

# VILLA REGINA

CASA DI CURA PRIVATA DI LUNGODEGENZA

Via Pomerio, 3 - 38062 ARCO (TN)  
Tel. 0464 517525 centralino fax 0464 519283  
Tel. 0464 513793 accettazione fax 0464 513792

[www.reginaarco.it](http://www.reginaarco.it) - e-mail: [info@reginaarco.it](mailto:info@reginaarco.it)

## CARTA DEI SERVIZI

( DL. del 12.05.95 n° 163 - DPCM 19.05.95)

Edizione 2015

## INDICE

1 LA MISSION .....	4
1.1 LA MISSION PER ATTIVITÀ DI AMBULATORI SPECIALISTICI PRIVATI .....	5
2 PRINCIPI FONDAMENTALI, DIRITTI E DOVERI DEI DEGENTI.....	7
3 PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA .....	9
3.1 Cenni storici.....	9
3.2 Ubicazione.....	9
3.3 Informazioni sul Complesso sanitario .....	9
3.4 Accesso alla Casa di Cura.....	10
4 MODALITÀ DI RICOVERO .....	10
4.1 Recapiti .....	10
4.2 Modalità di accesso agli ambulatori specialistici privati.....	10
4.3 L'accoglienza e la degenza.....	12
4.4 La dimissione.....	15
4.5 Rilascio fotocopia cartella clinica o certificazioni .....	15
4.6 Servizi all'ospite resi da personale esterno alla struttura e non facente parte del nucleo familiare .....	15
5 AREA DI DEGENZA: UNITÀ OPERATIVA DI LUNGODEGENZA .....	15
5.1 I SERVIZI SANITARI .....	16
6 SERVIZIO ALBERGHIERO .....	19
7 STANDARD DI QUALITÀ.....	20
8 INDICATORI DI QUALITÀ .....	21
9 FORMAZIONE PERMANENTE DEGLI OPERATORI.....	21
10 POTENZIALITÀ DI QUALITÀ.....	22
11 MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	22

Gentile Ospite,

nel darLe il benvenuto La preghiamo di leggere con attenzione la nostra Carta dei Servizi che Le potrà fornire alcune informazioni per aiutarLa a conoscere meglio la Struttura, la nostra organizzazione, la qualità dei servizi offerti, l'impegno al miglioramento continuo, la garanzia nell'erogazione dei servizi in modo sicuro, efficace ed efficiente, le modalità per misurare il livello di soddisfazione dell'Utente.

La presente Carta dei Servizi, facendo parte di un programma di crescita e sviluppo continuo, sarà periodicamente aggiornata anche sulla base dei suggerimenti e delle proposte di modifica ed integrazione che gli Utenti e gli stessi operatori sono invitati a proporci.

Il Fondatore  
Dr. Luigi Guarnati

La Casa di Cura Regina è autorizzata dalla Provincia Autonoma di Trento con Determina dirigenziale n.3 del 16.03.11 ed accreditata con Determina dirigenziale n. 22 del 09.02.2015.

## 1 LA MISSION

La Casa di Cura svolge la propria attività nell'ambito assistenziale della lungodegenza e riabilitazione estensiva ed opera per assicurare assistenza sanitaria nei confronti di:

- pazienti, affetti da patologie ad equilibrio instabile e disabilità croniche non stabilizzate, bisognevoli di trattamenti sanitari e riabilitativi orientati al recupero, di sorveglianza medica, e di nursing infermieristico;
- soggetti disabili non autosufficienti, a lento recupero, non in grado di partecipare ad un programma di riabilitazione intensiva od affetti da grave disabilità, richiedenti un alto supporto assistenziale ed infermieristico ed una tutela medica continuativa nelle 24 ore.

La Casa di Cura si propone di operare in uno stretto collegamento con il territorio, interfacciandosi con i medici di medicina generale, con le autorità sanitarie e in coordinamento con l'attività di assistenza sanitaria domiciliare, qualificandosi come momento assistenziale rilevante nell'ambito della malattia cronica.

La struttura assicura assistenza diagnostica, medica e terapeutica; assistenza infermieristica; trattamenti riabilitativi; accesso ai servizi di radiologia e laboratorio di analisi; servizio di guardia medica interno, diurno e notturno; consulenze specialistiche con professionisti di elevato standing; elevata assistenza alberghiera e cura della persona.

Obiettivo prioritario è la presa in carico e la definizione di un percorso riabilitativo personalizzato, nel rispetto dei criteri della medicina basata sull'evidenza, al fine di migliorare la qualità di vita ed incentivare il mantenimento dell'autonomia dei pazienti compatibilmente con il loro grado di disabilità. Tale obiettivo è perseguito ottimizzando le abilità del paziente, migliorandone le funzioni quotidiane, riducendone la dipendenza da altre persone ed allo stesso tempo diminuendo la necessità di un'ulteriore ospedalizzazione tramite la definizione di un progetto riabilitativo. Le prestazioni si avvalgono del supporto di interventi a valenza diagnostica, terapeutica e riabilitativa con particolare attenzione alla messa in opera (ove praticabili) di modalità di verifica obiettiva dell'efficacia delle prestazioni rese. A tal proposito è stato avviato un programma di prevenzione delle cadute nell'anziano mediante test stabilometrico.

La Casa di Cura si propone, pertanto, di offrire prestazioni diagnostiche, cliniche, terapeutiche e riabilitative, di efficacia ed appropriatezza scientificamente provate, nell'ambito della disciplina di lungodegenza riabilitativa estensiva, privilegiando contenuti di particolare qualificazione e armonizzando le potenzialità delle conoscenze scientifiche con le risorse umane e professionali al massimo livello consentito.

La filosofia con cui opera la Casa di Cura può essere sintetizzata come segue: gestire con scrupolo le proprie attività di servizio ed erogare ai degenti servizi e prestazioni di diagnosi e cura di elevata qualità in condizioni ambientali, strutturali e di comfort particolarmente curate che permettono di garantire il recupero delle funzioni vitali, fino al massimo della capacità oggettiva del Paziente, eliminando i fattori di rischio impliciti alla patologia (o che potrebbero complicarne il decorso) e fornendo una corretta informazione sullo stile di vita, sui farmaci e sull'alimentazione al fine di mantenere o migliorare il recupero ottenuto sia durante la degenza sia dopo il ritorno a casa.

A livello organizzativo, la Casa di Cura è convinta di dover perseguire tali obiettivi nel pieno rispetto dei diritti fondamentali dei cittadini fra i quali primeggia quello di pretendere di essere riabilitati in una struttura che sia in possesso di risorse tecniche e umane tali da garantire un ottimo livello di cura e di comfort alberghiero.

Essa, pertanto, sottolinea la propria convinzione che il comfort non possa essere considerato un optional, ma debba essere annoverato fra i doveri fondamentali di ogni struttura sanitaria.

La Direzione è impegnata:

- nel costante aggiornamento organizzativo e strutturale della Casa di Cura nel rispetto del soddisfacimento dei requisiti per l'accreditamento

- nell'offrire opportunità di occupazione qualificata e di crescita professionale, attraverso lo sviluppo dei propri settori ed il costante impegno al miglioramento ed alla formazione, valorizzazione e responsabilizzazione del personale addetto.

La Casa di Cura tende ad accertare la qualità e l'efficacia della cura e del comfort anche attraverso la soddisfazione del Degente.

Nella consapevolezza di rendere un servizio pubblico pagato dalla collettività, essa ritiene sia suo dovere esercitare tale compito utilizzando criteri di efficacia, appropriatezza e sicurezza tendendo al continuo miglioramento della cura e dell'ambiente in cui è praticata. A testimonianza di un percorso finalizzato a dare valore sociale all'Azienda e contenuto etico alla sua azione la Casa di Cura ha adottato un Codice etico nel rispetto del D.Lgs. 231/2001 che ispira l'operato di tutto il personale, medici, infermieri, operatori socio sanitari, ausiliari, tecnici, amministrativi.

Il Documento Programmatico per la Sicurezza assicura condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione delle varie attività sanitarie e del trattamento dei dati sensibili dei Pazienti.

