



# **CARTA DEI SERVIZI**

**Anno 2023**

## INDICE

<b>1. INTRODUZIONE</b>	<b>Pag.</b>	<b>5</b>
<b>2. INFORMAZIONI GENERALI</b>	<b>Pag.</b>	<b>12</b>
<b>3. PRENOTAZIONI</b>	<b>Pag.</b>	<b>13</b>
<b>4. ISTRUZIONI PER IL RICOVERO</b>	<b>Pag.</b>	<b>14</b>
<b>5. PRESTAZIONI E SERVIZI</b>	<b>Pag.</b>	<b>15</b>
<b>5.1 Servizi Ambulatoriali</b>	<b>Pag.</b>	<b>16</b>
<b>5.2 Servizi di Laboratorio</b>	<b>Pag.</b>	<b>27</b>
<b>6. RICOVERO POST-ACUZIE</b>	<b>Pag.</b>	<b>31</b>
<b>7. POLITICA DELLA QUALITÀ</b>	<b>Pag.</b>	<b>36</b>
<b>8. INDICATORI</b>	<b>Pag.</b>	<b>42</b>
<b>9. PRIVACY</b>	<b>Pag.</b>	<b>44</b>

Gentile Ospite,

questa Carta dei Servizi ha l'intento di:

- **tutelare i diritti dei Cittadini utenti dei servizi**
- **migliorare i rapporti fra Loro e gli Enti erogatori**
- **garantire gli standard di qualità dichiarati**

Siamo convinti che il nostro successo dipenderà dalla capacità di interpretare e soddisfare, oltre che i diritti, anche le attese del Cittadino che ha scelto di affidare alla nostra struttura le sue aspettative di cura.

Due sono gli impegni fondamentali che ci assumiamo: la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione del Cliente.

La CARTA DEI SERVIZI, che qui presentiamo, è la rappresentazione fedele di quanto abbiamo già fatto, ma vuole essere anche un formale impegno per un continuo miglioramento dell'attività che esercitiamo.

La Carta regola il rapporto fra il Cittadino utente dei servizi sanitari e la Casa di cura Eremo di Arco.

La CARTA è uno strumento a tutela del diritto alla salute e attribuisce al Cittadino la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Il Presidente della Casa di cura Eremo

Sergio Fontana

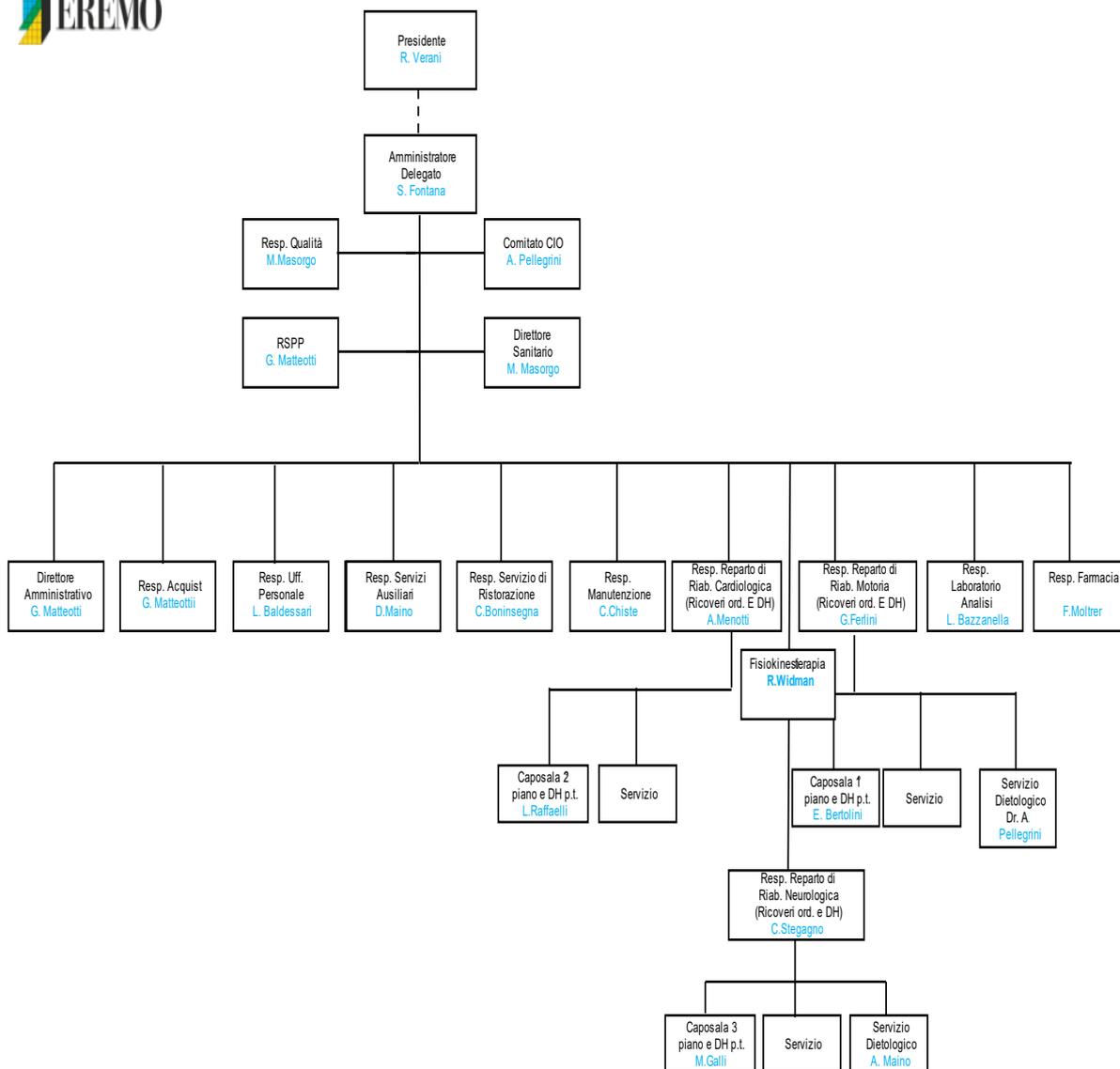
## **PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI**

La Casa di Cura Eremo mette a disposizione dei propri fruitori la carta dei servizi per consentire loro di esercitare consapevolmente il proprio diritto di libera scelta. In questa carta sono indicati i servizi offerti, le caratteristiche strutturali ed organizzative della Struttura ed i principali obiettivi di qualità che possono essere direttamente verificati dagli stessi utenti. La carta dei servizi è un documento di trasparenza a tutela del paziente: permette di conoscere i servizi, le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere garantendo al fruitore gli strumenti di verifica della qualità offerta.

## **CHI SIAMO**

Lo staff di Direzione è costituito da:

1. Presidente: S. Fontana
2. Amministratore Delegato: S. Fontana
3. Direttore Amministrativo: G. Matteotti
4. Direttore Sanitario: M. Masorgo
5. Comitato C.I.O.: A. Pellegrini
6. RSGQ: M. Masorgo



## 1. INTRODUZIONE

### Vision

La nostra Vision è di contribuire a migliorare lo stato di salute dei pazienti che si rivolgono a noi ed essere un punto di riferimento qualitativo per i cittadini del nostro territorio ed oltre.

### Mission

La Mission della Casa di Cura Eremo è duplice: perseguire l'eccellenza in campo riabilitativo, curando in particolare le disabilità complesse transitorie e permanenti, per tendere ad essere riferimento non solo per l'utenza provinciale, ma anche regionale ed extra-regionale; offrire all'utenza locale una struttura residenziale non ospedaliera che possa beneficiare di standard elevati di assistenza non solo indirizzati alla cura della persona, ma anche pronta alla gestione dell'instabilità clinica che caratterizza gli ospiti. Ne deriva una interpretazione in modo estensivo del concetto di tutela della salute e del benessere. Gli obiettivi che la Struttura si è prefissata sono standard qualitativi di eccellenza:

- **Rispetto:** ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- **Diritto di scelta:** il cittadino utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano servizi sanitari.
- **Partecipazione:** il cittadino utente ha diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio, a tale riguardo è a disposizione un questionario di gradimento sia per gli utenti esterni che per i degenti.
- **Continuità:** l'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni.
- **Qualità:** attività diagnostica e terapeutica affidata a medici di prestigio e dotazioni tecnologiche avanzate.
- **Privacy:** accoglienza, ricovero e cura in ambiente riservato nel pieno rispetto della normativa vigente.
- **Comfort** alberghiero di elevata qualità.
- **Accoglienza e Ascolto** dei pazienti e dei propri familiari.
- **Imparzialità, Riservatezza ed Uguaglianza:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo standards uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche e condizioni di salute.

## **Cenni storici**

Sulla "strada delle ville" che da Arco porta a Chiarano nasce, nel 1930, la Casa di Cura Eremo per il ricovero dei Pazienti affetti da patologie respiratorie.

Negli anni Settanta, in seguito alla regressione di quelle affezioni morbose, l'Eremo si rinnova totalmente per dedicarsi all'attività di lungodegenza.

Ma le indicazioni della moderna medicina inducono l'Eremo, alla fine degli anni Ottanta, a sviluppare un nuovo indirizzo specialistico, quello riabilitativo, con il proposito di eseguirlo al più alto livello per assicurare il recupero funzionale più completo e condizioni di vita al massimo dell'autonomia raggiungibile.

Finalmente, dopo alcuni anni di esperienza ed un rigoroso controllo da parte dell'Autorità sanitaria, il 13 dicembre 1993, con delibera n° 19228, la Giunta provinciale concede il riconoscimento per l'esercizio della riabilitazione inclusi i servizi aggiuntivi di neurofisiopatologia, psicoterapia di gruppo e poliambulatorio a cui si aggiungono successivamente il servizio di dietetica, di fisiopatologia respiratoria e fisiopatologia cardiovascolare.

In funzione del cambio di attività, nel gennaio del 1994 è stata ratificata una nuova convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale che garantisce, a suo carico, l'erogazione presso l'Eremo dell'assistenza ospedaliera relativamente all'esercizio della Riabilitazione Cardiologica e Neuromotoria.

## **Certificazione di Qualità ISO 9001**

Al fine di garantire in modo oggettivo il valore peculiare di tutte le prestazioni sanitarie e alberghiere effettuate nella Casa di Cura, quest'ultima ha richiesto ad un Organismo internazionale riconosciuto l'omologazione del proprio "Sistema di Gestione per la Qualità". Nel mese di novembre 2000 la Casa di Cura Eremo ha ottenuto la certificazione di Qualità, dotandosi di un Sistema di Gestione come previsto dalle norme ISO 9001.

