



**KORIAN**

*Villa delle Terme*

*Casa di Cura*

# **CARTA** dei **SERVIZI**



Accettazione

Gentile paziente,  
nel ringraziarla per aver scelto Korian le diamo un cordiale benvenuto presso la Casa di Cura Villa delle Terme, dove potrà usufruire di servizi contraddistinti da qualità, riservatezza e tempestività.

Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di fornire informazioni relative alle prestazioni ed ai servizi offerti presso le nostre strutture, ma anche quello di presentarle la filosofia Korian, che mette la cura della persona al centro del nostro interesse e del nostro impegno quotidiano per poter garantire i migliori livelli di qualità assistenziale.

La Direzione



# INDICE

<b>BENVENUTI IN KORIAN CASA DI CURA VILLA DELLE TERME .....</b>	<b>4</b>
Le strutture .....	4
Valori .....	6
Mission .....	6
Certificazione di qualità .....	7
Gestione della Qualità .....	7
La formazione e le attività scientifiche .....	8
<b>LA NOSTRA ATTIVITÀ .....</b>	<b>9</b>
High-Care .....	9
Lungodegenza .....	10
Riabilitazione Ospedaliera ed Extra Ospedaliera .....	11
Low-Care .....	13
Ambulatorio di Riabilitazione .....	13
Accesso all'Ambulatorio di Riabilitazione .....	14
<b>RICOVERO .....</b>	<b>15</b>
Servizio Accoglienza .....	15
L'accoglienza .....	16
La giornata tipo .....	16
Documenti da presentare .....	17
Cosa portare .....	17
Ricevimento .....	18
Visitatori: il progetto "Ospedale Aperto" .....	18
Pasti .....	19
Dimissioni .....	20
Assistenza religiosa .....	20
<b>LA CARTELLA CLINICA .....</b>	<b>21</b>
<b>RICONOSCI IL NOSTRO STAFF .....</b>	<b>22</b>
<b>NORME E DIVIETI .....</b>	<b>23</b>

## ***TUTELA DELLA PRIVACY* ..... 26**

Tutela dei dati personali .....	26
Consenso Informato .....	26

## ***RACCOMANDAZIONI UTILI* ..... 30**

Braccialetto identificativo .....	30
Prevenzione delle cadute .....	30
Disturbi della deglutizione .....	31
Igiene delle mani e prevenzione delle infezioni .....	31
Piccole attenzioni .....	33
Trattamento del dolore .....	33
Educazione Terapeutica .....	34

## ***I COMFORT* ..... 35**

I servizi per il benessere Korian Plus .....	35
Servizi disponibili .....	35

## ***RELAZIONI CON IL PUBBLICO* ..... 36**

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) .....	36
Giudizi, reclami e suggerimenti .....	36
Questionario di Gradimento .....	36

## ***CONTATTI* ..... 37**

Presidio Falciani .....	37
Presidio Marconi .....	37

## *BENVENUTI IN KORIAN CASA DI CURA VILLA DELLE TERME*

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, presente in Italia con oltre 65 strutture. Le Case di Cura sono accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale ma possono accogliere anche pazienti in regime privato. Erogano servizi sia in regime di ricovero sia in forma ambulatoriale.

Il personale di Korian 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. Sempre in quest'ottica è stata adottata un'estensione degli orari di visita, grazie al progetto "Ospedale Aperto" (vedi pag. 18), in modo da 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", anche con l'apporto di metodi innovativi come la musico-cromo-aroma terapia.

### **Le strutture**

Korian Casa di Cura Villa delle Terme offre servizi

e prestazioni di alta qualità nell'ambito della medicina geriatrica e della medicina riabilitativa, ortopedica e neurologica, in fase post-acuta, 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. Korian Casa di Cura Villa delle Terme comprende due strutture.