In sintesi, la Casa di Cura si pone il duplice obiettivo di gestire con scrupolo le proprie attività di servizio, garantire ai clienti ed utenti servizi di elevata qualità e costituire un punto di riferimento per una gestione d'impresa che sappia affiancare positivi risultati economici, valorizzazione delle risorse umane, collaborazione con le istituzioni, attenzione per i soggetti più deboli e per le esigenze della società.

La Casa di Cura Regina aspira a mantenere e sviluppare rapporti etici positivi con i suoi portatori di interesse, cioè con quelle categorie di individui, gruppi o istituzioni che godono di qualsivoglia legittimo interesse o diritti gravitanti attorno ad essa. Sono portatori di interesse le pubbliche amministrazioni e i clienti, i dipendenti e collaboratori, gli azionisti, coloro che compiono investimenti connessi alle attività dell'azienda, le rappresentanze sindacali, le associazioni dei consumatori, i fornitori ed i partner di affari e la collettività in generale.

In considerazione del carattere di pubblica utilità dei servizi erogati, la correttezza, la trasparenza e l'onestà dei rapporti costituiscono un presupposto essenziale per la Casa di Cura.

Questi obiettivi fondamentali sono argomento di discussione e confronto della Direzione e dei Responsabili in occasione delle riunioni di riesame della direzione; nel corso di tali incontri, sono stabiliti gli obiettivi strategici e le linee di azione da seguire nella gestione delle attività della Casa di Cura.

La ricerca di un servizio "eccellente" trova nella predisposizione del Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità alla norma ISO 9001, uno strumento per garantire la coerenza dei processi organizzativi e del comportamento del personale con gli obiettivi di qualità perseguiti.

### **1.1 LA MISSION PER ATTIVITÀ DI AMBULATORI SPECIALISTICI PRIVATI**

La Direzione della Casa di Cura prosegue nell'attivazione di una nuova linea strategica finalizzata alla significativa riqualificazione del suo livello di offerta e ampliamento dei servizi.

Dopo aver contattato i liberi professionisti qualificati a svolgere attività ambulatoriale privata, sono state individuate le funzioni di assistenza specialistica ambulatoriale da erogare in un ambulatorio specifico presso la casa di Cura Regina nelle discipline di endocrinologia, ortopedia, fisiatria e medicina interna, medicina estetica, medicina funzionale, chirurgia plastica ricostruttiva con competenza in chirurgia dermatologica, al fine di rispondere puntualmente alle esigenze degli utenti esterni e dei pazienti.

L'obiettivo della medicina ortopedica e della medicina fisica riabilitativa è assicurare una continuità assistenziale a favore di pazienti dimessi dalla Casa di Cura Regina, affetti da patologie ortopediche e fisiatriche, soddisfare la richiesta di utenti poliomielitici già seguiti in precedenza dallo specialista Fisiatra e Ortopedico

L'obiettivo dell'endocrinologia e della medicina interna è soddisfare la richiesta di utenti con patologie endocrinologiche che necessitano di controlli riguardanti disfunzioni o

malattie tiroidee, surrenaliche, ipofisarie, del sistema riproduttivo, del metabolismo e patologie relative a tutti gli organi e sistemi interni.

L'obiettivo della medicina estetica è correggere o eliminare gli inestetismi del viso o del corpo senza ricorrere alla chirurgia, attraverso una serie di trattamenti poco invasivi che consentono una ripresa delle normali attività in breve tempo, puntando al benessere psico fisico della persona.

L'obiettivo della medicina funzionale è riportare in ambito medico le situazioni "borderline", che spesso anche la medicina scientifica definisce "disturbo funzionale", cercare spiegazioni convincenti sia per il medico che per il paziente e, di conseguenza, focalizzare l'attenzione sulla causa e non sul sintomo. La medicina funzionale basa il proprio sistema diagnostico e terapeutico sui meccanismi di regolazione e di controeazione allo stress dei sistemi viventi: ogni evento biologico, sia esso fisiologico o patologico, presenta una componente funzionale normoreattiva che può essere potenziata ed ottimizzata per raggiungere, in tempi utili, il ritorno all'equilibrio. La caratteristica dell'approccio funzionale è l'attenzione prevalente alla reattività fisiologica ed alla capacità di autoregolazione del sistema che viene messo in grado di recuperare con i propri mezzi l'equilibrio reattivo, per riuscire a compensare gli stressori responsabili dei sintomi. Si cercherà dunque di potenziare la capacità intrinseca dell'organismo anziché bloccare i presunti fattori causali esogeni, sfruttando la conoscenza dei meccanismi biologici di regolazione.

L'obiettivo della medicina nutrizionale è individuare per ciascuno il regime dietetico migliore sfruttando le caratteristiche peculiari di ogni alimento e il suo contenuto in macro e micro elementi. Un'alimentazione sana fornisce tramite gli alimenti assunti quotidianamente la quantità di nutrienti che corrisponde al proprio fabbisogno. La nutrizione, come tutte le scienze, è in continua evoluzione e l'acquisizione di nuovi dati e nuovi studi fa sì che le raccomandazioni per una dieta corretta vengano periodicamente aggiornate in funzione delle nuove conoscenze. Vengono, in una prima fase, monitorizzate e analizzate, le caratteristiche del paziente in termini di metabolismo, idratazione intra e extracellulare e stile alimentare, per poi comporre una vera e propria prescrizione dietetica in maniera tale che sia veramente il cibo la prima medicina.

Eventuali carenze e fabbisogni vengono soddisfatte da integrazione vitaminica minerale e fitoterapica in maniera tale da migliorare lo stato funzionale e il benessere dei pazienti.

L'obiettivo della chirurgia plastica ricostruttiva con competenza in chirurgia dermatologica è:

1. fornire una serie di servizi attualmente difficilmente reperibili sul mercato dando un punto di riferimento a tutti i Pazienti che richiedano di correggere o eliminare gli inestetismi del viso o del corpo attraverso una serie di interventi e trattamenti poco invasivi (non solo mediante chirurgia con bisturi ma anche con tecniche alternative per l'asportazione superficiale della cute quali vaporizzazione laser ed elettrochirurgia) che consentono una ripresa delle normali attività in breve tempo.
2. offrire una soluzione anche estetica a problemi quali l'asportazione di neoformazioni cutanee e disembrionplasie di tipo benigno o maligno che richiedano anche il ripristino e la funzione della superficie cutanea.

L'attività chirurgica e di consulenza è effettuata anche in stretta collaborazione con i Medici Dermatologi e Medici del territorio, che possono inviare i Pazienti, che ne facciano specifica richiesta, già in possesso di diagnosi e indicazione al trattamento di exeresi. Ai Medici stessi si provvederà a reinviare il Paziente per l'eventuale approfondimento diagnostico o prosieguo cure.

L'obiettivo dell'ambulatorio di ematologia è fornire servizi atti alla Diagnosi e al Follow-up delle malattie del sangue, alla valutazione degli indici emocromo - citometrici relativi a un'alterazione qualitativa o quantitativa dei Globuli rossi, dei Globuli bianchi, delle Piastrine, del sistema della coagulazione.

L'obiettivo dell'ambulatorio ecografico è fornire al pubblico un servizio clinico- strumentale completo che comprenda in una sola visita l'approfondimento medico anamnestico mirato alla richiesta del paziente, l'esame obiettivo e l'approfondimento in tempo reale mediante

esame ecografico del distretto interessato con successive indicazioni terapeutiche per patologie di tipo internistico/chirurgico, come viene attualmente effettuato per i pazienti degenti presso la Nostra Casa di Cura: fornire al pubblico la possibilità di accedere in tempi rapidi ad esami ecografici specifici.

Gli obiettivi dell'Ambulatorio di fisioterapia: - attività di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni, massaggi, progetto attività fisica adattata (AFA), terapia antalgica del dolore mediante utilizzo di Biolite Ultra Low Level Therapy, ambulatorio di "screening e riduzione rischio cadute con utilizzo di stabilometria statica - sono il recupero della motricità, il mantenimento della motricità residua, la deambulazione autonoma con e senza ausilio, la deambulazione su piani inclinati (scale e percorsi), la rieducazione respiratoria, la riduzione del dolore.