## **Accreditamento Accredia ISO 15189**

Il Laboratorio di Analisi Mediche della Casa di Cura EREMO è accreditato UNI EN ISO 15189:2013 con N° 0025M. Tutto ciò conferisce ai referti rilasciati, un alto grado di affidabilità in termini di qualità e sicurezza e dei servizi sottoposti a verifica, garantendo la competenza e l'imparzialità dei laboratori che attestano la conformità alle norme applicabili e il riconoscimento sui mercati internazionali.

L'accREDITAMENTO attribuisce valore e affidabilità alle ispezioni, alle prove e alle tarature, e offre un alto grado di garanzia sulla qualità e sulla sicurezza dei servizi.

La Casa di Cura Eremo, avvalendosi in ambito clinico della collaborazione di professionisti medici e tecnici di consolidata esperienza e del supporto di tecnologie e apparecchiature sempre più moderne e sofisticate, si pone un duplice obiettivo: la soddisfazione delle esigenze del Paziente e il miglioramento continuo delle prestazioni erogate.

## **La Struttura**

I posti letto per degenza ordinaria accreditati dal SSN sono 169 più 4 posti letto di cod.75 autorizzati con determinazione dirigenziale PAT n° 275 del 08/10/2018.

I posti letto per ricovero diurno accreditati dal SSN sono 8.

## **Ai piani sono collocate le aree di degenza:**

- 1° piano → riabilitazione motoria
- 2° piano → riabilitazione cardiologica
- 3° piano → riabilitazione neurologica

Tutte le stanze dispongono di ogni comfort alberghiero (letti motorizzati, bagno in stanza, aria condizionata, televisore).

## **Piano terra**

Ufficio Accettazione

Poliambulatori

Servizio di Diagnostica per Immagini ed Ecotomografia

Sala TV

Internet caffè

Sala ristorante

Soggiorno

Bar

### **Seminterrato**

Servizio di Diagnostica per Immagini: Tac, RMN, Ecotomografia

Poliambulatori

Palestre di fisioterapia

Servizio Farmaceutico

Cucina Centralizzata

Mensa

Spogliatoi per il personale

### **Palazzina esterna (Villa Zelikowski) + Palazzina esterna (Oasi)**

Nella palazzina sono collocati:

#### **piano terra**

Piscina

Palestra

Ambulatori

Sala Prelievi

## **1° piano**

Direzione Generale

Laboratorio Analisi

Uffici Amministrativi

## **2° piano**

Medicina Sportiva

## **Palazzina esterna (Oasi)**

Direzione Sanitaria

Ufficio Qualità

## **Bellaria (Via Francesco II di Borbone, 28)**

Poliambulatori

## **La nostra equipe**

L'equipe della Casa di Cura Eremo è composta da figure professionali specializzate e con esperienza nei rispettivi settori di attività.

Il personale del Front Office si occupa delle funzioni di Accettazione.

Il personale medico è composto da medici specialisti interni e da consulenti esterni.

Il personale sanitario non medico è costituito da:

Biologi, Infermieri, O.S.S. e tecnici (Diagnostica per Immagini e il Laboratorio Analisi Cliniche).

Fisioterapisti, logopedisti, terapeuta occupazionale, psicoghe.

Il personale amministrativo segue l'organizzazione e la qualità.

## **Comfort**

La Casa di Cura Eremo è organizzata in questo modo:

### **Accoglienza dell'utente**

Il personale addetto al servizio Accoglienza e Informazione fornisce le indicazioni necessarie al fine di indirizzare correttamente l'utente.

### **Servizi Disponibili**

Nella clinica c'è un Bar ubicato al piano terra dell'edificio centrale, distributori automatici di bevande calde e fredde. Vi è la possibilità di effettuare telefonate dal centro informazioni, se ritenute urgenti. Inoltre, ci sono servizi igienici per il pubblico ubicati al piano terra e in vicinanza dei Poliambulatori. C'è la possibilità di avere giornali e riviste in stanza tutte le mattine dalle ore 8.00 alle 9.00 se prenotate opportunamente presso il Servizio Accettazione.

### **WiFi**

Al piano terra è disponibile a pagamento una sala con tre postazioni per il collegamento internet o gratuitamente tramite WiFi.

### **Lavanderia**

Gli indumenti personali vengono raccolti su prenotazione il lunedì e il giovedì presso la stanza del paziente. Il servizio è a carico del paziente e gestito da un'azienda esterna che provvede alla fatturazione ed incasso del corrispettivo.

### **Servizio di Ristorazione**

Compatibilmente con le indicazioni mediche, gli ospiti della Casa di Cura possono scegliere i pasti nell'ambito del menù giornaliero. I pasti vengono serviti in camera o al piano terra, nelle tre sale della ristorazione. Anche gli accompagnatori dei degenti possono usufruire dei pasti in camera, previa prenotazione e con onere a loro carico.

Il menù ha una rotazione tri settimanale e stagionale (autunno/inverno e primavera/estate) che consente ampia variazione dei piatti proposti, anche per i Pazienti che necessitano di degenza prolungata. Nel caso in cui i piatti proposti nel menù non fossero graditi è a disposizione una lista di varianti tra le quali scegliere.

L'orario del servizio in sala ristorante è il seguente:

	<b>Orari</b>
Colazione	Ore 07.30-08.00 (ai piani) 08.00-09.30 (sala)
Pranzo	Ore 11.30-12.00 (ai piani) 12.00-12.30 (sala)
Cena	Ore 18.30-19.00 (ai piani) 19.00-19.30 (sala)

### **Servizio Religioso**

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura la libertà di culto nella Struttura. Ogni paziente può richiedere l'assistenza religiosa personale da parte del Sacerdote incaricato dalla Curia di Trento per il Servizio in Casa di Cura.

I pazienti di altre religioni possono rivolgersi al Coordinatore infermieristico per ricevere informazioni in merito. La Messa si celebra alle ore 9.00 di ogni domenica. La Comunione è distribuita il martedì, giovedì e sabato alle ore 7.00. La domenica alle ore 7.30.

### **Parrucchiere**

Previa prenotazione presso il centralino, è possibile usufruire della parrucchiera il sabato dalle ore 8.30 fino a esaurimento degli appuntamenti. Il servizio è a carico del cliente e gestito da un'azienda esterna che provvede alla fatturazione ed incasso del corrispettivo.

### **Visite di parenti e conoscenti**

A causa della pandemia, per evitare assembramenti ogni paziente può ricevere visite di un solo parente due volte la settimana per la durata di mezz'ora dal lunedì al venerdì dalle 16.00 alle 18.00, il sabato dalle 14.00 alle 18.00, domenica e festività dalle 10.00-11.00 e dalle ore 14.00-18.00.

L'eventuale assistenza notturna va autorizzata dalla Direzione Sanitaria. I colloqui telefonici con i medici curanti sono possibili tutti i giorni dalle ore 17.00 per le Unità Operative di Riabilitazione Cardiologica e Neurologica, mentre per la Riabilitazione Motoria i colloqui si effettuano dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

### **Estetista**

È possibile usufruire del servizio estetico prenotandolo presso l'ufficio Accettazione. Il servizio è a carico del paziente ed è prestato da professionisti esterni alla Struttura che provvedono alla fatturazione ed incasso del corrispettivo.

## Benefits

Stanza	Benefits
<b>2 letti</b>	telefono abilitato verso l'esterno, televisore, sala ristorante riservata, varianti al menù secondo listino, pantofole da camera, Kit da bagno, servizio bar in camera (con piccolo sovrapprezzo).
<b>1 letto</b>	telefono abilitato verso l'esterno, televisore, frigobar, sala ristorante riservata, varianti al menù, giornale quotidiano, pantofole da camera, Kit da bagno, accappatoio, massaggio rilassante 3 volte alla settimana, servizio bar in camera (con piccolo sovrapprezzo).
	Nel caso in cui il secondo letto sia occupato da un accompagnatore, anche a quest'ultimo vengono forniti: pantofole, kit da bagno, accappatoio, varianti al menù.

## Comportamento in clinica

Ogni utente e visitatore è tenuto:

- a rispettare il divieto di fumo all'interno della struttura,
- a non appoggiare oggetti, alimenti o altro sui davanzali delle finestre,
- tenere sempre un comportamento educato nei confronti di degenti e di operatori,
- moderare il tono della voce e il volume dei televisori, radio e cellulari.

## 2. INFORMAZIONI GENERALI

La Casa di Cura è collocata nella zona residenziale di Arco, in via XXI Aprile n°1.

Arco è un Comune della Provincia di Trento (17.500 ab.) situato a 4 chilometri dalla riva settentrionale del Lago di Garda. La ridente cittadina è da sempre nota per la salubrità del clima che assicura tutti i vantaggi della climatologia montana, collinare e lacustre, particolarmente adatto ad ogni tipo di convalescenza e per la cura delle disfunzioni dell'apparato circolatorio e respiratorio.

L'influsso mitigatore del più grande lago d'Italia, le montagne che proteggono a nord dalle correnti fredde, i valori favorevoli e costanti dell'umidità e della pressione barometrica, le brezze di terra e di lago che spirano quotidianamente assicurando refrigerio estivo, mitezza invernale e assenza di nebbia ed ogni altra impurità, costituiscono le caratteristiche esclusive che privilegiano il microclima di Arco.

Ad Arco si arriva, da nord, percorrendo la Strada Statale proveniente da Trento e da sud, imboccando la Statale Gardesana orientale da Peschiera del Garda o quella occidentale da Salò.

E' comunque consigliabile, qualunque sia il luogo di partenza, se ubicato in altre Regioni, utilizzare l'autostrada del Brennero, uscire a Rovereto sud, seguire le indicazioni per Riva del Garda, per 13 Km fino a Nago, poi quelle per Arco (4Km) ed infine le indicazioni segnaletiche della Casa di Cura.



Nella Casa di Cura sono presenti 3 Unità Operative di Riabilitazione: Cardiologica, Motoria e Neurologica, il Servizio di Diagnostica per Immagini con Tac, RMN, Radiologia tradizionale ed Ecotomografia, il Laboratorio di Analisi Cliniche e Poliambulatori con le seguenti specialità:

Cardiologia	Medicina Estetica	Psichiatria
Chirurgia Vascolare	Medicina Sportiva	Psicologia
Dermatologia	Neurologia	Terapia del Dolore
Dietologia	Neuropsicologia	Urologia
Endocrinologia	Oculistica	
Fisiatria	Ortopedia	

Gastroenterologia	Otorinolaringoiatria	
Geriatrics	Pneumologia	
Ginecologia	Podologia	

### 3. PRENOTAZIONI

L'ufficio Accettazione (front office) della Casa di Cura Eremo si trova all'ingresso della struttura e fornisce informazioni sui servizi, struttura e appuntamenti. Orario di apertura 8.00-18.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8.30-12.30. Al di fuori degli orari ufficiali di apertura, un operatore sanitario si occuperà del servizio telefonico interno e del servizio di portierato.