### PRESIDIO FALCIANI

Il Presidio Falciani, situato in Via Cassia 217, località Falciani-Impruneta (FI), mette a disposizione dei propri pazienti 270 posti letto distribuiti in camere con bagno privato ed aria condizionata. Presso la struttura viene svolta anche l'attività di riabilitazione ambulatoriale. Il Presidio Falciani è specializzato nell'assistenza di pazienti critici, anche con problematiche respiratorie complesse e in ventilazione meccanica, trasferiti dai reparti di terapia intensiva 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 Giovan Battista Amici 1 a Firenze, dispone di 40 posti letto distribuiti in camere con bagno privato ed aria condizionata, oltre a un Ambulatorio di Riabilitazione aperto al pubblico.

## Valori

L'identità e la specificità del Gruppo Korian si basano su quattro valori fondamentali.

### ACCOGLIENZA

Rispettare le diversità e rispondere ad ogni problematica con gentilezza ed empatia, proteggendo la riservatezza e la privacy di ogni Ospite.

### RESPONSABILITÀ

Prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità per garantire il miglior risultato possibile, affrontando ogni circostanza con equilibrio e sicurezza.

### TRASPARENZA

Condividere ogni scelta con i nostri interlocutori, con chiarezza e precisione, al fine di trovare insieme la soluzione ottimale per il benessere della persona, instaurando un rapporto di fiducia.

### INIZIATIVA

Agire in modo dinamico e propositivo, alimentando nelle persone quella vivacità necessaria per gestire in modo attivo e reattivo tutte le fasi della propria permanenza in struttura.

## 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.

## Certificazione di qualità

Korian Casa di Cura Villa delle Terme appartiene al network di Segesta che coadiuva le strutture nell'intento di rispondere in modo continuativo a tutta una serie di requisiti richiesti, fra i quali il più selettivo è costituito dal "Sistema Gestione Qualità Gruppo Segesta" certificato UNI EN ISO 9001.



## Gestione della Qualità

Il Gruppo Korian, in accordo con le funzioni responsabili, promuove il perseguimento della Politica della Qualità, con il coinvolgimento e l'impegno di tutto il personale. L'impegno organizzativo è finalizzato alla continua ricerca dell'ottimizzazione dei processi aziendali, in modo da fornire prestazioni e servizi sanitari di

sempre maggiore qualità, che garantiscono la piena soddisfazione dei pazienti.

Korian Casa di Cura Villa delle Terme ha messo in atto un sistema di gestione della Qualità per rispondere ai requisiti per l'accreditamento della Regione Toscana ed ai requisiti della norma internazionale ISO 9001. Tale sistema viene costantemente verificato e migliorato a cura del Responsabile della Qualità interno. La Direzione ha definito una Politica della Qualità finalizzata a fornire prestazioni e servizi che garantiscano la piena soddisfazione di chi ne utilizza i servizi.

Korian Casa di Cura Villa delle Terme aderisce agli impegni della Carta Regionale dei Servizi Sanitari, in linea con l'orientamento all'accessibilità, alla partecipazione e alla tutela dei diritti dei cittadini. I risultati del monitoraggio orientano l'organizzazione nell'analisi delle criticità e negli interventi di miglioramento.

### **La formazione e le attività scientifiche**

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 le Case 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 Korian 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. Spesso si tratta di pazienti che necessitano di presidi ad alta tecnologia, come i ventilatori polmonari. Il trattamento riabilitativo svolto dal team multidisciplinare mira soprattutto a:

- recupero della potenziale funzionalità residua;
- 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 e riabilitativo. 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