È stato attivato il servizio di idrochinesi terapia attraverso l'utilizzo di una vasca idroterapeutica a supporto dell'attività riabilitativa della Casa di Cura e degli ambulatori specialistici di ortopedia e fisioterapia.

L'obiettivo del punto prelievi per utenti esterni è fornire un servizio di esami di laboratorio a supporto dei medici Specialisti che necessitano di procedere ad indagini laboratoristiche specifiche non sempre facilmente disponibili presso i laboratori d'analisi, sia per la tipologia degli esami richiesti che per la complessità dell'esecuzione di test diagnostici, quali ad esempio esami ormonali, test funzionali e di valutazione enzimatica che vengono effettuati in parte solo presso il laboratorio a cui ci appoggiamo e con tempistiche adeguate alla richiesta diagnostica.

Tutte le risorse messe in campo sono finalizzate alla salute degli utenti ai quali la Casa di Cura garantisce:

- le risorse necessarie per assicurare un iter diagnostico terapeutico idoneo a ristabilire e/o conservare lo stato di salute del Paziente
- la sicurezza nell'esercizio della medicina ed il rispetto della dignità e della privacy del Paziente
- una corretta e chiara informazione sullo stato di salute e sul successivo iter diagnostico/terapeutico
- l'utilizzo di arredi e strumenti diagnostici in regola con i requisiti CE
- il rispetto del tempo del Paziente
- riducendo al minimo le attese e le formalità per l'accesso ai servizi, nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, efficienza ed efficacia
- la semplicità nella prenotazione

## **2 PRINCIPI FONDAMENTALI, DIRITTI E DOVERI DEI DEGENTI**

Le prestazioni sanitarie erogate si ispirano ai principi contenuti nelle Direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 e del 11.10.94, nonché a quanto previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.5.1995 e dalle successive linee-guida del 4.8.1995 e specificatamente:

- ◇ **Eguaglianza:** ogni Degente ha il diritto di ricevere cure mediche ed assistenziali senza discriminazioni di razza, nazionalità, lingua, sesso, religione, opinioni politiche, costumi, condizione sociale, fisica e psichica, struttura della personalità.
- ◇ **Imparzialità:** i comportamenti verso i Degenti devono essere ispirati da criteri di obiettività, trasparenza, imparzialità.
- ◇ **Continuità:** gli operatori hanno il dovere di assicurare la continuità qualitativa e quantitativa e la regolarità delle cure mirando al raggiungimento degli obiettivi prefissati per la salute del Degente: in caso di urgenze o eventi imprevisti sono definite le modalità per garantire la continuità dell'assistenza.
- ◇ **Informazione:** il personale sanitario ha il dovere di informare il Degente sui trattamenti sanitari e sul suo stato di salute durante tutta la degenza.
- ◇ **Diritto alla sicurezza fisica:** in tutti gli spazi della struttura è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconosce il valore

- prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.
- ◇ **Ricerca permanente della qualità e dell'assistenza:** la Casa di Cura opera in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei Degenti. Tutti gli Operatori devono mantenere un comportamento improntato al rispetto, alla cortesia, alla disponibilità, alla comprensione e all'ascolto e con il raggiungimento di una soddisfazione professionale e personale.
  - ◇ **Innovazione strutturale tecnica scientifica:** la Casa di Cura assicura un costante miglioramento della struttura nel comfort alberghiero e nelle attrezzature.
  - ◇ **Efficienza ed efficacia:** ogni operatore sanitario lavora per il raggiungimento degli obiettivi prefissati secondo un criterio di efficienza ed efficacia che porta ad ottenere un ottimo livello di qualità nell'assistenza sanitaria. Non bisogna comunque mai dimenticare gli elementi indispensabili per il raggiungimento del benessere e della salute del Degente che sono: ordine, igiene e pulizia.
  - ◇ **Rispetto della privacy:** è pienamente operante la normativa del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), che tutela la riservatezza dell'utente per i più significativi aspetti del trattamento e della informazione che lo riguarda.
  - ◇ **Rispetto dell'utente:** nei rapporti con l'utente viene riconosciuta l'inscindibile unitarietà della persona nei suoi aspetti fisici, psicologici, sociali e spirituali, ai quali viene attribuita pari attenzione e dignità.
  - ◇ **Diritto di scelta:** a tutti i cittadini è riconosciuto il diritto di scegliere la sede e il soggetto erogatore del servizio.
  - ◇ **Diritto al comfort:** è assicurato al Degente un alto livello di comfort alberghiero per quanto concerne la stanza da letto, l'arredo della stessa, bagni, docce, sala da pranzo, ampio salone-veranda con Bar, durante la notte sono in funzione distributori automatici di bevande e snack, sale di rilassamento, parco con campo da bocce, servizi esterni quali lavanderia, parrucchiere e rivendita di giornali, locale lavanderia interno
  - ◇ **Diritto a reclami e proposte:** al Degente è data la possibilità di segnalare in ogni momento eventuali problematiche rilevate, di suggerire proposte atte a migliorare la propria condizione personale e/o la condizione generale dei Degenti in Casa di Cura e di esprimere anche la propria soddisfazione
  - ◇ **Orientamento e guida dell'utente:** la Casa di Cura favorisce l'inserimento dell'utente nella comunità assistenziale con iniziative atte, non solo a tutelarne i diritti, ma anche a dare consapevolezza dei doveri, il cui rispetto agevola la fruizione dei servizi

### **Doveri dei Degenti**

Durante la degenza è richiesto:

- ◇ Un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Degenti e di tutto il personale.
- ◇ Una collaborazione con tutto il personale sanitario in modo da riuscire a mantenere un corretto programma diagnostico, terapeutico ed assistenziale.
- ◇ Il rispetto degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature.
- ◇ Il rispetto degli orari del giro-visita, dei trattamenti e dei pasti per permettere lo svolgimento della normale attività terapeutica ed assistenziale.
- ◇ Il rispetto degli orari di riposo per favorire la quiete degli Ospiti della Casa di Cura, evitando ogni comportamento che possa creare situazioni di disagio e di disturbo verso gli altri Degenti.
- ◇ Il mantenimento di un tono di voce basso.
- ◇ Il rispetto del divieto di fumo all'interno della Casa di Cura
- ◇ il rispetto dell'uso del cellulare nei reparti di degenza, in fisioterapia e negli spazi comuni



### **3 PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA**

#### **3.1 Cenni storici**

Negli anni Trenta in Italia viene promossa una legislazione per la lotta alla tubercolosi: viene introdotta obbligatoriamente l'assicurazione per combattere questa malattia; vengono istituiti i consorzi antitubercolari e viene iniziata una relativa campagna a livello nazionale.

Ad Arco, già nota stazione climatica, sono presenti strutture alberghiere ormai deserte, che mutano la loro destinazione; si attrezzano adeguatamente e si trasformano in case di cura per il ricovero delle persone ammalate di TBC. Nasce il centro sanatoriale che, tra alterne vicende, vivrà fino agli anni Settanta.

Il fabbricato di proprietà dei fratelli Guarnati, adibito a filanda, nel 1931 ottiene l'autorizzazione a trasformare lo stesso in casa di cura per tubercolotici con 140 posti letto e l'attività sanatoriale della casa di cura "Villa Regina" inizia l'1 maggio 1932.

Il 27 settembre 1943 alle ore 18.00 il sanatorio viene requisito e occupato dalle forze armate tedesche; tutti i pazienti vengono dimessi e viene utilizzato come ospedale di guerra per feriti e convalescenti.

Alla fine della guerra il fabbricato viene restituito saccheggiato e semidistrutto.

La cittadinanza di Arco non vorrebbe che i sanatori venissero riaperti in centro, ma che essi fossero spostati in periferia.

Sia l'ente pubblico sia i privati non dispongono però di finanziamenti per attuare ciò, inoltre la chiusura dei sanatori determinerebbe un grave danno economico per la città e soprattutto per gli ammalati bisognosi reduci della guerra.