**Telefono: 0464/588400**

**Telefono: 0464/588554**

**Fax Direzione Amministrativa: 668**

**Fax Servizio Accettazione: 445**

**Fax Centralino: 494**

**Email: [info@emoarco.it](mailto:info@emoarco.it)**

**[accettazione@eremoarco.it](mailto:accettazione@eremoarco.it)**

### 4. ISTRUZIONI PER IL RICOVERO

Il ricovero in regime ordinario o di day hospital, può avvenire prioritariamente per trasferimento diretto da un Ospedale per acuti o su indicazione dello specialista con impegnativa del medico di medicina generale convenzionato con il SSN.

L'Accettazione fisserà la data del ricovero a carico del Sistema Sanitario Provinciale o Nazionale. I protocolli provinciali stabiliscono la priorità di ricovero ai Pazienti trasferiti dagli Ospedali per acuti. Gli altri ricoveri sono assicurati nel più breve tempo possibile nell'ambito dei posti disponibili.

Il ricovero in regime di convenzione con il Servizio Sanitario non prevede alcun costo a carico del paziente.

Se richiedi, eventuali comfort alberghieri aggiuntivi (quali la stanza singola o doppia) saranno a carico dell'assistito. Per qualsiasi informazione è possibile rivolgersi all'Ufficio accettazione della Struttura.

Salvo diverse indicazioni, il paziente proveniente dal domicilio deve presentarsi per il ricovero in Casa di Cura entro le ore 11.00 munito della seguente documentazione:

- richiesta di ricovero da parte del medico convenzionato SSN;
- tessera sanitaria, codice fiscale, carta d'identità;
- documentazione clinica in suo possesso.

I ricoveri da altri ospedali seguono il percorso concordato tra i reparti della Casa di Cura e della Struttura inviante.

All'arrivo in struttura le pratiche amministrative di ricovero sono seguite da personale incaricato che provvede ad accompagnare il paziente in stanza ed a fornire tutte le informazioni di carattere generale.

Per tutte le prestazioni erogate in regime di ricovero ospedaliero è necessario essere in possesso di:

- Tessera sanitaria europea e documento di identità in corso di validità.
- Richiesta del Medico curante o del Medico di Pronto Soccorso- Medicina d'Urgenza o dello Specialista.

È molto importante ed utile portare tutti i referti di esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali copie di cartelle cliniche di ricoveri precedenti e riferire sulle terapie seguite e diete osservate.

### **Cosa portare**

L'attività di riabilitazione richiede la tuta, le scarpe da ginnastica, e l'occorrente per la piscina (costume, asciugamano, cuffia, ciabattine, ecc); eventualmente acquistabile presso il gestore del bar interno.

### **Cosa non portare**

**Denaro e oggetti preziosi.** In un luogo frequentato come la Casa di Cura, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli e altri valori sono possibili. Presso l'Accettazione è possibile avvalersi gratuitamente del Servizio di Deposito e Custodia, diversamente la Direzione non si assume responsabilità in merito a furti e/o smarrimenti.

## **5. PRESTAZIONI E SERVIZI**

Eremo eroga prestazioni e servizi sanitari nelle seguenti modalità:

**Ricovero Ordinario:** Riabilitazione per interventi (protesi anca, protesi ginocchio, osteotomie...) che richiedono osservazioni e assistenza medico infermieristica protratta nelle 24 ore.

**Ricovero Diurno (Day Hospital):** limitato alle sole ore del giorno, per Riabilitazione motoria, cardiologica e neurologica.

**Regime Ambulatoriale:** assistenza che può eventualmente prevedere piccoli interventi procedure diagnostiche e/o terapeutiche praticabili senza ricovero e senza necessità di osservazione post operatoria.

## 5.1 Servizi Ambulatoriali

L'Ambulatorio polispecialistico completa ed integra l'insieme delle prestazioni sanitarie. Le prestazioni dell'ambulatorio polispecialistico sono disponibili sia per i ricoverati che per esterni.

Sono offerte le seguenti prestazioni:

### Cardiochirurgia (Privata)

<b>Medici</b>	<b>Dr. A. Blasio</b>
---------------	----------------------

Si eseguono prime visite e visite di controllo.

### Cardiologia (Convenzionata e Privata)

<b>Cardiologi</b>	<b>Dr.ssa M.A. Amado</b>
	<b>Dr.ssa C. Bizzi</b>
	<b>Dr. G. Ferrario</b>
	<b>Dr. E. Guarnaccia</b>
	<b>Dr. A. Menotti</b>
	<b>Dr. A. Pellegrini</b>

Si eseguono prime visite, visite di controllo, ECG, Holter cardiaci, Holter pressori, ecocardiografie, test da sforzo.

### Chirurgia vascolare (Convenzionata e Privata)

<b>Chirurghi</b>	<b>Dr. L. Garriboli</b>
	<b>Dr. A. Pellegrini</b>
	<b>Dr. G. Pruner</b>
	<b>Dr.ssa A. Recchia</b>
	<b>Dr. P. Tamellini</b>
	<b>Dr. D. Donati</b>

Si eseguono: Prima Visita e Visita di controllo, Ecocolordoppler, Scleroterapia, trattamento ulcera venosa, bendaggio.

### **Dermatologia (Privata)**

<b>Dermatologi</b>	<b>Dr. F. Presta</b>
	<b>Dr. G. Zumiani</b>

Si eseguono: Prima Visita e Visita di controllo, Curretage, Trattamento chirurgico di lesioni della cute, Escissione e chiusura con lembi cutanei, Biopsia cutanea, Escissione e chiusura con innesto cutaneo, Incisione e drenaggio, Trattamento chirurgico dell'unghia incarnita, Crioterapia, Elettrocoagulazione.

### **Endocrinologia (Privata)**

<b>Endocrinologi</b>	<b>Dr. E. Dipede</b>
	<b>Dr. A. Pollastri</b>

Si eseguono prime visite e visite di controllo.

### **Fisiatria (Privata)**

<b>Fisiatri</b>	<b>Dr.ssa A. Chiasera</b>
	<b>Dr. G. Ferlini</b>
	<b>Dr.ssa D. Valenti</b>
	<b>Dr.ssa I. Zaghini</b>

Si eseguono prime visite e visite di controllo, mesoterapia, onde d'urto.

### **Gastroenterologia (Privata)**

<b>Gastroenterologo</b>	<b>Dr. R. Manfrini</b>
-------------------------	------------------------

Si eseguono visite e anamnesi accurate per arrivare a stabilire un percorso terapeutico idoneo o l'esecuzione di esami specialistici per un approfondimento diagnostico.

### **Geriatra (Privata)**

<b>Geriatra</b>	<b>Dr. M.L. Toller</b>
-----------------	------------------------

Si eseguono visite internistiche e sessuologiche.

### **Medicina Estetica (Privata)**

<b>Medico Estetico</b>	<b>Dr.ssa Blerina Vallay</b>
------------------------	------------------------------

Si eseguono: Epilazione laser, Hydrafacial ossia idradermoabrasione che consente una pulizia di viso (anche collo, décolleté e corpo) profonda e non invasiva, Peeling chimico e biorivitalizzazione senza aghi, Carbossiterapia, Visita tricologia e trattamenti anti caduta dei capelli, biostimolazione e mesoterapia.

### **Ginecologia (Privata)**

<b>Medico Ginecologo</b>	<b>Dr.ssa Maria Carmen Carbone</b>
--------------------------	------------------------------------

Si eseguono visite, PAP test, Ecografie.

### **Medicina dello Sport (Privata)**

<b>Medico Sportivo</b>	<b>Dr. E. Zambelli</b>
	<b>Dr. E. Dipede</b>

Si eseguono visite sportive, ECG sotto sforzo, spirometrie, rilascio di certificazioni di idoneità.

### **Neurologia (Convenzionata e Privata)**

<b>Neurologi</b>	<b>Dr.ssa M. Benedetti</b>
	<b>Dr.ssa L. Cainelli</b>
	<b>Dr. G. Ferlini</b>
	<b>Dr. J. Maistrelli</b>
	<b>Dr.ssa M. Pellegrini</b>
	<b>Dr. A. Righetti</b>
	<b>Dr. G. Rossato</b>
	<b>Prof. L. Saltuari</b>
	<b>Dr.ssa C. Stegagno</b>

Si eseguono Prime Visite e Visite di Controllo. Principali patologie trattate: Cefalea, Epilessia, Patologia cerebrovascolare, Malattia di Parkinson, Demenze. Si eseguono Elettromiografie in regime di convenzione.

### **Oculistica (Convenzionata e Privata)**

<b>Oculisti</b>	<b>Dr. A. Alfano</b>
	<b>Dr. E. Bruni</b>
	<b>Dr. S.F. Leonardelli</b>
	<b>Dr. D. Sindaco</b>
	<b>Dr. S. Quinternetto</b>

Si eseguono prime visite e visite di controllo, esame del fundus oculi, OCT.

### **Omeopatia (Privata)**

<b>Medici</b>	<b>Dr.ssa D. Valenti</b>
---------------	--------------------------

Si eseguono prime visite e visite di controllo.

### **Ortopedia (Privata)**

<b>Ortopedici</b>	<b>Dr. M. Benedetti</b>
	<b>Dr. A. Donadelli</b>
	<b>Dr. A. Villaminar</b>

Si eseguono: Prima Visita e Visita di controllo, infiltrazioni intraarticolari (spalla, ginocchio, anca, gomito, polso, articolazione ileosacrale, colonna vertebrale) e medicazioni.

### **Otorinolaringoiatra (Convenzionata e Privata)**

<b>Otorinolaringoiatri</b>	<b>Dr. M. Chierгато</b>
	<b>Dr. C. Grandi</b>
	<b>Dr. P. Segatta</b>

Si eseguono: Prima Visita e Visita di controllo, Visita endoscopica video, Audiogramma Timpanogramma, Ultrasuoni tessuti molli del collo, Apnee del sonno.