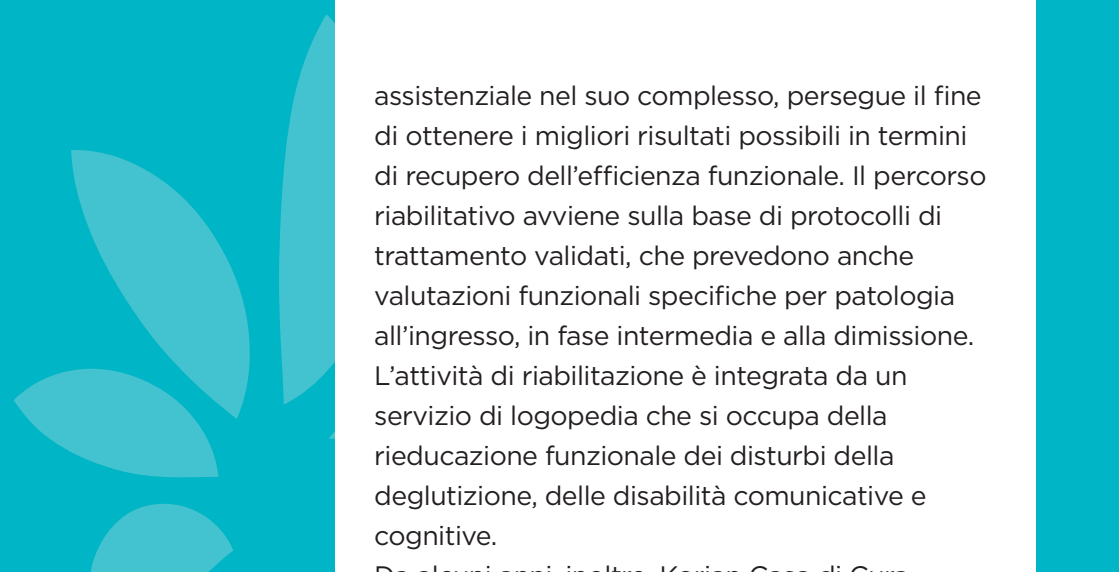
di più patologie in contemporanea, non sia possibile una riabilitazione di tipo “intensivo”. Il progetto riabilitativo viene sempre condiviso con gli specialisti di medicina fisica e riabilitazione;

- fornitura al paziente e alla famiglia di tutti gli strumenti (presidi, ausili e conoscenze) utili ad affrontare e gestire le conseguenze della malattia.

La struttura di lungodegenza assolve così la funzione di “ponte” fra ospedale e territorio. Per ogni paziente viene elaborato un piano di cura e assistenza personalizzato, con un’assistenza medica di 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 Ospedaliera ed Extra Ospedaliera**

L’area di Riabilitazione Ospedaliera accoglie pazienti affetti da patologie di carattere prevalentemente ortopedico e neurologico, anche di grado severo, con programmi riabilitativi volti alla correzione e al recupero funzionale. Il settore Extra Ospedaliero è destinato, invece, al recupero funzionale in fase post-acuta di soggetti che presentano comorbidità modeste. In particolare, il Presidio Marconi è dedicato esclusivamente alla riabilitazione ortopedica Extra Ospedaliera. Per ogni paziente l’équipe multidisciplinare predispone un Progetto Riabilitativo Individuale che, secondo il principio di una presa in carico “globale”, tenendo conto del percorso clinico-



assistenziale nel suo complesso, persegue il fine di ottenere i migliori risultati possibili in termini di recupero dell'efficienza funzionale. Il percorso riabilitativo avviene sulla base di protocolli di trattamento validati, che prevedono anche valutazioni funzionali specifiche per patologia all'ingresso, in fase intermedia e alla 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, Korian Casa di Cura Villa delle Terme si sta dedicando allo sviluppo della stimolazione polisensoriale (come la musicoterapia) e della terapia occupazionale che si pone come settore di 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 (ultrasuoni, tens, elettrostimolazione) anche di moderne apparecchiature quali Tecar terapia (Human Tecar®), Vibra e 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) e 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 Korian Casa di Cura Villa delle Terme vengono inoltre effettuate cure ambulatoriali

di medicina fisica e riabilitativa. L'ambulatorio eroga le seguenti prestazioni di fisiokinesiterapia:

- valutazione manuale della funzione muscolare;
- rieducazione motoria individuale in motuleso;
- rieducazione motoria in gruppo;
- terapia manuale della colonna vertebrale;
- chinesiaterapia osteoarticolare segmentale;
- massoterapia distrettuale e riflessologia;
- elettroterapia antalgica, tens, diadinamica e interferenziale;
- elettroterapia di muscoli normo e denervati;
- ultrasuonoterapia;
- ionoforesi;
- magnetoterapia;
- linfodrenaggio;
- terapia Vibra;
- Tecar terapia (Human Tecar®);
- trattamenti logopedici;
- Hunova;
- Silverfit.