Nel 1947 la prefettura di Trento autorizza la ditta "Fratelli Guarnati" a riaprire l'attività sanatoriale. Vengono intrapresi diversi lavori per ristrutturare, migliorare e ampliare lo stabile che può accogliere oltre 120 ammalati di TBC.

Nel 1953 da 120 si autorizzano 160 posti letto.

Scrivendo nel 1954 il Dr. Domenico Sartori nel suo libretto "Arco centro climatico di cura": "..... al termine della guerra, nel 1945, troviamo ancora molta devastazione poiché nei disordini dell'immediato dopoguerra erano avvenuti atti di vandalismo e saccheggio, ma fatalmente il centro sanatoriale (ad onta di pareri contrari) doveva risorgere e le necessità del dopoguerra, col bisogno di posti letto per malati, accelerarono la ripresa; furono messi in efficienza e migliorati gli istituti sanatoriali esistenti, ne furono creati di nuovi e tutti insieme formano oggi un complesso imponente e ben organizzato che rappresenta un grande valore non solo per la città e per la regione, ma anche per la nazione."

In seguito, con la scoperta della streptomicina e di altri potenti antibiotici, la TBC fu quasi debellata e parecchie strutture imponenti dovettero essere chiuse.

Si presentò il problema anche per la Casa di Cura Villa Regina che, con una nuova riconversione, nel gennaio 1982 trasformò l'indirizzo per malattie tubercolari in indirizzo per malattie generali di lungodegenza riabilitativa.

Quindi i rapporti non furono più con i consorzi antitubercolari d'Italia, ma con le strutture ospedaliere e sanitarie delle varie province e regioni.

#### **3.2 Ubicazione**

La Casa di Cura Villa Regina è ubicata ad Arco di Trento, a 5 Km dal Lago di Garda, in una zona storicamente nota come: *"rinomata stazione climatica internazionale per malattie dell'apparato respiratorio, in una verdeggiante conca circondata da alte montagne e prossima al Lago di Garda. Posizione protetta dai venti, senza nebbie, clima mite in tutte le stagioni che accomuna i benefici del soggiorno in montagna e della riviera del Lago."* E' lambita ad est dal fiume Sarca ed è adagiata in 4000 mq di parco tutto verde a disposizione dei Degenti ed attrezzato per attività motorie e di svago.

#### **3.3 Informazioni sul Complesso sanitario**

E' terminata l'imponente ristrutturazione dell'immobile con la completa eliminazione delle barriere architettoniche.

E' composto da:

-un fabbricato principale che si sviluppa su 3 piani serviti da ascensori e copre una superficie complessiva di 5.965 mq:

- ◇ al piano terra sono ubicati la portineria, l'ufficio accettazione, gli uffici amministrativi, la direzione sanitaria, 2 sale riunioni, la Radiologia, gli ambulatori specialistici privati, l'ampia veranda soggiorno, il Bar, la sala da pranzo e la cucina
- ◇ al primo ed al secondo piano sono ubicate le stanze di degenza, gli ambulatori medici, l'infermeria, il bagno assistito, i cucinini di piano, i servizi per disabili, i salottini di piano
- ◇ ampia terrazza/solarium al I piano per elioterapia
- ◇ al terzo piano troviamo la fisioterapia e gli ambulatori specialistici
- ◇ vasca idroterapeutica a piano terra
- ◇ un secondo fabbricato che costituisce la dependance della Casa di Cura, formato da un piano rialzato dove sono ubicate le stanze di degenza ed uno seminterrato per un totale di 1138 mq, collegato al primo fabbricato dall'ampio salone-veranda
- ◇ un terzo fabbricato adibito a spogliatoi del personale e magazzini

La Struttura è dotata di:

- impianto centralizzato per la distribuzione dell'ossigeno in tutte le stanze
- impianto centralizzato per aria condizionata in tutte le stanze
- impianto per il ricambio d'aria in tutte le stanze
- impianto centralizzato estrazione odori in tutte le stanze
- impianto centralizzato antincendio
- impianto di riscaldamento a condensazione con risparmio energetico e recupero di calore
- impianto sanitario completamente rinnovato nelle tubazioni, nelle pompe e nei serbatoi
- impianto di aspirapolvere centralizzato
- impianto di filodiffusione
- impianto di videosorveglianza
- 4 monta-lettighe
- ampio parco completamente rinnovato con viali pavimentati a norma, in sostituzione del vecchio ghiaino
- nuova cartellonistica
- Illuminazione d'emergenza nei corridoi e nelle stanze
- Presa TV e telefono in tutte le stanze
- Impianto WI FI
- Servizio POS

### **3.4 Accesso alla Casa di Cura**

La Casa di Cura è facilmente raggiungibile:

- con mezzi propri, da Brescia e da Verona in circa 90 minuti di macchina; da Trento in circa 40 minuti di macchina. A 30 minuti dall'autostrada del Brennero: uscita Rovereto Sud per il Lago di Garda.
- con mezzi pubblici Arco dista 30 minuti dalla stazione ferroviaria di Rovereto
- con servizio di pullman Arco è collegata con Rovereto, Trento, Brescia e Verona.
- Con servizio di bus navetta dall'Aeroporto "Catullo" di Verona e dalla stazione ferroviaria di Rovereto alla Casa di Cura

## **4 MODALITÀ DI RICOVERO**

### **4.1 Recapiti**

Centralino: tel.0464 517525 fax 0464 519283  
Ufficio Amministrativo fax 0464 519372  
Ufficio Accettazione tel. 0464 513793 fax 0464 513792

### **4.2 Modalità di accesso agli ambulatori specialistici privati**

Per l'attività specialistica ambulatoriale in libera professione gli appuntamenti vengono fissati direttamente dal Centralino/Portineria, tramite il numero telefonico 0464 517525

**L'Addetta alla portineria:**

- raccoglie i dati anagrafici compreso il numero telefonico ed il tipo di visita richiesta, comunicando il costo
- assegna la data e l'ora fissata per la visita in base alla disponibilità del medico specialista, fornendo eventuali indicazioni per l'esecuzione della prestazione come da indicazione dello specialista ed eventualmente consegna all'Utente il "promemoria appuntamento"
- ricorda all'Utente di comunicare eventuale disdetta almeno 24 ore prima.
- Il giorno della visita consegna allo Specialista copia della Scheda di prenotazione relativa al giorno stesso.

**All' arrivo del cliente provvede:**

- a identificare la Cartella Ambulatoriale con i dati anagrafici dell'Utente
- a fare firmare, e allegare alla stessa:
  1. informativa come da Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali, comprensiva del consenso informato
  2. Questionario di soddisfazione
- consegna la Cartella ambulatoriale al Cliente, chiedendo di portarla allo Specialista e lo fa accomodare nel luogo dedicato agli Ambulatori.

Al termine della visita il cliente viene invitato a recarsi in Portineria per il pagamento della visita. Le tariffe della visita e di eventuali prestazioni sanitarie aggiuntive sono definite dal medico specialista d'intesa con l'Amministrazione.

**ORARIO E COSTI**

<b>Ambulatorio di endocrinologia</b>	<b>Dr.ssa Laura Patton</b>
<b>MARTEDI'</b>	dalle 15.30 alle 17.30
Prima visita	€ 70.00
Visita di controllo	€ 50.00
Visita controllo esami	€ 35.00
Ecografia tiroidea (solo su richiesta della dottoressa)	€ 60.00
<b>Ambulatorio di fisiatria</b>	<b>Dr. Millo Martini</b>
<b>MARTEDI'</b>	dalle 10.30 alle 12.00
Prima visita	€ 75.00
Visita di controllo	€ 50.00
Infiltrazione	€ 40.00
Accesso per lettura esami	Costo Zero
<b>Ambulatorio di ortopedia</b>	<b>Dr. Bruno Danzi</b>
<b>GIOVEDI'</b>	dalle 14.00 alle 15.30
Prima visita	€ 100.00
Visita di controllo	€ 50.00
Infiltrazione	€ 40.00
Accesso per lettura esami	Costo Zero
<b>Ambulatorio di Medicina Interna</b>	
<b>VENEDI'</b>	dalle 14.30 alle 18.00
Prima visita	€ 90.00
Prima visita con Eco Color Doppler	€ 90.00 + € 30.00
Visita di controllo	€ 60.00
Visita di controllo con Eco Color Doppler	€ 60.00 + € 30.00
Sclerosanti	€ 70.00
<b>Ambulatorio di Ematologia</b>	<b>Dr.ssa Anna Stanizzi</b>
Lunedì e Giovedì	dalle ore 17 alle ore 19.30
Prima visita	€ 100.00