### **Psichiatria (Privata)**

<b>Psichiatri</b>	<b>Dr. A. Pompoli</b>
	<b>Dr. D. Demattè</b>

### **Psicologia (Privata)**

<b>Psicologhe</b>	<b>Dr.ssa S. Bonizzato</b>
	<b>Dr.ssa M. Cazzolli</b>
	<b>Dr.ssa T. Ferrari</b>
	<b>Dr.ssa S. Vecchi</b>

Attività per esterni: Si eseguono psicoterapia cognitivo comportamentale individuale e di coppia.

### **Terapia del dolore (Privata)**

<b>Anestesista</b>	<b>Dr. Saverio Adilardi</b>
--------------------	-----------------------------

La cura del dolore si rivolge a tutti i pazienti per i quali il dolore è diventato la caratteristica principale del loro stato di salute.

Possiamo distinguere, alcune grandi categorie di patologia dolore a cui va l'attenzione del nostro ambulatorio: Mal di schiena, di origine articolare o radicolare, dopo chirurgia vertebrale e per ernia del disco, Sciatalgia, Dolore cervicale e brachiale, Dolore alle grandi articolazioni, anca, ginocchio e spalla, Cefalee, Dolore da ipo-perfusione degli arti inferiori e superiori, Dolore da danno nervoso (Herpes Zoster, trigemino, nevralgie del distretto craniofaciale) e Incontinenza urinaria e fecale.

Si eseguono visite antalgiche, controllo e programmazione per neuro stimolatore spinale, infiltrazioni articolari eco guidate, iniezione di anestetico in nervo periferico per analgesia.

Visite di medicina rigenerativa indirizzate al trattamento con cellule staminali e fattori piastrinici.

### **Urologia (Privata)**

<b>Urologo</b>	<b>Dr. C. Divan</b>
----------------	---------------------

Si eseguono: Prima Visita e Visita di controllo, ecografia addominale, ecografia testicoli e pene, ecografia transrettale della prostata, uroflussometria, inserzione catetere uomini e donne, inserzione/cambio catetere permanente, inserzione/cambio catetere suprapubico (anestesia locale), dilatazione/bougie a Boule dell'uretra femminile, cistoscopia, agobiopsi: della prostata eco-guidata.

Servizi presenti all'interno della Struttura di appoggio ai pazienti interni:

### Servizio di Anestesia

<b>Anestesisti</b>	<b>Dr. S. Adilardi</b>
	<b>Dr. F. Benedetti</b>
	<b>Dr. L. Giacomuzzi</b>

Viene fornita assistenza a pazienti esterni e degenti sottoposti ad esami radiologici Tac e RMN con contrasto. Gli Anestesisti Rianimatori sono Medici Specialisti che svolgono la propria attività professionale nella Diagnostica e nell'Ambulatorio di Terapia del Dolore (ruolo di Antalgista). Essi sono presenti continuamente e si occupano anche di far fronte ad ogni tipo di urgenza ed emergenza intraospedaliera.

### Servizio di Dietologia

<b>Dietologo</b>	<b>Dr. A. Pellegrini</b>
<b>Dietista</b>	<b>A. Maino</b>

Hanno accesso al servizio, tutti i pazienti ricoverati per i quali il medico curante ne abbia stabilito la necessità. Dopo aver valutata la compliance, al paziente viene proposto *un programma di modifica alimentare individuale* che inizia già nel corso del ricovero. Il risultato viene monitorato attraverso controlli periodici del peso ed ematologici se necessario. Il Dietista è a disposizione per colloqui senza appuntamento, secondo l'orario segnalato in bacheca. Nel caso di problematiche alimentari collegate a stati d'ansia o depressivi, viene proposto l'intervento della Psicologa. In Casa di Cura si tengono periodicamente degli incontri di Educazione Alimentare che coinvolgono tutti i pazienti ricoverati in Riabilitazione cardiologica; solo al bisogno quelli della Riabilitazione Motoria. Sono inoltre programmati degli incontri congiunti "Chef - Dietista" con lo scopo di guidare i pazienti nella preparazione di ricette adeguate alle indicazioni dietetiche ricevute.

### Servizio di Fisioterapia

<b>Fisioterapisti</b>	<b>Coordinatore FKT R. Widmann</b>
-----------------------	------------------------------------

La riabilitazione fisioterapica ed ergoterapica, costituita da 19 fisioterapisti è affidata ad uno staff specializzato, segue scrupolosamente le indicazioni mediche e consiste in terapie molteplici e personalizzate.

### Servizio di Logopedia

<b>Logopedisti</b>	<b>G. Corradini</b>
	<b>C. Stenico</b>

Il servizio si occupa dei disturbi del linguaggio: afasia, disartria e disturbi della articolazione, disfonia e disturbi della deglutizione. Per la diagnosi e il trattamento dei disturbi di deglutizione la logopedista collabora con il personale infermieristico addestrato e con gli specialisti ORL. La valutazione logopedica per il paziente ricoverato viene richiesta dallo specialista neurologo. Le logopediste collaborano con la psicologa nel trattamento neuro riabilitativo dei deficit neuropsicologici. L'attività logopedica viene svolta per i pazienti ricoverati e in regime ambulatoriale in libera professione. In tale ambito le logopediste trattano anche i disturbi di linguaggio dell'età evolutiva (dislessia, disgrafia, balbuzie).

### Servizio di Psicologia

<b>Psicologhe</b>	<b>Dr.ssa M. Cazzoli</b>
	<b>Dr.ssa S. Vecchi</b>

Il servizio di psicologia per i pazienti motori e cardiologici interni consiste in: colloqui psicologici di sostegno individuale con frequenza stabilita dalla psicologa in funzione della diagnosi e tecniche di rilassamento in gruppo con l'obiettivo di aumentare il controllo sulle reazioni ansioso-depressive post intervento e/o post-traumatiche, elevare la soglia del dolore, riacquisire il proprio schema corporeo dopo la malattia con il rilassamento muscolare. Sono previsti 2 incontri settimanali.

Il servizio si occupa inoltre della diagnosi e della riabilitazione dei disturbi cognitivi causati da lesioni cerebrali e a valutare quanto questi incidano sullo svolgimento autonomo delle attività quotidiane. In questo contesto, il paziente completa prove che permettono di stabilire la presenza e l'entità di eventuali disturbi di memoria, attenzione, calcolo, pianificazione di comportamenti, riconoscimento di volti e oggetti, ecc. La valutazione è richiesta dallo specialista Neurologo per il paziente in regime di degenza e, in caso di trattamento neuroriabilitativo, include anche la figura del logopedista e del terapeuta occupazionale.

La psicologa fornisce terapia di supporto psicologico al paziente, nel caso il medico specialista ne ravveda l'opportunità e dopo aver condiviso l'indicazione con il paziente stesso. Il trattamento di supporto psicologico può essere erogato anche ai familiari di pazienti degenti che ne fanno espressa richiesta al medico, o di cui il medico ne ravvisa la necessità nell'ambito dello specifico Progetto riabilitativo Individuale.

### **Servizio di Terapia Occupazionale**

<b>Terapista occupazionale</b>	<b>T.O. Sara Cappelletti</b>
--------------------------------	------------------------------

Scopo della terapia occupazionale è quello di favorire e stimolare il recupero dell'autonomia nelle attività di vita quotidiana, lavorative e ricreative con una valutazione delle capacità residue, l'utilizzo di possibili compensi vicarianti la funzionalità compromessa ed eventuale proposta di ausili e/o ortesi e successivo addestramento al loro utilizzo.

La terapia prevede l'uso di diversi trattamenti:

- Esercizi funzionali con attrezzi
- Giochi funzionali
- Tecniche artigianali
- Training delle attività della vita quotidiana
- Ausili e adattamenti
- Pratiche terapeutiche riconosciute (Bobath, Perfetti, integrazione sensoriale).

### **Servizio di Diagnostica per Immagini (Convenzionata e Privata)**

<b>Responsabile del Servizio</b>	<b>Dr. E. Moser</b>
<b>Tecnico</b>	<b>TSRM C. Port</b>

Il Servizio di Diagnostica per Immagini della Casa di Cura si articola in più sezioni:

Sezione di Ecografia, Sezione di Diagnostica Tradizionale, Sezione di Tomografia Computerizzata.

La Diagnostica per Immagini è attiva tutti i giorni da lunedì al venerdì ed esegue tutti gli esami di radiologia tradizionale scheletrica, toracica ed addominale.

La nuova Sezione di Tomografia Computerizzata permette di eseguire tutti gli esami con o senza mezzo di contrasto.

Il Responsabile del Servizio è sempre a disposizione dell'utenza, per poter discutere gli esami eseguiti o da eseguire.

### **Ecotomografie (Convenzionata e Privata)**

<b>Medici</b>	<b>Dr. C. Fuochi</b>
	<b>Dr. C. Melo</b>
	<b>Dr.ssa A. Moratelli</b>
	<b>Dr. E. Moser</b>

La Sezione di Ecografia permette di eseguire gli esami di I e II livello come l'elastasonografia e l'ecografia con mezzo di contrasto. Il tempo per la refertazione mediamente è di 1 giorno.

### **Fisioterapia (esclusivamente in forma privata)**

Alcuni fisioterapisti del nostro staff eseguono per pazienti esterni:

- Riabilitazione neuromotoria
- Riabilitazione patologie ortopediche
- Terapie fisiche: Tecar, ultrasuono terapia, laserterapia, elettrostimolazione
- Terapia robotica: LokomatPro adulti e Lyra
- Idrokinesiterapia
- AlterG
- Onde d'urto focali\*

### **RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE**

<b>Responsabile</b>	<b>Dr. C. Fuochi</b>
	<b>Dr. A. Beltramello</b>
	<b>Dr. R. Caudana</b>
	<b>Dr. C. Ciccio</b>
	<b>Dr. E. Moser</b>
	<b>Dr. E. Demozzi</b>
	<b>Dr. L. Romano</b>
<b>Consulenti</b>	<b>TSRM M. Boller</b>
	<b>TSRM M. Benato</b>
	<b>TSRM A. Demozzi</b>
<b>Tecnici</b>	<b>TSRM M. Boller</b>
	<b>TSRM M. Benato</b>
	<b>TSRM A. Demozzi</b>

Risonanza Magnetica Nucleare (RMN). E' dotata di un Philips Total Body da 1,5 T. Le indagini effettuate comprendono cranio, colonna cervicale, dorsale, lombosacrale, bacino ed articolazioni. Lo studio del cranio consente studio cerebrale, ipofisi, tronco encefalico, vie ottiche. Per accedere a tali esami è indispensabile la prescrizione Medica e la compilazione, da parte del Medico Curante, di un questionario ove sono indicate controindicazioni assolute e relative all'espletamento dell'esame. Tale questionario da presentare prima dell'esecuzione dell'esame, è reperibile presso il sito internet della Casa di Cura e presso lo sportello del C.U.P.. Tra le controindicazioni più importanti ricordiamo il pace-maker, le clips metalliche intracraniche, protesi metallo-ferrose e lo stato di gravidanza presunta o accertata nei primi tre mesi. Il mezzo di contrasto in RMN per l'esiguità della quantità utilizzata (10-16 cc) e per il minor rischio allergico non richiede l'espletamento di particolari esami ematochimici preliminari. È comunque indispensabile l'autorizzazione all'utilizzo del mezzo di contrasto da parte del Medico Curante su apposito modulo reperibile presso il sito internet della Casa di Cura e presso lo sportello del C.U.P.