Le cure fisiokinesiterapiche vengono erogate da qualificati fisioterapisti sotto la supervisione di un medico fisiatra responsabile e con l'assistenza di personale infermieristico.

### **Accesso all'Ambulatorio di Riabilitazione**

È possibile effettuare ambulatorialmente terapie fisiokinesiterapiche, compresa la riabilitazione logopedica. Privatamente si può accedere all'Ambulatorio sottoponendosi a una visita fisiatrica da prenotare presso la Reception. I percorsi riabilitativi in convenzione vengono effettuati dietro autorizzazione dell'Azienda Sanitaria Toscana Centro.



## *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 RICOVERI IN FORMA PRIVATA

Presso Korian 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.

### **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.

## La giornata tipo

La giornata all'interno delle Case di Cura alterna momenti diagnostico-terapeutici (visite mediche, esami, terapie, riabilitazione, etc.) a momenti dedicati al riposo, alla cura della persona e alla socializzazione, fermo restando che l'andamento della giornata può variare in relazione alle

condizioni cliniche e agli obiettivi terapeutici individuali. Nell'arco della giornata, secondo la pianificazione oraria stabilita, il paziente viene inoltre accompagnato nelle aree destinate alla fisioterapia, ai trattamenti riabilitativi e di terapia fisica strumentale programmati. Il fisioterapista assegnato segue il paziente lungo tutto il percorso di rieducazione e di recupero funzionale somministrando anche scale di valutazione volte a monitorarne i progressi.

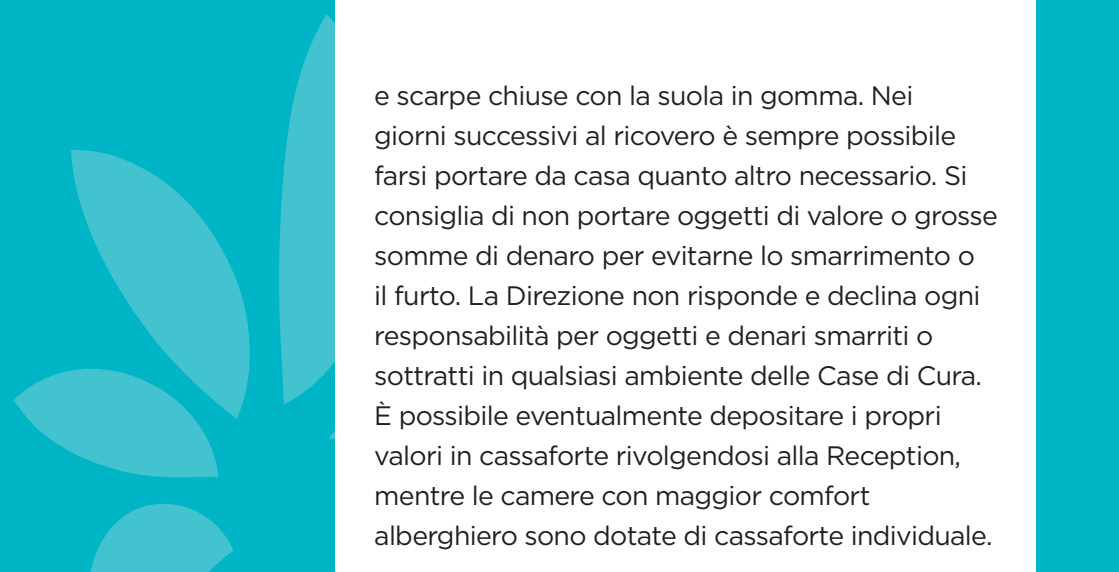
## **Documenti da presentare**

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 delle Case 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.

## **Ricevimento**

Gli orari di ricevimento del personale medico sono indicati in ogni reparto. Le informazioni, in ottemperanza alla normativa sulla tutela dei dati personali, vengono fornite soltanto al diretto interessato o a persone da lui espressamente indicate. Si ricorda che telefonicamente non possono essere fornite informazioni sullo stato di salute.