Controllo / visione esami emato chimici	€ 50.00
<b>Ambulatorio di Ecografia Clinica</b>	<b>Dr.ssa Barbara Dalbosco</b>
Martedì e Giovedì	dalle 11.00 alle 12.30 e a discrezione del medico specialista
Prima Visita	€ 80
Visita di controllo	€ 50
Lettura esami	gratuito costo zero
<b>Punto Prelievi</b>	<b>Infermieri di reparto</b>
Dal Lunedì al Venerdì	Dalle 07.00 alle 08.00
<b>Ambulatorio di Fisioterapia</b>	<b>Fisioterapisti Laureato in Scienze motorie</b>
Dal Lunedì al Venerdì	dalle ore 08.00 alle ore 16.45
Tariffario	Rivolgersi in Portineria
Dal Lunedì al Venerdì	dalle ore 08.00 alle ore 16.45
<b>Vasca Idroterapeutica</b>	<b>Fisioterapisti Laureato in Scienze motorie</b>
Dal lunedì al sabato	<b>Dalle 08.00 alle 18.00</b>
Tariffario	Rivolgersi in Portineria
<b>Ambulatorio di medicina nutrizionale/funzionale</b> Per pazienti affetti da disturbi alimentari e funzionali	
<b>MARTEDI'</b>	dalle 14.00 alle 18.00
Prima visita	€ 100.00
Visita di controllo	€ 80.00
Accesso per lettura esami Costo Zero	
<b>Ambulatorio di Medicina estetica e Chirurgia dermatologica</b> Per pazienti che desiderano correggere o eliminare gli inestetismi del viso o del corpo senza ricorrere alla chirurgia	
<b>LUNEDI'</b>	dalle 11.00 alle 12.30 dalle 16.00 alle 18.30
<b>MARTEDI'</b>	dalle 10.30 alle 12.30 dalle 14.30 alle 16.30
Prima Visita:	€ 100
Biostimolazione cutanea	da € 150.00
Tossina botulinica	da € 250.00
Fillers	da € 300.00
Mesoterapia	da € 70.00
Controllo post intervento e lettura esami gratuito costo zero	
Tutto il materiale utilizzato è monouso e non riutilizzabile	
Per altri trattamenti specifici viene strutturata apposita tabella in accordo con la Direzione.	

#### 4.3 L'accoglienza e la degenza

Il ricovero può avvenire:

- in regime di convenzione:  
con il Servizio sanitario nazionale (SSN), mediante l'impegnativa redatta dal medico di famiglia per Degenti residenti fuori provincia  
con il servizio sanitario provinciale (SSP) mediante lettera di trasferimento del medico di reparto per Degenti ricoverati in Unità Operative della Provincia di Trento.
- in regime di solvenza

Chi richiede il ricovero deve contattare l'ufficio prenotazione/accettazione della Casa di Cura che darà le indicazioni specifiche per l'invio della documentazione necessaria; questa verrà esaminata dal Medico di accettazione della Casa di Cura ai fini dell'autorizzazione del ricovero.

L'Ufficio accettazione comunica il giorno del ricovero e fornisce le indicazioni relative alla documentazione da portare:

- Proposta di ricovero redatta dal Medico di base, o lettera di trasferimento dalle U.O. per pazienti provenienti da ospedali trentini
- Documentazione clinica personale: lettere di dimissione, eventuali cartelle cliniche di precedenti ricoveri, esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti, referti di visite specialistiche, ecc.
- Documento di riconoscimento valido
- Codice fiscale
- Tessera sanitaria

Per il periodo di degenza vengono date indicazioni relative all'opportunità di portare:

- Biancheria da notte: pigiama, camicia, vestaglia, pantofole, ecc..
- Biancheria personale, asciugamano
- Articoli per l'igiene personale: spazzolino, dentifricio, pettine, sapone, ecc...
- Per chi esegue fisioterapia sono utili tuta e scarpe da ginnastica
- Eventuali ausili personali (bastoni, tutori, busti, girelli,.....)

All'entrata della Casa di cura è situata la portineria, aperta dalle ore 07.00 alle ore 20.00. Il personale addetto è a disposizione del Degente per ogni tipo di informazione o indicazione. Presso l'ufficio accettazione vengono espletate le pratiche amministrative attinenti al ricovero: vengono consegnati al Degente l'informativa sulla privacy, il regolamento interno con tutte le informazioni relative alla degenza, il questionario di soddisfazione comprendente la scheda segnalazione che può essere compilata in qualsiasi momento.

Il Caposala con il Medico di accettazione assegna il posto letto in base alle condizioni cliniche del Degente ed in base alla disponibilità dei posti letto.

Terminato l'iter burocratico - amministrativo il Degente viene accompagnato in stanza dalla Hostess che gli presenta la Casa di Cura e l'organizzazione di reparto che si basa su una struttura di equipe integrata di ruoli suddivisi per funzioni e responsabilità.

L'equipe è composta da: medici, infermieri, fisioterapisti, massaggiatore, tecnico laureato in Scienze Motorie, psicologa, operatori addetti all'assistenza, ausiliari socio sanitari specializzati ed ausiliari, questi sono coordinati dall'Addetta Affari generali che, per rendere il ricovero il più confortevole possibile, è a disposizione dei parenti e/o dei Degenti nel caso in cui non fossero soddisfatti del trattamento, e provvede subito a risolvere eventuali anomalie. Tutti partecipano con massimo impegno e cortesia alla realizzazione del programma diagnostico e terapeutico definito dai sanitari, rendendo più efficiente, efficace e confortevole la degenza.

Tutto il personale è munito di cartellino di riconoscimento riportante cognome, nome e qualifica per permettere il riconoscimento.

L'abbigliamento del personale si diversifica in base alla mansione:

<b>MEDICO</b>	camice bianco o divisa verde
<b>CAPOSALA</b>	giacca bianca con bordature verdi, pantaloni bianchi
<b>PERSONALE INFERMIERISTICO</b>	divisa bianca
<b>OPERATORI SOCIO-SANITARI</b>	pantaloni bianchi giacca a righe verdi
<b>FISIOTERAPISTI</b>	maglietta bianca, pantaloni verdi
<b>AUSILIARI</b>	pantaloni bianchi, giacca a righe azzurre
<b>ADDETTA AGLI AFFARI GENERALI</b>	camicia azzurra / camice bianco
<b>ADDETTE ACCETTAZIONE PAZIENTE</b> <b>ADDETTE CENTRALINO/PORTINERIA</b>	camicia rosa

**E' autorizzato l'eventuale supporto di assistenza esterna:** la Casa di Cura non si ritiene responsabile dell'operato di coloro che assistono il degente come badanti o familiari. Durante lo svolgimento del proprio servizio non possono prendere autonome iniziative né interferire in alcun modo nell'organizzazione del lavoro del reparto, nei programmi assistenziali, né utilizzare senza autorizzazione beni, strumenti e attrezzature.

#### **Accettazione del Degente in Casa di Cura**

Le pratiche amministrative richiedono un tempo medio di 10 minuti.

#### **Accettazione in reparto**

All'arrivo in reparto il personale infermieristico prende in carico il Degente, rileva i parametri vitali e imposta la cartella infermieristica. Successivamente viene effettuata la prima visita medica.

La valutazione sanitaria si basa sulla raccolta dei dati anamnestici, sull'esame della documentazione sanitaria in possesso al Degente e sulla visita medica.

Il Medico compila la cartella clinica trascrivendo le suddette informazioni, prescrive gli accertamenti diagnostici, la terapia farmacologia ed il programma riabilitativo.

#### **Controllo medico-sanitario durante la degenza**

Dal lunedì al venerdì ogni Degente viene visto dal Medico di reparto durante il giro-visita. In tale occasione, insieme all'infermiera incaricata alla continuità assistenziale, vengono controllate le terapie farmacologiche e valutate le necessità del Degente.