### **Accessibilità agli esami in convenzione**

Per l'effettuazione degli esami in convenzione è necessario presentarsi all'accettazione centrale muniti di impegnativa del Servizio Sanitario Nazionale.

### **Refertazione di visite specialistiche**

Le visite specialistiche subito.

Diagnostica per immagini: Ecotomografia la refertazione è immediata,

Rx, TAC, RMN: la refertazione è disponibile su Trec entro 1 o 2 giorni lavorativi.

## 5.2 Servizio di Laboratorio

### LABORATORIO DI ANALISI CHIMICO - CLINICHE E MICROBIOLOGICHE (PRIVATA)

<b>Direzione Laboratorio e sala Prelievi</b>	<b>Dr. L. Bazzanella</b>
<b>Biologo</b>	<b>Dr.ssa K. Gretter, Dr.ssa M. Raspa</b>
<b>Tecnico di Laboratorio</b>	<b>Dr.ssa S. Tellez Jimenz</b>
<b>Responsabile Sistema Gestione Qualità Laboratorio</b>	<b>Dr.ssa C. Papandrea</b>

Il Laboratorio Eremo, collocato in via Capitelli 71, con questa Carta dei Servizi, vuole mettere a disposizione tutte le informazioni utili per una conoscenza approfondita della sala prelievi del Laboratorio di Analisi e delle modalità per fruire dei servizi offerti in modo ottimale, nel segno della trasparenza, fornendo un servizio imparziale e riservato, rispondente alla politica di qualità dell'Eremo e a renderlo sempre più adeguato alle richieste dei propri Pazienti.

Il Laboratorio Eremo effettua differenti prestazioni:

- Ematologia e Coagulazione, LR-PRP studiato nel trattamento di processi infiammatori e degenerativi tissutali;
- Immunometria (Ormoni, Marcatori Tumorali, Diagnostica delle Epatiti);
- Immunoenzimatica (Autoimmunità, Allergie, Anticorpi e Antigeni di Agenti Infettivi, Intolleranze Alimentari);
- Chimica Clinica (Enzimi, Elettroliti, Biomarcatori, Proteine Specifiche, Farmaci, Droghe d'Abuso);
- Urine con analisi chimico-fisica e del sedimento;
- Esame del Liquido Seminale-Spermiogramma;
- Microbiologia, Parassitologia, Microbiologia molecolare per la Diagnosi Molecolare nei casi di infezione da SARS-Cov-2.

E' possibile richiedere profili specifici per il monitoraggio della funzionalità renale, epatica, assetto lipidico e assetto glucidico. La partecipazione del paziente alla prestazione del servizio viene sempre garantita attraverso un programma di miglioramento continuo che permette di monitorare l'affidabilità dei risultati mediante:

- controlli di qualità interni ed esterni (CQI e EQA, utilizzando metodiche riconosciute secondo la ISO 15189),

- la formazione del personale mediante corsi di aggiornamento,
- l'allineamento con le nuove tecnologie di ultima generazione secondo le linee guida nazionali e le pubblicazioni scientifiche di rilevanza internazionale.

Il Laboratorio e la Sala Prelievi dispongono di personale specializzato, composto da Medici, Biologi Specialisti e Tecnici di Laboratorio, costantemente aggiornato sulle novità analitiche e tecnologiche, al fine di poter offrire le analisi più appropriate per una corretta diagnosi, monitoraggio di alcune malattie e soprattutto, per il corretto impiego di nuove terapie mirate, in accordo alle linee guida e raccomandazioni della comunità scientifica.

Il Laboratorio Eremo ha un Sistema di Gestione Qualità realizzato per offrire garanzie al paziente, è certificato ISO 9001 ed ha richiesto l'accreditamento secondo la ISO 15189 per assicurare che tale laboratorio di analisi mediche mantenga tutti i requisiti di qualità in termini sia di conformità del sistema di gestione che di adeguatezza tecnica del Laboratorio, nonché di tutti i processi coinvolti nella gestione e attuazione degli esami oggetto di accreditamento, di competenza del personale, appropriatezza degli esami, ambiente di lavoro, riferibilità metrologica dei risultati, assicurazione qualità a tutela e al rispetto della salute dei pazienti. Si rammenta che alcuni esami possono essere eseguiti in service presso un laboratorio accreditato Accredia.

### **Servizio informazioni laboratorio analisi mediche**

Gli utenti possono recepire tutte le informazioni concernenti la tipologia di esami, la modalità di preparazione, tempi di risposta e tariffe telefonando al centralino (al n° 0464-588400) o inviando una mail direttamente al Laboratorio di analisi ([laboratorio@eremoarco.it](mailto:laboratorio@eremoarco.it)) e scaricando dal sito: *moduli per preparazione agli esami di Laboratorio* ([www.eremoarco.it](http://www.eremoarco.it)), inoltre, i pazienti, possono partecipare ad un miglioramento continuo del servizio offerto attraverso la compilazione di appositi moduli presenti in struttura, su cui riportare elogi, reclami o suggerimenti.

Il Laboratorio EREMO accetta i pazienti prenotati attraverso il centralino o direttamente dal laboratorio, ma anche pazienti con richieste urgenti e quindi privi di tale prenotazione. Possono essere pazienti esterni o campioni provenienti direttamente dalla Casa di Cura Eremo. I campioni provenienti dalla Casa di Cura Eremo arrivano in laboratorio già etichettati e identificati con codice univoco e compaiono sul gestionale con le rispettive richieste di esame al laboratorista.

Il Laboratorio referta la maggior parte degli esami di routine normalmente in giornata entro le ore 16.00.

Il personale di Laboratorio è comunque a disposizione per qualsiasi informazione negli orari di apertura. Le tariffe applicate risultano in regime di erogazione privata. Il Laboratorio analisi è aperto dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi, dalle ore 7:30 alle ore 15:30. Il sabato il laboratorio rimane aperto solo per soddisfare le urgenze dei reparti della Casa di Cura dalle ore 8:00 alle ore 10:30 e non si effettuano prelievi ai pazienti esterni.

I referti vengono consegnati ai pazienti in formato cartaceo se richiesto, (con ritiro del referto presso il centralino) dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 12:00 oppure possono essere scaricati dal sito appositamente dedicato: <https://referti.eremoarco.it/> con inserimento del numero di accettazione riportato sul foglio ritiro referti e con successivo inserimento di un pin univoco consegnato all'atto dell'accettazione.

I referti vengono conservati in formato digitale a vita.

### Esami effettuati

- **esame della glicemia a digiuno:** permette di valutare il livello di glucosio nel sangue e viene effettuato dopo almeno 8 ore di digiuno;
- **test da carico orale di glucosio (OGTT)** o curva glicemica: permette di individuare alterazioni del metabolismo dei carboidrati, viene eseguito facendo un prelievo di sangue con misurazione della glicemia prima e due ore dopo aver assunto una soluzione glucosata di 75 grammi per via orale;
- **emoglobina glicata (HbA1c):** è un parametro indicativo dei livelli di glicemia „media“ negli ultimi 2-3 mesi;
- **il test (o dosaggio) del PSA (Antigene Prostatico Specifico):** prescritto per evidenziare i primi segni di un ingrossamento della prostata (ghiandola dell'apparato genitale maschile la cui funzione principale è la produzione di liquido seminale) e indicare la presenza di possibili malattie della ghiandola.
- **dosaggio di renina e/o aldosterone:** è necessario il digiuno dalla sera precedente. Presentarsi in Laboratorio alle ore 7:30. Il test prevede un periodo di 2 ore di stabilizzazione in posizione distesa prima di eseguire il prelievo venoso. Tempo di permanenza presso il Laboratorio: 2 ore;
- **raccolta urine 24 ore:** viene fornito al soggetto un contenitore pulito sufficientemente capiente per contenere le urine delle 24 ore. Al risveglio, scartare le **urine** emesse con la prima minzione (non servono alla raccolta). Da questo momento in poi raccogliere tutte le urine emesse nell'arco di 24 ore (quindi dell'intera giornata e quelle eventuali della notte) compresa la prima urina emessa il mattino seguente quello di inizio raccolta;
- **dosaggio di prolattina:** il test prevede un periodo di 20 minuti di stabilizzazione in posizione distesa prima di eseguire il prelievo venoso. Tempo di permanenza: 20 minuti se è richiesto un solo dosaggio. Tempo di permanenza: 1 ora se sono richiesti tre dosaggi (pulsatilità). Il test non viene eseguito in tutte le sedi; contattare preventivamente la segreteria del punto prelievo per ulteriori indicazioni;

- **raccolta feci per ricerca parassiti:** raccogliere in un contenitore per feci una adeguata quantità di feci (un'oliva se solide, alcuni ml se liquide). Non riempire mai completamente il contenitore e chiuderlo accuratamente. Raccogliere le feci possibilmente la mattina prima della consegna al laboratorio. Sono accettabili anche campioni di feci raccolte la sera precedente e conservate a temperatura ambiente;

Il contenitore (vasetto di plastica con tappo a pressione e spatola) è distribuito da: laboratorio, farmacia, parafarmacia, articoli sanitari;

- **scotch Test per ricerca parassiti:** ritirare in Laboratorio un vetrino portaoggetti con l'astuccio di trasporto. Al mattino, appena svegli, applicare una striscia di nastro adesivo trasparente (di dimensioni simili al vetrino portaoggetti fornito) sulla cute dell'area perianale per alcuni minuti. Il nastro adesivo permette di catturare le uova e/o le larve depositate dagli Ossiuri che durante la notte migrano sino all'apertura anale. Togliere quindi il nastro adesivo e farlo aderire, ben steso, sulla superficie del vetrino portaoggetti. Consegnare la mattina stessa al Laboratorio;