## **Visitatori: il progetto “Ospedale Aperto”**

Korian Casa di Cura Villa delle Terme, consapevole che la presenza di familiari o persone è particolarmente positiva per il ricoverato, ha promosso nei propri presidi il progetto “Ospedale Aperto” che consente libero accesso ai visitatori dalle ore 13.00 alle ore 19.30, con l’obiettivo di rendere più agevole la vita del paziente e dei suoi cari. Nelle strutture è possibile anche prenotare presso la Reception un pasto aggiuntivo per poter pranzare con il proprio familiare. La presenza dei visitatori viene infatti

considerata una risorsa per ridurre l'impatto del ricovero e il senso di deprivazione relazionale che ne consegue. L'attenersi a queste regole agevola lo svolgimento dell'attività assistenziale, pertanto i visitatori sono pregati di lasciare il reparto al termine dell'orario prestabilito.

In casi eccezionali potranno essere concesse, dietro richiesta al medico di reparto, particolari autorizzazioni per visite a degenti gravi in orario diverso da quello sopra specificato. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto, favorendo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

## **Pasti**

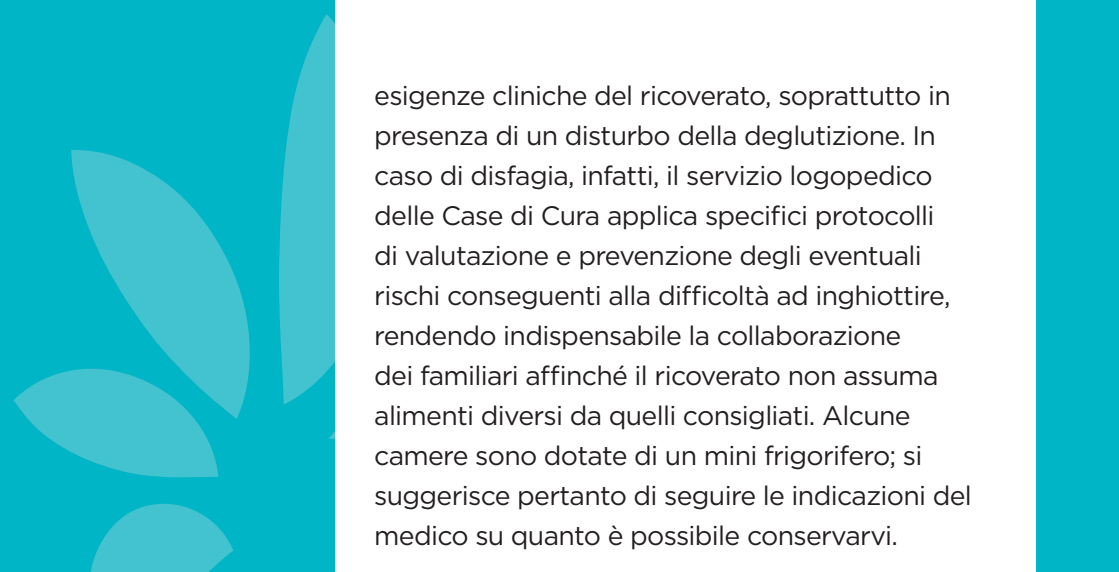
Il personale sanitario delle Case di Cura segue la gestione dell'aspetto nutrizionale delle persone ricoverate, elaborando diete personalizzate in relazione agli aspetti clinici e sulla base delle linee guida nazionali e internazionali in ambito di nutrizione clinica, rispettando però il gusto e le abitudini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

Tutti possono liberamente 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 7 giorni dalla richiesta.