Il Medico di reparto rimane disponibile per chiamate fino al termine del servizio.

Durante le ore notturne, i giorni festivi ed i fine settimana è sempre presente il servizio di pronta disponibilità con un Medico che alloggia in Casa di Cura e interviene su chiamata.

#### **ORARI PER LE VISITE**

Giorni feriali	→ dalle 11.30 alle 12.30 → dalle ore 14.30 alle ore 19.30
Sabato e festivi	→ dalle ore 09.00 alle ore 19.30

#### **ORARI PER LE TELEFONATE AI PAZIENTI**

Dal lunedì al venerdì	→ dalle ore 07.30 alle ore 08.30 → dalle 16.30 alle 19.45
Sabato e festivi	→ dalle ore 08.00 alle 19.45

#### **COLLOQUI E RICEVIMENTO PARENTI**

COGNOME NOME	GIORNO	ORE
Dr. Dorigoni Sabina	MARTEDI	dalle 11.00 alle 12.00
	GIOVEDI'	dalle 12.00 alle 14.00
Dr. Patton Laura	DAL LUNEDI'  AL VENERDI'	dalle 13.00 alle 14.00 orario continuato
		dalle 18.00 alle 19.00 orario spezzato
Dr. Dalbosco Barbara	DAL LUNEDI'  AL VENERDI'	dalle 11.00 alle 12.00
Dr. Mininno Raffaele		
Dr. Tonet Silvana		
Medico di Reparto		

E' opportuno informarsi prima della presenza del medico desiderato, rivolgendosi alla portineria

#### **4.4 La dimissione**

La dimissione ordinaria viene decisa dal Medico che la comunica al Degente o ai parenti dello stesso con congruo anticipo.

Il trasferimento del Degente acuto avviene previo contatto tra il Medico della Casa di Cura ed il Medico del Pronto Soccorso.

Al momento della dimissione Medico di reparto redige una lettera che consegna al Degente per il Medico curante, contenente tutte le informazioni relative a diagnosi d'invio e di dimissione, terapia effettuata, terapia consigliata a domicilio, accertamenti strumentali e programma riabilitativo eseguiti, al decorso della malattia ed all'esito delle cure.

Alla lettera di dimissione viene allegata una scheda contenente le indicazioni per la continuità assistenziale per i Degenti inviati in RSA/RSO, vengono consegnate inoltre indicazioni relative a consigli pratici da seguire a domicilio, indicazioni dietetiche ed indicazioni per ginnastica medica in relazione a quanto eseguito durante la degenza.

Al Degente dimesso o trasferito viene garantita una continuità nella terapia analgesica.

Quando è necessario il trasporto con ambulanza, il Medico compila la modulistica del servizio 118

#### **4.5 Rilascio fotocopia cartella clinica o certificazioni**

Potranno essere richiesti per iscritto dall'interessato o da un suo delegato presso l'ufficio Accettazione. I certificati vengono subito consegnati, la fotocopia della cartella clinica viene rilasciata entro una decina di giorni, previa autorizzazione della Direzione sanitaria.

In caso di richiesta urgente la fotocopia della cartella clinica viene rilasciata in giornata.

Il costo del duplicato è pari a € 25.00 più eventuali spese postali.

#### **4.6 Servizi all'ospite resi da personale esterno alla struttura e non facente parte del nucleo familiare**

Qualora il Degente o la sua famiglia, intendesse coinvolgere personale esterno alla Casa di Cura Regina per una assistenza personalizzata ed integrativa, rispetto a quella offerta dalla struttura, dovrà chiedere preventivamente l'autorizzazione scritta alla Casa di Cura specificando nome, cognome ed indirizzo della persona per la quale si intende chiedere l'autorizzazione ad accedere, con indicazione degli orari e del periodo.

In questo caso, il rapporto contrattuale viene instaurato esclusivamente tra il personale esterno e il degente e/o la famiglia di questi, che si assumono ogni responsabilità.

Resta inteso che la Casa di Cura Regina non è in alcun modo responsabile delle prestazioni erogate dal personale esterno.

La Direzione si riserva ogni e più ampia facoltà di revocare in qualsiasi momento l'autorizzazione di cui sopra, senza che siano dovuti risarcimenti, indennizzi o qualsiasi altro importo a qualsiasi titolo.

#### **5 AREA DI DEGENZA: UNITÀ OPERATIVA DI LUNGODEGENZA**

Direttore sanitario dr. Jean Kassir

La Casa di Cura è autorizzata per 164 posti letto di cui 135 accreditati al Servizio Sanitario Nazionale e Provinciale.

L'attività della Casa di Cura è rivolta a Degenti post-acuti, cronici e terminali al fine di perseguire il massimo recupero possibile dello stato di salute, il rallentamento del processo di perdita delle funzioni vitali, la prevenzione e allontanamento dell'inabilità e le cure più idonee per il fine vita.

Le patologie trattate più frequentemente in Casa di Cura sono le seguenti:

1. Broncopneumopatie croniche ostruttive (BPCO) con insufficienza respiratoria acuta e cronica e loro riacutizzazioni
2. Cardiopatie croniche in parziale e labile compenso cardio-circolatorio
3. Vasculopatie arteriosclerotiche con relative patologie associate
4. Patologie degenerative in genere
5. Patologie neuropsichiche con alterazioni più o meno gravi del comportamento
6. Malattie dell'apparato locomotore con limitazioni funzionali che possano beneficiare della riabilitazione motoria
7. Patologie neoplastiche complicate da malattia aggravante il quadro clinico generale

8. Ammalati terminali, cioè Degenti con patologie diverse e gravi, il cui quadro clinico è destinato ad aggravarsi progressivamente fino all'exitus
9. Pazienti provenienti dalle Unità Operative per acuti degli Ospedali: Degenti che necessitano di ulteriori cure ed assistenza, affetti da patologia spesso associata a scarsa o nulla autosufficienza

L'area di degenza è strutturata in due Raggruppamenti.  
Ogni raggruppamento ha un suo organico medico, infermieristico e ausiliario.  
Le modalità d'intervento per la cura dei Degenti sono:

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica e socio sanitaria
- Indagini diagnostiche
- Fisioterapia e riabilitazione motoria, riabilitazione dei disturbi dell'equilibrio
- Terapia farmacologica
- Educazione sanitaria
- Psicoterapia

### **5.1 I SERVIZI SANITARI**

Ai Degenti della Casa di Cura sono offerti i seguenti servizi sanitari.

- Radiologia diagnostica
- Ecografia diagnostica
- Fisioterapia
- Ambulatorio per disturbi dell'equilibrio e prevenzione delle cadute
- Psicoterapia individuale e di gruppo
- Analisi chimico-cliniche (tramite laboratorio esterno)
- Consulenza Psichiatrica
- Consulenza Ortopedica e Fisiatrice

#### **RADIOLOGIA DIAGNOSTICA**

Vengono eseguiti esami radiologici del torace, dell'apparato scheletrico e dell'addome in bianco, rivolgendosi all'Ospedale Civile di Arco con il quale si è stabilito un accordo

#### **SERVIZIO DI ECOGRAFIA DIAGNOSTICA**

Vengono eseguite indagini di ecografia internistica bed side per approfondimento clinico diagnostico, con ecografo portatile direttamente al letto del Paziente; per eventuali ulteriori esami più specifici riguardanti l'addome in toto, l'apparato genitale maschile e femminile, l'apparato urinario, le articolazioni ed i muscoli, la mammella, la tiroide, l'indagine parziale della prostata e del sistema vascolare ci si rivolge all'Ospedale Civile di Arco con il quale è in atto una convenzione.

#### **FISIOTERAPIA E IDROCHINESI TERAPIA**

La peculiarità degli ambiti patologici di intervento riferiti alla Mission della Carta dei Servizi in cui la Casa di Cura Villa Regina svolge le proprie attività, evidenziano finalità essenziali volte alla prevenzione, cura e riabilitazione del Paziente. Queste finalità sono organizzate attraverso la collaborazione attiva e monitoraggio costante di una equipe multidisciplinare e favoriscono il mantenimento, il miglioramento delle potenzialità residue, e la riduzione del rischio di una possibile perdita dell'autonomia da parte dei Pazienti, nel rispetto dei livelli essenziali di assistenza (LEA) e l'evoluzione delle menomazioni, disabilità ed handicap (riferimento alla classificazione internazionale dei vari stadi patologici – 1980).