- **sangue occulto nelle feci:** raccogliere in un contenitore per feci una adeguata quantità di feci (un'oliva se solide, alcuni ml se liquide). Non riempire mai completamente il contenitore e chiuderlo accuratamente. Conservare in frigorifero fino alla consegna in Laboratorio. Nel caso di prescrizione di raccolte multiple (di solito tre campioni) la consegna può avvenire in un'unica soluzione alla fine delle raccolte, avendo cura di conservare i campioni in frigorifero. Il contenitore (vasetto di plastica con tappo a pressione e spatola) è distribuito da: Laboratorio, Farmacia, Parafarmacia, Articoli Sanitari;

- **Sars-CoV-2:** il Laboratorio esegue tamponi rinofaringei per la ricerca del virus SARS-CoV-2 con metodo Real time PCR ed esami siero immunologici per la ricerca di anticorpi per pazienti esterni e degenti. Questo Laboratorio è inserito nell'elenco dei Laboratori Nazionali (Allegato 2 Circolare Ministeriale 3 aprile 2020);

- **esame del Liquido Seminale-Spermiogramma:** prima della raccolta è necessario osservare un'astinenza sessuale di minimo 3, massimo 5 giorni. Il liquido seminale dovrebbe essere preferibilmente effettuata presso il proprio domicilio. Il campione dovrà essere consegnato entro al massimo 60 minuti dalla raccolta. Per effettuare una corretta raccolta è necessario attenersi alle seguenti indicazioni: provvedere ad un'accurata igiene delle mani e dei genitali prima di procedere alla raccolta, il liquido seminale deve essere raccolto direttamente in un contenitore sterile da urinocoltura (barattolo), da aprire immediatamente prima dell'uso. Sul contenitore devono essere indicati cognome, nome, data di nascita e ora della raccolta. Raccogliere per intero il campione seminale. Effettuare la raccolta dopo un periodo di sostanziale benessere fisico: non devono esserci stati episodi febbrili (temperatura corporea  $\geq 37.5^{\circ}\text{C}$ ) e non devono essere stati assunti antibiotici. Nei 60 giorni precedenti la raccolta, infezioni virali o episodi febbrili possono modificare temporaneamente la qualità del liquido seminale. Trasportare fino alla struttura il campione seminale mantenendo il contenitore in posizione verticale, evitando di capovolgerlo.

Per esami in cui non risulta sopra descritta la preparazione del paziente o per sapere quali esami vengono eseguiti in service presso un laboratorio accreditato Accredia, si raccomanda di telefonare o inviare mail al Laboratorio facendone richiesta.

L'elenco degli esami e punti di prelievo rientranti nel campo di accreditamento UNI EN ISO 15189 rilasciato da ACCREDIA con certificato di accreditamento MED n. 0025M sono presenti nella Tabella 1 allegata al presente documento del quale forma parte integrante.

## **6. RICOVERO POST ACUZIE**

Nell'area riabilitativa vengono accolte in regime di ricovero persone che a seguito di una lesione acuta o patologia degenerativa del sistema nervoso centrale e periferico o dell'apparato muscolo-scheletrico o del sistema cardiovascolare, non hanno pienamente recuperato il proprio stato di salute quale era prima dell'evento morboso; nell'area riabilitativa sono presenti tre unità operative che prendono in carico le seguenti patologie:

- riabilitazione in ambito neurologico: vengono accolti pazienti con differenti patologie neurologiche, quali stroke, malattie demielinizzanti, atassie, polineuropatie gravi per il trattamento riabilitativo multidisciplinare, disordini del movimento: vengono accolti pazienti con malattia di parkinson e altri disturbi del movimento (parkinsonsimi, distonie, m. huntington) per interventi riabilitativi di tipo multidisciplinare anche con tecniche innovative per il trattamento dei disturbi assiali. Sono presenti sullo stesso piano 4 posti letto di Neuroriabilitazione ad Alta Intensità (cod.75) dedicati ai pazienti con esiti di Grave Cerebrolesione Acquisita (GCA). Per GCA si intende un danno cerebrale tale da determinare uno stato di coma e menomazioni motorie, cognitive e/o comportamentali che comportano una disabilità significativa.
- riabilitazione in ambito ortopedico: vengono accolte persone con esiti recenti di interventi chirurgici ortopedici, esiti fratture invalidanti ed esiti di amputazione di arti, politraumatismi, interventi di protesizzazione, osteotomie.
- riabilitazione in ambito cardiologico: vengono accolte persone con cardiopatia valvolare che hanno recentemente subito un intervento correttivo di sostituzione o di plastica. inoltre possono accedere pazienti con cardiopatia ischemica che sono reduci da un recente intervento di rivascolarizzazione miocardica e pazienti affetti da altre patologie trattate chirurgicamente.

### **Unità Operativa di Riabilitazione Neurologica**

Responsabile Medico: Dr.ssa Chiara Stegagno

Equipe medica: Dr.ssa M. Pellegrini, Dr. J. Maistrelli, Dr. A. Pellegrini

Servizio di Neuropsicologia: Dr.ssa Michela Cazzolli, Dr.ssa Sabrina Vecchi

Coordinatore Infermieristico: I.P. Marina Galli

Coordinatore Fisioterapisti: FKT Roberta Widmann

Coordinatrice di percorso: I.P. Lucia De Marinis

La Neuroriabilitazione si trova al terzo piano della Struttura

### **Unità Operativa di Riabilitazione Cardiologica**

Responsabile Medico: Dr. Alberto Menotti,

Equipe medica: Dr.ssa Maria Alejandra Amado Eleas, Dr.ssa Caterina Bizzi, Dr. Stefano Marchesi,

Servizio di Neuropsicologia: Dr.ssa Michela Cazzolli, Dr.ssa Sabrina Vecchi,

Coordinatore Infermieristico: I.P. Lara Raffaelli,

L'Unità Operativa si trova al secondo piano della Casa di Cura.

### **Unità Operativa di Riabilitazione Motoria**

Responsabile Medico: Dr. Gregorio Ferlini,

Equipe medica: Dr.ssa Alice Chiasera, Dr.ssa Diana Valenti, Dr.ssa Irene Zaghini,

Servizio di Neuropsicologia: Dr.ssa Michela Cazzolli, Dr.ssa Sabrina Vecchi,

Coordinatore Infermieristico: I.P. Elena Bertolini,

Coordinatrice dei fisioterapisti: FKT Roberta Widmann,

L'Unità Operativa si trova al primo piano della Casa di Cura.

La tipologia di ricovero ordinario o di day hospital viene determinata sulla base della classe di ricovero (primo accesso o rientro) della valutazione clinica, delle condizioni socio assistenziali nonché logistiche del paziente. Per i pazienti motori non sono previsti rientri.

L'obiettivo della riabilitazione consiste nel recupero delle funzioni fino al massimo delle capacità oggettive, di contrasto dei fattori di rischio implicati nella patologia sofferta e nella corretta informazione sullo stile di vita, farmaci ed alimentazione.

Il ciclo riabilitativo ha durata variabile secondo i protocolli provinciali e la tipologia dei pazienti.

### **L'attività riabilitativa si articola attraverso:**

Il Servizio di Fisioterapia ha come obiettivo la prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori, e viscerali deficitarie, conseguenti ad eventi patologici, di varia eziologia, congenita od acquisita.

Il fisioterapista prende in carico il paziente il giorno dopo il suo ingresso, visiona la cartella clinica con degli obiettivi definiti dal medico e da raggiungere durante il ricovero; esegue la sua valutazione funzionale, imposta il piano di trattamento individualizzato e definisce le strategie fisioterapiche informandone il paziente. In itinere valuterà le autonomie e competenze apprese dal paziente e le condividerà con le altre figure professionali per una presa in carico multidisciplinare; valuterà eventuali ausili e addestrerà il paziente al loro utilizzo. Durante la degenza il piano di trattamento iniziale potrà essere ampliato con altre proposte riabilitative (Realtà Virtuale, Terapia robotica, AlterG. Idrokinesiterapia etc....)

### **Ubicazione**

Le palestre di fisioterapia sono situate al piano interrato:

- Una palestra per la riabilitazione motoria;
- Una palestra per la riabilitazione neurologica;
- Una palestra per l'attività con Realtà Virtuale;
- Una palestra per la riabilitazione robotica con ampia vetrata: 2 LokomatPro, un Lyra, un Erigo e un Gloreha);
- Una palestra per training del passo con 2 AlterG;
- Una palestra per la riabilitazione cardiologica.

**Il Servizio Logopedico** interviene nel campo della prevenzione e del trattamento riabilitativo dei disturbi del linguaggio e della comunicazione e deglutitorie. L'attività del logopedista è volta all'educazione e rieducazione di tutte le malattie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio e della di disfagia. Pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità comunicative e cognitive, utilizzando terapie logopediche di abilitazione e riabilitazione della comunicazione del linguaggio, verbali e non verbali.

**Il Servizio di Terapia Occupazionale** utilizza la valutazione e il trattamento per sviluppare, recuperare o mantenere le competenze della vita quotidiana e lavorativa delle persone con disabilità cognitive, fisiche, psichiche tramite attività. Si occupa anche dell'individuazione e dell'eliminazione di barriere ambientali per incrementare l'autonomia e l'indipendenza e la partecipazione alle attività quotidiane, lavorative, sociali.

Il terapeuta occupazionale è quella figura professionale che, in possesso del diploma universitario abilitante, opera nell'ambito della prevenzione e riabilitazione di soggetti affetti da malattie e disordini fisici o psichici, sia con disabilità temporanee o permanenti, utilizzando attività manuali, ludiche, di vita quotidiana.

La Casa di cura Eremo è dotata di una piscina per **l'idrokinesiterapia**, una modalità riabilitativa che si inserisce di diritto nel campo della riabilitazione motoria, sia come tecnica di supporto complementare che come indicazione esclusiva. La vasca misura 9 m di lunghezza e 4,5 m di larghezza, mentre la profondità va da 1,38 m a 1,49 m, dunque non è necessario saper nuotare e la temperatura viene mantenuta sui 31°C.

**Idrokinesiterapia:** sfruttando le proprietà dell'acqua, permette al paziente di muoversi con meno dolore, con una maggior percezione del proprio corpo e quindi maggior facilità nel controllo motorio, di camminare senza ausili con un carico parziale e corretto schema del passo. Inoltre nel paziente ortopedico post chirurgico facilita il recupero articolare e il rinforzo muscolare; nel paziente neurologico facilita un lavoro simmetrico, consente di sperimentare un cammino riducendo la paura di cadere, aumenta la propriocezione del corpo.

**Realtà virtuale:** *Virtual Reality Rehabilitation* (VRRS) è un sistema di realtà virtuale per la riabilitazione; è concepito come un "HUB centrale" al quale è possibile connettere tramite USB una serie di dispositivi periferici specialistici, completamente sincronizzati ed integrati con il sistema. Tramite dei moduli riabilitativi viene utilizzata in aggiunta alla fisioterapia.

