sottratti in qualsiasi ambiente della Casa di Cura. È possibile eventualmente depositare i propri valori in cassaforte rivolgendosi alla Reception, mentre le camere con maggior comfort alberghiero sono dotate di cassaforte individuale.

Pasti

Il personale sanitario della Casa di Cura segue la gestione dell'aspetto nutrizionale delle persone ricoverate, elaborando diete personalizzate in relazione agli aspetti clinici e sulla base delle linee guida nazionali e internazionali in ambito di nutrizione clinica, rispettando però il gusto e le abitudini alimentari della persona ricoverata.

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- Colazione dalle ore 07.30 alle ore 09.30;
- Pranzo dalle ore 13.00 alle ore 14.00;
- Cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

Il menù proposto tiene conto delle esigenze dei ricoverati. Eventuali segnalazioni in merito al vitto possono essere inoltrate alla Direzione Sanitaria tramite il personale infermieristico.

Durante la permanenza nella Casa di Cura è importante attenersi al regime dietetico prescritto dal medico del reparto e dal dietista, evitando l'integrazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno che potrebbero contrastare con le esigenze cliniche del ricoverato, soprattutto in presenza di un disturbo della deglutizione. In caso di disfagia, infatti, il servizio logopedico della Casa di Cura applica specifici protocolli di valutazione e prevenzione degli eventuali rischi conseguenti alla difficoltà ad inghiottire, rendendo indispensabile la collaborazione dei familiari affinché il ricoverato non assuma

alimenti diversi da quelli consigliati. Alcune camere sono dotate di un mini frigorifero; si suggerisce pertanto di seguire le indicazioni del medico su quanto è possibile conservarvi.

Dimissioni

La dimissione viene decisa dal medico di reparto e dal fisiatra in funzione di obiettivi funzionali e clinici ipotizzati al momento del ricovero. I medici avranno cura di comunicare al ricoverato e ai suoi familiari la data di dimissione prevista con un certo anticipo, organizzando, se necessario, il percorso di continuità assistenziale sul territorio. Al momento della dimissione, che avviene preferibilmente entro le ore 12.00, viene consegnata al Paziente la lettera di dimissione destinata al medico curante, completa di tutte le indicazioni necessarie per il rientro a domicilio o l'invio in una residenza protetta.

Si ricorda di ritirare tutti gli effetti personali e gli eventuali documenti clinici consegnati al personale durante la degenza.

Assistenza religiosa

Su richiesta è possibile ricevere assistenza spirituale dal proprio ministro di culto nel rispetto reciproco.

La cartella clinica

Il rilascio di certificati e della copia della cartella clinica può essere richiesto alla Reception mediante la compilazione di un modulo da sottoporre all'approvazione della Direzione Sanitaria. Per motivi di riservatezza la richiesta ed il ritiro devono essere effettuati personalmente dall'interessato o, se impossibilitato, da altra persona formalmente delegata e munita di documento di riconoscimento. La copia della cartella viene effettuata entro 30 giorni dalla richiesta.

Riconosci il nostro staff

Presso la Casa di Cura Villa delle Terme la funzione di ogni professionista all'interno dello staff è identificabile grazie all'utilizzo di uniformi di diverso colore.



MEDICO



**COORDINATORE
INFERMIERISTICO**



INFERMIERE



**OPERATORE
SOCIO-SANITARIO**



**COORDINATORE
DELLA
RIABILITAZIONE**



**PERSONALE DI
RIABILITAZIONE**



SERVIZI GENERALI



**SETTORE
MANUTENZIONE**

Norme e divieti

Presso la Casa di Cura Villa delle Terme sono in vigore alcune regole di buon comportamento e di buona convivenza da osservare all'interno dei reparti:

- rispettare tutte le istruzioni ricevute dal personale sanitario;
- rispettare tutte le norme di sicurezza e divieti;
- rispettare la riservatezza dei pazienti, dei visitatori/accompagnatori e del personale operante nella struttura;
- è consentito, di norma, l'accesso ad un solo visitatore per volta;
- in caso di presenza contemporanea di più familiari occorre che gli stessi concordino la modalità di alternanza presso il Paziente ricoverato;
- in occasione di visita medica o della necessità di interventi da parte del personale addetto all'assistenza i parenti/visitatori devono abbandonare la stanza di degenza, dove potranno rientrare al termine della prestazione;
- il Paziente ha diritto al conforto di congiunti, amici e parenti;
- il Paziente ha il diritto di rifiutare visite di congiunti, amici e parenti;
- i visitatori devono sempre assumere un comportamento idoneo a rispettare il bisogno di riposo e di silenzio dei pazienti, parlando sottovoce ed evitando ogni tipo di rumore inutile;
- i medici possono interdire le visite ai Pazienti in particolari casi per la tutela della salute, dopo aver informato il Paziente e i parenti.
- i visitatori non possono entrare nelle altre camere e devono rispettare la privacy degli altri Pazienti.

Non è inoltre consentito:

- introdurre nei reparti poltrone, sdraio o simili;
- effettuare prestazioni assistenziali dirette sul Paziente se non previsto dal percorso terapeutico;
- maneggiare o effettuare qualsiasi operazione su documenti e avvisi eventualmente presenti nelle aree e locali visitati, nonché effettuare qualsiasi operazione sugli apparati e supporti elettronici presenti nei locali stessi.