## RICONOSCI IL NOSTRO STAFF

In Korian 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



Personale di riabilitazione



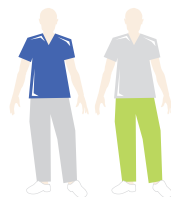
Infermiere



Operatore Socio-Sanitario



Servizi generali



Settore Manutenzione



Coordinatore della riabilitazione



Dirigente Area Infermieristica



Coordinatore infermieristico



## NORME E DIVIETI

Presso Korian 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 sanitario, parasanitario ed esterno operante nella struttura, avendo cura di non raccogliere e trattare alcun genere di informazione o dato riferibile ai predetti soggetti;
- 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. Nel caso, i visitatori saranno informati da apposito cartello posto sulla porta della camera. Tale divieto può essere applicato anche su specifica richiesta del paziente;
- i visitatori non possono entrare nelle altre camere e devono rispettare la privacy degli altri pazienti.

Non è inoltre consentito:

- fumare in tutti i locali delle Case di Cura;
- 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;
- 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.

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.

Nei reparti è sconsigliato l'accesso ai minori di anni 12, 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 o dal suo caregiver. È possibile effettuare la richiesta di permanenza rivolgendosi alla Reception presentando i seguenti documenti:

- copia del documento d'identità ed eventuale permesso di soggiorno dell'assistente;
- sottoscrizione di un regolamento interno e di un impegno al rispetto della privacy;
- autorizzazione della Direzione.

Al badante sarà fornito un cartellino identificativo che dovrà essere restituito alla dimissione del paziente.

## TUTELA DELLA PRIVACY

### Tutela dei dati personali

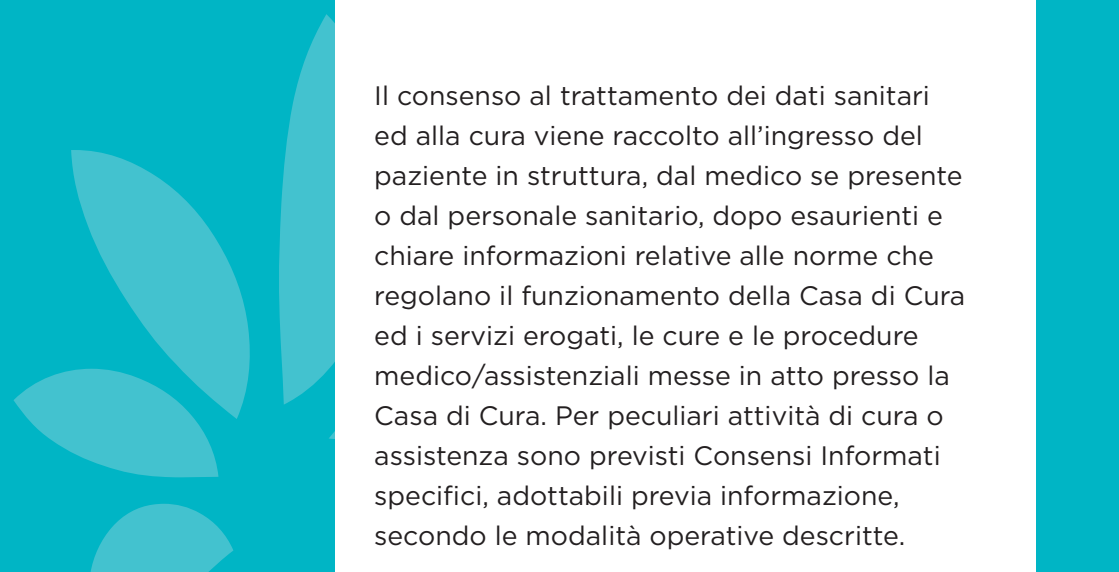
La Società Villa delle Terme S.p.A. che gestisce Korian Villa delle Terme (di seguito “Società”) garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 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 apporranno 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.

## *RACCOMANDAZIONI UTILI*

Le Case di Cura hanno adottato il modello organizzativo per la Gestione del Rischio Clinico della Regione Toscana, al fine di garantire una maggiore sicurezza del paziente, anche mediante l'adesione alle campagne di prevenzione promosse dal Centro Regionale e dal Ministero della Salute. Quest'attività viene sostenuta da una struttura di facilitatori appositamente formata coordinata da un Clinical Risk Manager.

Per contribuire a una permanenza sicura e armoniosa presso le nostre strutture, la Direzione caldeggia il rispetto di alcune norme e di alcuni accorgimenti, chiedendo la collaborazione di tutti (personale, degenti e familiari) per farle rispettare.