Le diagnosi e le prescrizioni mediche specialistiche fisiatriche-ortopediche in ambito fisioterapico definiscono gli obiettivi riabilitativi per i Pazienti con riferimenti principali a:

- riduzione del dolore
- recupero e miglioramento della motricità
- mantenimento della motricità residua
- rafforzamento del tono muscolare
- incremento dell'efficienza cardio vascolare
- deambulazione autonoma con ausilio



- deambulazione autonoma senza ausilio
- deambulazione su piani inclinati (scale e percorsi)
- rieducazione respiratoria

Il fisioterapista (riferimenti al profilo professionale Dic. '94 n. 741), in base alla diagnosi visionale ed agli obiettivi prescritti (e/o anche in equipe):

- **propone e completa** la definizione di un progetto di riabilitazione per individuare e superare il bisogno di salute del Paziente attraverso metodi e procedure pratiche con programmi specifici per Paziente
- **propone** l'utilizzo di ausili, addestra il Paziente all'uso e ne specifica l'efficacia e l'appropriatezza
- **educa** il Paziente e, in caso di parziale autosufficienza o non autosufficienza, i caregivers allo svolgimento delle ADL (ACTIVITIES OF DAILY LIVING), nell'ottica di un miglioramento anche minimo, promuovendo la continuità
- **verifica** attraverso scale di valutazione misurabili l'esito e l'efficacia delle procedure riabilitative in svolgimento, che nel corso della degenza possono variare.

Le attività sono svolte in reparto, in palestra, nella vasca idroterapeutica e nel parco durante il periodo stagionale idoneo.

Le procedure pratiche terapeutiche richiamano le peculiarità patologiche della Casa di Cura e sono:

- mobilizzazione passiva, attiva assistita ed attiva
- monoterapia distrettuale
- recupero del tono e della forza muscolare e/o resistenza
- Diatermia ( nota come TECARTERAPIA) associata alla fisioterapia
- allineamento posturale e trasferimento e passaggi posturali
- esercizi di equilibrio associati alla propriocettività e coordinazione
- rieducazione neuromotoria
- training deambulatorio con rieducazione al passo con o senza ausili
- addestramento alla deambulazione con percorsi interni – esterni – in pendenza e/o scale
- trattamenti riabilitativi/funzionali in acqua – individuali e di gruppo
- terapia fisiche: TENS, Ionofresi, Ultrasuoni, Laser terapia, Raggi infrarossi, BIOLITE
- trattamenti di gruppo:
  - per arti superiori e rachide cervicale,
  - per arti inferiori e rachide lombare,
  - per rachide dorso lombare nelle patologie croniche,
  - training deambulatorio con bastoni,
  - attività motorie per problematiche di equilibrio attraverso esercitazioni con Nintendo Wi Balance

La palestra di cui è dotata la Casa di Cura consta di moderne attrezzature atte a garantire il trattamento riabilitativo di base; sono anche disponibili apparecchiature tecnologicamente avanzate che consentono l'approfondita valutazione del paziente e una gestione altamente specializzata delle sue problematiche riabilitative.

Nella vasca idroterapeutica interna alla struttura dotata di acqua riscaldata viene effettuata l'idrochinesi terapia individuale e di gruppo, questo consente di coniugare i benefici della rieducazione assistita ai benefici effetti dell'acqua.

La Riabilitazione lavora in stretta sinergia con i medici di reparto e gli specialisti al fine di assicurare una continuità terapeutica anche dopo la dimissione, mediante l'attività ambulatoriale.

RESPONSABILE: Medico di reparto	PERSONALE OPERANTE:
FISIATRA: Dr.Millo Martini ORTOPEDICO/FISIATRA: Dr. Bruno Danzi	n° 6/8 Terapisti della Riabilitazione n° 1 Tecnico laureato in Scienze Motorie n° 1 Ausiliario di supporto al servizio di Fisioterapia

**LOCALI:**

palestra in cui sono dislocati box per trattamenti individuali, per trattamenti di ginnastica di gruppo

vasca idroterapeutica dotata di attrezzatura idonea per disabili (sollevatore), spogliatoi e bagni anche per disabili.

Il servizio opera dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00

**PSICOTERAPIA INDIVIDUALE E DI GRUPPO**

Il servizio si propone di far vivere ai Degenti momenti importanti di distensione psichica e fisica con benefici per la salute, mediante l'apprendimento di tecniche di rilassamento.

La psicoterapia è attuata sui singoli Degenti e/o su gruppi, mediante colloqui con la Psicologa.

<b>RESPONSABILE:</b> Dr.ssa Sabrina Vecchi	<b>PERSONALE OPERANTE:</b> Dr. Angelo Sgarito Psichiatra Medici di reparto Personale infermieristico
il servizio è attivo 1 giorno alla settimana	

**PSICHIATRIA**

Viene data particolare attenzione alla qualità della vita dei Degenti e per questo il servizio si propone di trattare nevrosi d'ansia, depressione, esiti stabilizzati di patologie croniche psichiatriche, patologie con deterioramento cognitivo mediante colloqui individuali e terapia farmacologia.

<b>RESPONSABILE:</b> Dr. Angelo Sgarito	<b>PERSONALE OPERANTE:</b> Medici di reparto Personale infermieristico
il servizio è attivo 1 giorno alla settimana	

**CONSULENZA SPECIALISTICA**

Per perfezionare l'intervento diagnostico, riabilitativo e/o curativo, sono offerte al Degente consulenze specialistiche.

Specialisti operanti in Casa di Cura:

CARDIOLOGO GERIATRA ONCOLOGO INTERNISTA FISIATRA ORTOPEDICO PSICHIATRA PSICOLOGA	Dr. Giampaolo Perini Dr. Silvano Pedron Dr. Paolo Dalri Dr. Millo Martini Dr. Bruno Danzi Dr. Angelo Sgarito Dr. Sabrina Vecchi	<b>PERSONALE OPERANTE:</b> Personale infermieristico
--	---	---

I medici specialisti sono presenti in Casa di cura nei giorni di volta in volta concordati in base alle loro disponibilità, eventuali assenze vengono sostituite con specialisti esterni.

**ANALISI CHIMICO-CLINICHE**

Tutti gli accertamenti chimico-clinici vengono effettuati presso un Laboratorio esterno.

La Casa di Cura è dotata di un apparecchio per eseguire emogas analisi del sangue arterioso e/o venoso, utilizzato dal personale medico.

**FISIOPATOLOGIA RESPIRATORIA**

Interventi diagnostici e curativi con lo scopo di ottimizzare l'ossigeno terapia a breve e lungo termine, recuperare la funzione respiratoria e/o rallentare la perdita funzionale.

<b>RESPONSABILE:</b> Medico di Reparto	<b>PERSONALE OPERANTE:</b> Medici di reparto Personale infermieristico Personale Servizio Fisioterapia
---	---

**SERVIZIO DI TERAPIA DEL DOLORE ED ASSISTENZA AL MALATO TERMINALE**

In Casa di Cura è adottata una procedura per la rilevazione, valutazione e trattamento del dolore. Viene predisposta un'assistenza completa ai Degenti terminali, finalizzata al

miglioramento della qualità di vita residua, con attenzione anche ai bisogni umani e psicologici.

Gli interventi messi in atto si prefiggono di:

- garantire la centralità della persona e rispettarne la volontà
- fornire assistenza medica ed assistenziale continuativa a supporto delle funzioni vitali
- garantire il controllo del dolore
- fornire una dieta personalizzata
- fornire supporto psicologico al Degente ed ai familiari e garantire l'assistenza spirituale
- permettere il contatto continuo con la famiglia
- attuare la profilassi e la terapia delle piaghe da decubito.
- garantire la degenza in una stanza idonea, possibilmente singola ed attrezzata per l'assistenza parentale.