**Gloreha:** un dispositivo robotico per la riabilitazione della mano, che si adatta a tutte le fasi del recupero neuromotorio. Sensori, motori, animazione 3D, supporti dinamici per le braccia: strumenti combinati a beneficio del paziente.

**Alter-G:** treadmill antigrafitazionale, sviluppato presso la NASA, che consente di applicare in maniera uniforme e confortevole una forza di sollevamento al corpo alleggerendolo fino all'80% del proprio peso. Attraverso la variazione di pressione all'interno dell'involucro d'aria, Alter-G permette ai pazienti di camminare e correre con un carico controllato nel rispetto del dolore e/o delle indicazioni mediche con un pattern motorio normale. Questo approccio riabilitativo permette un training del passo in situazione protetta di pazienti con patologie ortopediche, neurologiche, geriatriche, post COVID, sportive per un ricondizionamento alla fatica e al cammino funzionale.

**Lokomat:** esoscheletro robotizzato controllato elettronicamente che consente un allevio del peso e il cammino su un tapis roulant. I supporti si applicano agli arti inferiori e bacino, fornendo un'assistenza diversificata alle gambe. Velocità, frequenza, lunghezza del passo, escursione delle articolazioni di ginocchio e anca, controllo posturale del bacino, sono fra i parametri del cammino modificabili nell'arco della riabilitazione. Il paziente è coinvolto in maniera attiva. Attraverso la realtà virtuale visibile su di uno schermo, un avatar procede in una distesa verde "guidato" dal paziente che, imbragato con l'esoscheletro, cammina sul tapis roulant. Se il paziente presenta delle capacità residue può interagire con il suo avatar e tramite dei giochi verrà stimolato ad utilizzarle e a migliorarle. Permette programmi di fisioterapia intensa e ad alta ripetizione.

**Lyra:** *end-effector gait trainer*. Offre un allenamento intensivo dell'andatura al limite delle prestazioni in ogni fase della riabilitazione. Senza la complicazione di dover indossare un esoscheletro, è possibile ottenere tempi di preparazione minimi e un programma di terapia intenso e con facilità di movimentazione del paziente. Permette programmi di fisioterapia intensa e ad alta ripetizione.

**Erigo:** lettino da statica a regolazione continua con uno stepper robotizzato per una terapia precoce ed intensiva. Permette la verticalizzazione e una mobilizzazione precoce e intensiva con carico e scarico ciclico degli arti inferiori del paziente. Nelle fasi precoci di riabilitazione può favorire il recupero e minimizzare le complicanze dovute all'allettamento.

È inoltre integrata la FES (*Functional Electrical Stimulation*) che potenzia gli effetti della verticalizzazione precoce sul sistema cardiovascolare.

**MYRO:** superficie interattiva per l'attività dell'arto superiore e per la stimolazione delle funzioni cognitive; viene attivata sia con il movimento che con la pressione. Si adatta ai bisogni e alle capacità del paziente; può essere utilizzata in orizzontale e anche in verticale con varie inclinazioni ed è regolabile in altezza. Presenta una serie di giochi ed attività che favoriscono l'esplorazione spaziale, la memoria, l'attenzione, la velocità di risposta e l'utilizzo degli arti superiori.

L'ufficio Accettazione della Casa di Cura o il CUP dell'APSS garantiscono la priorità di esecuzione attraverso i modelli di priorità previsti dai raggruppamenti d'attesa omogenei (RAO).

RAO A	massimo tre giorni
RAO B	massimo dieci giorni
RAO C	massimo trenta giorni
RAO E	senza limite d'attesa
RAO P	attesa programmata

Le prestazioni ambulatoriali erogate in convenzione richiedono il pagamento del ticket che può essere eseguito tramite contanti, Bancomat o Carta di credito. Eventuali esenzioni devono essere necessariamente riportate sull'impegnativa a cura del medico di medicina generale.

### **Prenotazione in regime libero-professionale**

Le visite ambulatoriali in regime libero professionale prevedono una prenotazione diretta presso l'ufficio Accettazione della Casa di Cura e, generalmente, i tempi di attesa sono contenuti in 7 giorni.

All'atto della prenotazione è indispensabile avere:

- richiesta del medico curante o dello specialista necessaria solo per esami radiologici, di risonanza o con mezzo di contrasto;
- eventuale documentazione clinica precedente.

Il pagamento può essere eseguito tramite contanti, Bancomat o Carta di credito.

### **Refertazione e rilascio della documentazione sanitaria ambulatoriale**

I referti degli esami e visite sono normalmente consegnati dallo specialista al termine della prestazione.

In alcuni casi, in particolare gli esami di laboratorio o radiologici, possono essere consegnati dall'ufficio Accettazione nel giorno indicato dall'operatore che ha eseguito la prestazione.

## **POLITICA PER LA QUALITA'**

La Politica della Qualità si riferisce agli indirizzi e alle strategie individuate dalla Direzione, al fine di ottenere i migliori risultati nelle attività di ricovero e cura, ed in quelle ambulatoriali, sviluppando il Sistema di gestione della Qualità in riferimento alle norme per l'Accreditamento Istituzionale della Provincia Autonoma di Trento. I principi ispiratori delle attività cliniche sono la tutela della vita, della salute fisica e psichica, della libertà e della dignità della persona.

Il Laboratorio della Casa di Cura Eremo opera secondo:

- Creazione e mantenimento di ambiente interno motivato nel conseguimento degli obiettivi del Laboratorio;
- Mantenimento dopo aver raggiunto un elevato livello del Servizio offerto e un miglioramento continuo sulla qualità dei risultati;
- Mantenimento della riferibilità metrologica;
- Incremento del numero dei pazienti fidelizzati e non;
- Formazione continua del personale mediante corsi di aggiornamento e perfezionamento;
- Valutazione continua dell'efficacia del sistema di gestione attraverso:
  - l'utilizzo di Controlli di Qualità Interni (CQI) e partecipazione a programmi di Valutazione Esterna di Qualità (VEQ) (utilizzando metodiche riconosciute per CQI e EQAS);
  - L'esame dei risultati dei controlli e circuiti inter-laboratorio;
  - la valutazione dell'efficacia di formazione del personale;
  - Audit interni effettuati sul SGQ e sulla parte tecnica;
- Creazione di un sistema di rintracciabilità dei campioni biologici in tutte le fasi del processo;
- L'allineamento con le tecnologie più avanzate e innovative.

L'introduzione e l'applicazione della Casa di Cura mira ad offrire prestazioni sanitarie ispirate alle più recenti acquisizioni scientifiche, all'uso appropriato di risorse umane e tecnologiche e al miglioramento continuo e progressivo del servizio, in relazione alle esigenze e alle aspettative del paziente, nonché al raggiungimento del miglior clima organizzativo e di buona percezione di clima interno per tutti gli operatori sanitari che prestano la loro opera in Azienda. La Direzione si impegna a individuare, acquisire e utilizzare le risorse tecnologiche che garantiscano affidabilità per il conseguimento dei risultati, nel rispetto della sicurezza dei pazienti e degli operatori e ad adottare le misure necessarie per accrescere la competenza e la motivazione del personale. La Direzione si

impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie: umane, informative, tecnologiche in riferimento ai seguenti obiettivi:

- Diffondere la medicina basata su prove di efficacia (EBM) nella pratica clinica e nei percorsi assistenziali usando, implementando e valutando linee guida e profili di diagnosi.
- Migliorare la collaborazione tra le diverse figure sanitarie con gruppi di lavoro che definiscano percorsi diagnostico terapeutici.
- Implementare modelli organizzativi innovativi (intensità di cure, bed management, percorsi finalizzati all'accreditamento all'eccellenza).
- Sviluppare metodologie operative che determinino una "medicina snella".
- Formalizzare e sostanziare il percorso di Clinical Risk Management secondo le indicazioni ministeriali e provinciali.
- Recepire tutti i contenuti delle normative nazionali di merito sulla Prevenzione e Gestione del rischio clinico.
- Implementare il confort e la sicurezza degli ambienti.
- Implementare strumenti che migliorino il clima aziendale, che personalizzino le cure (Medicina Narrativa, Grado di Umanizzazione, etc...).

La struttura opera perché tutti gli obiettivi, quantificabili e misurabili, con i rispettivi traguardi temporali, siano compresi e sostenuti da tutti gli operatori. Gli obiettivi specifici per ogni funzione siano definiti annualmente dalla Direzione in collaborazione con i Responsabili delle tre Unità Operative, dei Servizi di Laboratorio Analisi Cliniche, del servizio di Diagnostica per Immagini, del Servizio di Ristorazione e del Servizio Ausiliario.

La Casa di Cura Eremo vuole costruire un rapporto di corretta collaborazione con il personale, con l'obiettivo di valorizzare al massimo le risorse professionali di ogni operatore garantendone la crescita attraverso la formazione continua ad ogni livello; si impegna a definire e mantenere standard di elevato valore tecnico professionale e promuovere l'adozione di tecnologie all'avanguardia testate e sicure; ispira i propri comportamenti all'etica professionale e si impegna a garantire l'appropriatezza e l'efficacia degli interventi; si fa obbligo di tutelare la dignità della persona e porre al centro di ogni comportamento l'attenzione al benessere e alla qualità della vita dei degenti e dei pazienti ambulatoriali. L'Azienda ritiene indispensabile, come mezzo per la realizzazione di questi principi, l'attivazione di un Sistema Qualità diffuso a tutti i livelli organizzativi così come previsto dal modello nazionale e provinciale dell'accreditamento.

La Casa di Cura Eremo assicura i seguenti standard di qualità specifici:

<b>Documentazione servizi</b>	All'ingresso è in distribuzione la Carta dei Servizi
<b>Informazioni sulla sicurezza</b>	In ogni stanza sono affisse le planimetrie specifiche e le istruzioni comportamentali da seguire in caso di emergenza
<b>Identificazione degli operatori</b>	Ogni operatore sanitario è identificato con Nome e cognome puntato.  Ogni categoria di operatore sanitario ha una propria divisa: T.S.R.M. pantaloni bianchi e T-Shirt bianca, infermieri casacca bianca (profilata con colori diversi a seconda della categoria) e pantalone bianco, Fisioterapisti pantaloni bianchi e T-Shirt bianca felpa bordeaux e medici camice bianco.
<b>Gestione del Rischio</b>	Costruzione di un sistema di Incident Reporting per la prevenzione e, gestione, controllo e riduzione dei rischi e per il miglioramento della qualità assistenziale e clinica della struttura. Presenza di un Comitato per la sorveglianza delle Infezioni Ospedaliere.
<b>Attenzione alla problematica del dolore</b>	Rilevazione del sintomo dolore in cartella infermieristica e relativo monitoraggio.
<b>Documento per il medico curante</b>	Alla dimissione viene consegnata ad ogni paziente una lettera firmata dal medico di reparto, indirizzata al medico curante, contenente chiarimenti e informazioni sul tipo di intervento, sulle terapie effettuate e sul trattamento post dimissione.
<b>Standard di qualità</b>	Nelle sale di attesa e nelle camere di degenza è a disposizione un questionario per valutare la soddisfazione dell'utente.