### **Braccialetto identificativo**

Durante la visita d'ingresso l'infermiere applica al polso del paziente un braccialetto identificativo che contiene alcune informazioni essenziali per il percorso assistenziale. È importante non toglierlo perché aiuta il personale sanitario a fornire un'assistenza più sicura, ad esempio nella somministrazione della terapia o nel caso di trasfusione di sangue, ma anche in occasione di trasferimento ad altro reparto o per un esame diagnostico. Nel caso il braccialetto dovesse staccarsi è necessario farlo presente al personale sanitario.

### **Prevenzione delle cadute**

Per prevenire le cadute durante il ricovero è



importante la collaborazione del paziente e dei suoi familiari/accompagnatori, in particolar modo per le persone maggiormente a rischio (anziani, persone con problemi di vista o di udito, chi è caduto negli ultimi 6 mesi, chi ha problemi di autonomia negli spostamenti). Per scongiurare incidenti è bene, ad esempio, utilizzare scarpe comode con la suola in gomma e seguire le indicazioni fornite dal personale sanitario sui movimenti da non fare o cui prestare attenzione.

### **Disturbi della deglutizione**

Le persone anziane e i soggetti colpiti da malattie neurologiche possono manifestare disturbi della deglutizione (disfagia), sia per i cibi solidi sia per quelli liquidi. In questi casi la somministrazione di alimenti può essere molto pericolosa. Per evitare qualsiasi rischio, ricordiamo che presso le Case di Cura si possono assumere soltanto cibi e bevande fornite dalla struttura. In ogni caso, prima di somministrare cibi e bevande al paziente, è sempre necessario consultare il personale sanitario. Per maggiori informazioni è possibile rivolgersi al medico e ai logopedisti.

### **Igiene delle mani e prevenzione delle infezioni**

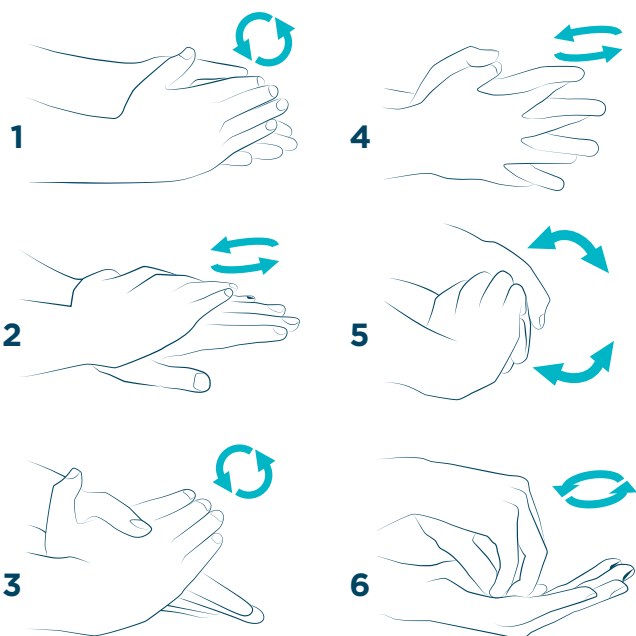
Le mani sono la principale via di trasmissione di germi durante le procedure assistenziali. Pertanto si ricorda che la più importante via per evitare la trasmissione di germi e prevenire le infezioni correlate all'assistenza è l'igiene delle mani. Prima di entrare nella camera di un malato, frizionate le mani con il gel alcolico presente in reparto (dispenser), come illustrato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.

## COME LAVARSI LE MANI

- con gel alcolico: è il modo migliore, perché veloce ed efficace nell'eliminare i germi patogeni. Durata: 20-30 sec;
- con acqua e sapone: elimina lo sporco visibile e rimuove i germi. Durata: 40-60 sec.

### SEGUI LO SCHEMA

1. palmo su palmo;
2. palmo sopra il dorso;
3. il pollice con il palmo;
4. intrecciando le dita;
5. stringendo il dorso delle dita sul palmo;
6. con le dita chiuse sul palmo.