Nei reparti è vietato l'accesso ai minorenni, così come disposto dalla normativa vigente che intende evitare non soltanto il rischio di trasmissione di malattie infettive, ma anche eventuali situazioni di disagio. Si ricorda che la presenza di Assistenti Familiari (badanti) anche durante l'orario del pasto è consentita soltanto se autorizzata dal Paziente e dal suo caregiver.

Inoltre è vietato:

- fumare in tutti i locali della Casa di Cura e nelle pertinenze;
- effettuare riprese audio e video, anche in caso di autorizzazione degli interessati. Qualsiasi foto, ripresa o registrazione audiovisiva effettuata all'interno della struttura, che consenta di rilevare informazioni relative alla struttura e al know-how aziendale, potrà essere utilizzata, comunicata, pubblicata o diffusa esclusivamente previa esplicita autorizzazione da parte della Direzione della struttura.

La Direzione potrà disporre l'allontanamento di chiunque non si attenga alle disposizioni del presente regolamento. Se necessario, verrà richiesto l'intervento delle forze dell'ordine. Per qualunque necessità i visitatori dovranno rivolgersi al personale di assistenza.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Villa delle Terme S.p.A. che gestisce Korian Villa delle Terme (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con i pazienti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del Paziente. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto all'assistenza della Casa di Cura (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il Paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il Paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento) o revocare un consenso precedente accettato. L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso. Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale.

Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che

apportano la firma ai fini di provvedere solertemente ad un determinato trattamento ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita del Paziente e/o della collettività.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso del Paziente in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della Casa di Cura ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Casa di Cura. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il Paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la Casa di Cura di norma procede come segue:

- A** informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- B** qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;

C qualora le condizioni di fragilità del Paziente lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per il Paziente.

I comfort

I servizi per il benessere Korian Plus

Sono disponibili camere singole o ad uso esclusivo dotate di accessori alberghieri differenziati quali pay tv, frigorifero, cassaforte, telefono, asciugacapelli, wi-fi, servizio lavanderia. La carta dei servizi accessori Korian Plus, individuati per personalizzare la permanenza presso la nostra Casa di Cura rendendola più confortevole, è disponibile in Reception. I servizi accessori sono disponibili compatibilmente con le normative vigenti inerenti la situazione sanitaria nazionale.

Servizi disponibili

GIORNALI E RIVISTE

Sono distribuiti al mattino su richiesta da inoltrare, preventivamente, presso la Reception.

BAR

Il Presidio Falciani è dotato di un bar interno aperto tutti i giorni, presso il Presidio Marconi sono presenti distributori di bevande e alimenti.

AREE RELAX

La Casa di Cura ospita diversi spazi con poltroncine adibiti ad aree relax, per permettere ai Pazienti e ai loro familiari di trascorrere i momenti di condivisione al di fuori della stanza, qualora le condizioni di salute del degente lo permettano.

Relazioni con il pubblico

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Tutti coloro che in prima persona o tramite i propri familiari fanno esperienza concreta dei nostri servizi possono segnalare disservizi, presentare reclami, elogi o proposte di miglioramento, rivolgendosi direttamente al nostro Ufficio Relazioni con il Pubblico scrivendo a urp.villadelleterme@korian.it.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La qualità percepita è elemento centrale di attenzione per la Casa di Cura Villa delle Terme, in quanto utile a migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, e ad andare incontro alle esigenze degli utenti secondo un indirizzo organizzativo fortemente orientato all'ascolto e alla partecipazione. Per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è possibile richiedere presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza un apposito modulo o fare segnalazione telefonica o via mail; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta scritta entro 10 giorni.

Questionario di Gradimento

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità del servizio è il Questionario di Gradimento, a disposizione dei pazienti e dei loro familiari e accessibile dal nostro sito web per una compilazione online.

Informazioni utili

Orari

I Presidi Falciani e Marconi sono aperti al pubblico tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 19.30 (Presidio Marconi, sabato e festivi dalle ore 09.00 alle ore 18.30). Le visite di parenti e amici sono consentite dalle ore 13:00 alle ore 19:30. Fino al termine dell'emergenza Coronavirus le visite dovranno essere prenotate telefonicamente contattando il Servizio Accoglienza.

Contatti

PRESIDIO FALCIANI

RECEPTION

T +39 055 237251

F +39 055 23725262

accoglienza.falciani@korian.it

La struttura è poco distante dall'uscita autostradale Firenze-Impruneta dell'Autostrada A1 ed è raggiungibile mediante il servizio di Autolinee Chianti Valdarno (Numero Verde 800 373 760).

PRESIDIO MARCONI

RECEPTION

T +39 055 0750641

F+39 055 0750640

accoglienza.marconi@korian.it

La struttura è raggiungibile con i servizi autobus urbani.



Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

**Casa di Cura Villa delle Terme
Presidio Falciani**
Via Cassia 217 (Località Falciani)
50023 Impruneta (FI)
T +39 055 237251
F +39 055 23725262

**Casa di Cura Villa delle Terme
Presidio Marconi**
Via G. B. Amici 1
50131 Firenze
T +39 055 0750641
F +39 055 0750640

info.villadelleterme@korian.it

www.korian.it