<b>Orari distribuzione dei pasti</b>	7:30 – 9:30	11:30 - 12:30	18:30 - 19:30
<b>Orario ricevimento visite ai pazienti</b>	lunedì - venerdì sabato domenica e festività	dalle 16.00 alle 18.00, dalle 14.00 alle 18.00, dalle 10.00-11.00 e dalle ore 14.00-18.00.	
<b>Accessibilità Assistenziale ai pazienti</b>	In caso di necessità è possibile l'assistenza di un familiare h 24 (possibile solo per pazienti neurologici)		
<b>Pulizia delle camere di degenza</b>	1 volta al giorno e ogni qual volta se ne ravvisi la necessità		
<b>Pulizia dei servizi igienici</b>	2 volte al giorno e ogni qual volta se ne ravvisi la necessità		
<b>Qualità del personale</b>	Formazione continua del personale infermieristico attraverso la programmazione annuale di corsi di aggiornamento.		
<b>Qualità delle forniture</b>	La clinica garantisce l'attenta scelta dei fornitori attraverso specifici processi di selezione degli stessi.		
<b>Confort delle camere di degenza</b>	In ogni stanza di degenza sono presenti: telefono, televisore, aria condizionata, servizi igienici privati, guardaroba personale, dispositivo di chiamata viva voce (solo stanze della Riabilitazione Neurologica), luce individuale, possibilità di richiedere quotidiani e riviste che verranno recapitate direttamente in stanza.		

## Sicurezza

La Casa di Cura Eremo è dotata di un sistema di sicurezza antincendio e telecamere a circuito chiuso per il controllo delle aree critiche e di accesso.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui pazienti.

Per motivi di sicurezza e riservatezza, l'accesso alla documentazione sanitaria viene permesso al paziente o a un suo delegato, previa presenza del medico di reparto.

## **Partecipazione**

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalla verifica continua dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio e dall'analisi mensile delle valutazioni fornite dagli utenti della Struttura.

La partecipazione degli utenti all'evoluzione della qualità è facilitata da un questionario sulla soddisfazione, che consente di esprimere il livello di gradimento e/o di segnalare reclami (U.R.P.) su eventuali disservizi o di suggerire possibili miglioramenti.

Il questionario viene consegnato al paziente durante la permanenza nella struttura e ritirato al momento della dimissione.

Le segnalazioni sono particolarmente utili per definire interventi di miglioramento continuo dei servizi.

Il reclamo (U.R.P.) può essere comunicato telefonicamente, via fax o con lettera semplice inviata alla Direzione Sanitaria.

La Direzione Sanitaria provvederà a dare risposta immediata alla segnalazione di rapida risoluzione, negli altri casi avvierà un'indagine con i responsabili delle Unità operative e/o Servizi interessati e fornirà una risposta entro dieci giorni dalla segnalazione.

## **Questionario**

Nelle sale di attesa della Casa di Cura e durante il ricovero nella nostra struttura troverà a sua disposizione un questionario dove potrà esprimere un giudizio sul servizio ricevuto.

Al fine di garantire la riservatezza delle informazioni fornite la invitiamo a depositare il questionario compilato nella cassetta situata al piano terra presso il centralino.

La ringraziamo anticipatamente per la risposta al questionario e per i suggerimenti, pareri, consigli, osservazioni che vorrà condividere con noi.

## **Risultati dei questionari per l'anno 2022**

Riabilitazione Cardiologica: Il totale delle risposte "Molto soddisfatto" e "Soddisfatto" riportano un risultato globale di 98,23%.

Riabilitazione Motoria: Il totale delle risposte "Molto soddisfatto" e "Soddisfatto" riportano un risultato globale di 97,16%.

Riabilitazione Neurologica: Il totale delle risposte "Molto soddisfatto" e "Soddisfatto" riportano un risultato globale di 97,16%.

### **Rilascio della certificazione medica**

La copia della cartella clinica può essere richiesta personalmente al paziente provvisto di carta d'identità valida oppure con una procura. I referti radiologici possono essere dati al paziente provvisto di carta d'identità valida o tramite richiesta scritta via e-mail.

### **Reclami**

La Casa di Cura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino *anche* attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. I reclami, scritti (inviati per e-mail) o verbali, possono essere rivolti a tutto il personale che opera nella Casa di Cura. La Struttura, provvederà successivamente ad informare il paziente sull'esito e sulle risoluzioni intraprese in seguito al reclamo.

## 7. INDICATORI

Con periodicità prestabilita vengono monitorati dalla Direzione parametri riguardanti la prevenzione delle cadute, le infezioni delle vie urinarie, le infezioni della ferita chirurgica e la prevenzione delle piaghe da decubito. Oltre a questi si tengono sotto controllo gli aspetti relazionali attraverso la qualità percepita in tutti i settori e/o servizi, i tempi di accessibilità alla richiesta di prestazioni ambulatoriali e alla documentazione sanitaria.

<b>Indicatori di qualità e strumenti per la verifica</b>					
<b>Dimensione</b>	<b>Impegni nella Carta dei Servizi</b>	<b>Unità Operativa o Servizio</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>	<b>Verifica</b>
Aspetti relazionali	Migliorare il rapporto comunicativo tra utenti e personale a contatto con essi	Unità Operative e Servizi	N° reclami sugli aspetti relazionali/ n. totale dei reclami	Decremento % sugli aspetti relazionali	Indagini sulla Qualità percepita
Tempi e accessibilità	Rispettare i tempi previsti per il rilascio della documentazione sanitaria	Accettazione e Direzione Sanitaria	Rilasciare copia cartella clinica entro i termini previsti	n. copie di c/c rilasciate entro 30 giorni/numero totale copie c/c richieste. Obiettivo 80%	Date verificate sui registri
Tutela, ascolto e verifica	Garantire una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo di risposta di 30 giorni e utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi.	Accettazione e Direzione Sanitaria	Azioni di miglioramento a seguito della rilevazione di criticità individuate.	Esistenza della procedura Azione di miglioramento ritenuta rilevante per l'organizzazione	Presenza di documentazione
Privacy	Garantire la privacy dei dati degli utenti		Garantire adempimenti previsto dal D.Lgs. N. 196/03 e dal Nuovo Regolamento Europeo n. 679/2016	Presenza di Politica per la Privacy; informativa consegnata agli utenti; presenza registro trattamento dati costantemente aggiornato in base alle esigenze  Presenza del DPO, Presenza Piano Valutazione dei Rischi, Presenza misure atte a garantire la privacy e applicazione	Audit periodico della Qualità

## 8. PRIVACY

Tutti i dipendenti sono tenuti a mantenere riservati i dati raccolti in relazione allo svolgimento della loro professione nella Casa di Cura. Il mancato rispetto del segreto professionale costituisce una grave violazione passibile di sanzioni. La raccolta di dati è consentita solo se legalmente richiesta. La Casa di Cura Eremo attribuisce grande importanza alla riservatezza, protezione e sicurezza delle informazioni in suo possesso, soprattutto quando si tratta di dati personali e di salute. I dati personali del paziente saranno trattati in conformità con le disposizioni del nuovo Regolamento UE sulla protezione dei dati generali (noto anche come GDPR), in vigore dal 25 maggio 2018. La Casa di Cura Eremo acquisisce la proprietà del trattamento dei dati sensibili nei casi previsti dalla legge con il consenso del paziente. Il Data Protection Act prevede che l'interessato deve essere informato del trattamento dei dati personali, di cui i dati sono trattati su specifici trattamenti qualificati che hanno bisogno di essere fatti con correttezza, liceità e trasparenza per garantire la riservatezza e la protezione dei diritti.

In conformità con questa regola, La Casa di Cura Eremo fornisce le seguenti informazioni:

I dati personali e sanitari relativi al paziente sono raccolti per i seguenti scopi:

- Prevenzione, diagnosi e trattamento e in ogni caso per lo scopo principale della protezione della salute;
- La contabilità, la valutazione, con l'obiettivo di migliorare i servizi offerti dalla soddisfazione degli utenti e riferimento di controllo del grado, a condizione che siano strettamente connessi con i servizi forniti in conformità con la normativa in materia; Certificazione sanitaria;
- I dati personali e sanitari sui familiari possono essere trattati solo se assolutamente necessario a giudizio dello staff infermieristico responsabile della cura personale;
- I dati vengono elaborati per l'intera durata del soggiorno del paziente e anche successivamente per l'adempimento di obblighi di legge e per scopi amministrativi;
- In assenza di tali dati, potrebbe essere difficile fornire al paziente le prestazioni richieste;
- I dati saranno utilizzati da personale e medici in conformità con la legge e nel rispetto del segreto professionale e ufficiale;  
I dati possono essere trasmessi solo, come richiesto e nei limiti consentiti dalla legge, ad altri soggetti coinvolti o collegati al processo di trattamento:
- Responsabile del trattamento,
- Personale medico,

- Organizzazioni sanitarie e ospedaliere che contribuiscono al percorso terapeutico Enti pubblici e privati per scopi istituzionali.

La Casa di Cura Eremo raccoglie dati personali in carta e / o archivi elettronici e li protegge con misure di sicurezza per garantire che solo le persone autorizzate e in segreto autorizzati possono trovare le informazioni sui loro pazienti. Per quanto riguarda i dati memorizzati, il paziente ha il diritto:

- Sapere che i suoi dati sono in fase di elaborazione;
- Conoscere come vengono utilizzati i dati e per quale scopo;
- Conoscere con chi vengono condivisi e chi può soddisfarli;
- Richiedere l'integrazione o l'aggiornamento o la correzione;
- La cancellazione di applicazioni (a meno che non siano richieste dalla legge), di richiedere la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro uso;
- Il paziente può far valere i propri diritti presentando una richiesta scritta a: Casa di Cura Eremo, Via XXIV Aprile, Arco (TN).

#### **Casa di Cura Privata Accreditata Eremo**

La Carta dei Servizi è periodicamente aggiornata

Ultima Revisione Giugno 2023