## **Piccole attenzioni**

Durante il ricovero vengono messi a disposizione di ogni paziente un armadietto e un comodino in cui riporre gli oggetti personali. In caso di utilizzo di protesi dentarie/acustiche, occhiali o ausili è necessario informare il personale all'assistenza per far sì che possano essere conservati con attenzione.

Nelle Case di Cura ogni giorno transitano centinaia di persone, pertanto consigliamo di trattenere soltanto gli effetti personali strettamente necessari, evitando grosse somme di denaro, carte di credito, valori. Presso la Reception è presente un servizio di depositaria. Trattandosi di un luogo di cura è ovviamente indispensabile il rispetto degli altri, degli orari prestabiliti, dell'ambiente e dei suoi arredi, nonché di una serie di regole volte alla tutela di tutti i pazienti presenti. In particolare, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ricoverati (rumori inutili, luci notturne accese, radio o televisioni a volume alto, etc.) e per la sicurezza dei pazienti è importante evitare di interrompere l'infermiere durante la preparazione della terapia.

## **Trattamento del dolore**

Il dolore è una dimensione del processo di cura cui il personale sanitario di Korian Casa di Cura Villa delle Terme dedica particolare attenzione. Nell'ambito del miglioramento continuo dell'assistenza e dell'umanizzazione delle cure, il monitoraggio e il trattamento del dolore costituiscono un elemento centrale per garantire al paziente una qualità della vita migliore anche

nelle condizioni di malattia.

Nessuna altra persona può sostituire il paziente nel riferire l'intensità del dolore provato, per questo motivo è bene che il diretto interessato avverta subito il personale dell'insorgenza di un dolore o dell'aumento di un dolore già presente. Per misurare il dolore il personale utilizza scale di valutazione semplici e scientificamente validate che consentono al medico di dosare opportunamente il trattamento analgico. Maggiore sarà la tempestività con la quale il personale sanitario sarà informato e maggiori saranno le possibilità di controllare il dolore. Per i pazienti che non sono in grado di riferire il proprio dolore esistono scale di valutazione specifiche che vengono comunque somministrate con le modalità e la frequenza stabilite dai protocolli terapeutici.

### **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.

## *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 le nostre Case di Cura rendendola più confortevole, è disponibile in Reception; i servizi sono attivabili anche da coloro che usufruiscono di un ricovero in convenzione.

### **Servizi disponibili**

#### GIORNALI E RIVISTE

Presso il Presidio Marconi sono distribuiti al mattino su richiesta da inoltrare, preventivamente, presso la Reception.

Presso il Presidio Falciani è presente un giornalaio nella hall dal lunedì al sabato dalle ore 12.30 alle ore 13.30.

#### 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

Le Case di Cura ospitano diversi spazi con poltroncine adibiti ad aree relax, per permettere ai pazienti e ai loro famigliari 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](mailto:urp.villadelleterme@korian.it).

### **Giudizi, reclami e suggerimenti**

La qualità percepita è elemento centrale di attenzione per le Case di Cura, 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.

### **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.

## CONTATTI

Le Case di Cura sono aperte 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).

La presenza di parenti e amici è consentita dalle ore 13.00 alle ore 19.30.

### **Presidio Falciani**

RECEPTION

Tel. 055 237251

Fax 055 23725262

[accoglienza.falciani@korian.it](mailto: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

Tel. 055 0750641

Fax 055 0750640

[accoglienza.marconi@korian.it](mailto:accoglienza.marconi@korian.it)

La Casa di Cura è raggiungibile con i servizi autobus urbani.



**Numero Verde 800 100 510**  
customerservice@korian.it

**Presidio Falciani**

Via Cassia 217  
Località Falciani - 50023 Impruneta (FI)  
Tel. +39 055 237251  
Fax +39 055 23725262

**Presidio Marconi**

Via Giovan Battista Amici 1  
50131 Firenze  
Tel. +39 055 0750641  
Fax +39 055 0750640

**info.villadelleterme@korian.it**

**www.korian.it**