**PERSONALE OPERANTE:** tutto il personale medico, paramedico, infermieri, operatori e personale ausiliario della Casa di Cura

**AMBULATORIO STABILOMETRICO PER SCREENING RISCHIO CADUTE E TURBE DELL'EQUILIBRIO**

Il problema clinico della caduta e delle sue successive conseguenze e co-morbidity rappresenta un importante ed attuale punto critico gestionale in particolare nella popolazione anziana.

Su prescrizione del medico di reparto, viene effettuato un test rapido, efficace e completo che permette di valutare la sicurezza con la quale il Paziente si muove nell'ambiente e viene testato sperimentalmente sui pazienti interni della Casa di Cura.

Due medici dedicati attraverso una strumentazione specifica (Pedana stabilometrica) e dei test clinici mirati valutano obiettivamente il Paziente e forniscono dati oggettivi e confrontabili per l'individuazione precoce dei Pazienti a rischio caduta e mettono in atto tutta una serie di approfondimenti clinici, trattamenti fisioterapici mirati ed assegnano correttamente ausili e presidi.

L'esecuzione del test è rapida e non invasiva e permette l'individuazione di indicatori precisi di fragilità dell'anziano inerenti al rischio caduta. Il test viene eseguito da personale medico addestrato all'utilizzo della pedana e all'interpretazione dei dati forniti dal test.

<b>RESPONSABILE:</b> Due Medici di Reparto	<b>PERSONALE OPERANTE:</b> Medici di reparto Personale Servizio Fisioterapia
---	--

**CONVENZIONE CON LE TERME DI COMANO (TN)**

La Casa di Cura ha stipulato una convenzione con le Terme di Comano (TN) per cicli di:

- bagni termali
- terapie inalatorie
- ventilazione polmonare controllata
- idromassaggi per vasculopatie periferiche
- irrigazioni vaginali
- cura idropinica

I Degenti che, su prescrizione medica, necessitano di cure termali, vengono accompagnati con un servizio di trasporto che dalla Casa di Cura arriva direttamente allo Stabilimento termale.

**PRESTAZIONI URGENTI**

La continuità delle cure è fornita in ogni momento 24 ore su 24 dal personale medico ed infermieristico della Casa di cura.

In caso di insorgenza di grave stato di acuzie il degente viene trasferito al Pronto Soccorso dell'ospedale Civile di Arco che dista 1,5 km.

**6 SERVIZIO ALBERGHIERO**

**Ristorazione**

Il servizio è appaltato ad una Ditta esterna con contratto di fornitura che ne garantisce l'effettuazione tutti i giorni della settimana ininterrottamente per tutto il periodo dell'anno.

Il Degente ha la possibilità di scegliere tra un menù del giorno ed alcuni piatti sempre disponibili in alternativa.

L'Addetta al Menù raccoglie le scelte dei Degenti in sala da pranzo o in stanza due volte alla settimana: lunedì e giovedì.

Il Caposala o il personale infermieristico comunicano la necessità di eventuale digiuno o di diete particolari.

La prima colazione è servita in stanza alle ore 07.20, in sala da pranzo dalle ore 07.25 alle 08.25.

Il pranzo è servito in stanza alle ore 11.30, in sala da pranzo alle ore 11.50.

La cena è servita in stanza alle ore 18.10, in sala da pranzo alle ore 18.30.

È possibile invitare a pranzo o a cena i propri parenti previa prenotazione in Portineria entro le ore 11.

È vietato consumare cibi e/o bevande provenienti dall'esterno ed asportati dalla sala da pranzo.

### **Comfort alberghiero**

- Pulizia quotidiana di tutti i locali della Casa di Cura
- Pulizia quotidiana delle stanze di degenza con relativi servizi
- Phon in tutti i bagni
- Aria condizionata in tutte le stanze
- Possibilità di sistemazione alberghiera personalizzata
- Possibilità di noleggio di telefono, TV, frigo bar, asciugamani, posto auto coperto, WI FI
- Sala lettura e rilassamento
- Filodiffusione
- Sala conversazione e giochi di società
- Intrattenimenti musicali

In Casa di cura è ubicata la Cappella ove è possibile partecipare alla funzione religiosa o raccogliersi in preghiera. Il Cappellano è a disposizione dei Degenti.

È possibile, previa autorizzazione del medico di reparto, uscire dalla Casa di Cura per una passeggiata in Arco e dintorni.

### **7 STANDARD DI QUALITA'**

La Casa di Cura mette il Degente al centro della propria organizzazione e del proprio lavoro e si impegna a soddisfarne le necessità.

Offre un servizio attento e premuroso in relazione ai bisogni ed alle aspettative dei Degenti.

### **LA QUALITA' DEL SERVIZIO IN CASA DI CURA**

Gli standard di qualità assicurati dalla Casa di Cura sono:

- ◇ **chiarezza di informazioni relative al ricovero:** le Addette all'Ufficio Prenotazione/Acettazione sono a disposizione dal lunedì al venerdì dalle 08.15 alle 17.30 per fornire informazioni precise sulle modalità di ricovero, inoltre tali modalità sono riportate sul sito internet; l'Addetta Affari generali settimanalmente incontra i degenti per fornire tutte le informazioni relative alla vita di reparto e giornalmente è a disposizione per qualsiasi problematica relativa alla degenza.
- ◇ **rispetto della privacy:** è assicurata la riservatezza delle informazioni che riguardano lo stato di salute del Degente mediante l'applicazione delle misure di sicurezza previste dal Decreto Legislativo 196/2003; durante l'assistenza sanitaria viene inoltre garantito il pieno rispetto della dignità della persona attraverso l'utilizzo di strumenti dedicati ( paraventi, effettuazione della prima visita in luogo riservato);
- ◇ **informazioni durante il ricovero:** i Medici hanno stabilito orari dedicati per colloqui con i parenti, come esposto sulle tabelle in reparto, per fornire informazioni dettagliate sullo stato di salute, sulle terapie, sul decorso della

- malattia, sui risultati delle cure, sulle potenzialità di recupero della salute e quant'altro;
- ◇ **incontri periodici del Direttore sanitario con i Degenti:** il Direttore sanitario mensilmente effettua momenti di incontro con i Degenti al fine di fornire informazioni relative ad argomenti sanitari specifici;
  - ◇ **indagine sulla soddisfazione dei Degenti:** ad ogni degente viene somministrato un questionario di gradimento che permette di esprimere il grado di soddisfazione per ogni tipo di servizio durante la degenza e per segnalare eventuali problematiche;
  - ◇ **comunicazione con i degenti:** per ogni tipo di richiesta da parte dei Pazienti è a disposizione l'Addetta agli Affari generali che riceve dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 14.00, nello studio dedicato;
  - ◇ **risposte a segnalazioni, suggerimenti e reclami:** il Paziente può presentare segnalazioni, suggerimenti e reclami compilando l'apposito modulo ed imbucandolo nella cassetta posta in veranda oppure recandosi direttamente dall'Addetta Affari generali. Le segnalazioni ed i reclami vengono presi immediatamente in considerazione dall'Addetta Affari generali con i responsabili dei servizi coinvolti e con la Direzione e vengono prontamente risolti.
  - ◇ **informazioni sui servizi presenti in Casa di Cura:** l'utente può richiedere informazioni sui servizi presenti in Casa di Cura all'addetta alla Portineria.

## 8 INDICATORI DI QUALITÀ

La Casa di Cura ha adottato il Sistema di Gestione Qualità che prevede dei controlli elaborati mediante sistemi analitici di misurazione al fine di offrire all'Utente le prestazioni migliori in termini di efficienza e di sicurezza.

Sono stati pertanto introdotti i seguenti indicatori di qualità:

- Monitoraggio della qualità percepita dal Degente durante il ricovero, espressa sul Questionario di soddisfazione con relativa elaborazione, mantenimento del livello di soddisfazione al 99%;
- Monitoraggio dei rischi connessi all'attività assistenziale, attraverso l'utilizzo di scale scientificamente riconosciute
- Monitoraggio delle infezioni alle vie urinarie in pazienti portatori di catetere vescicale;
- Monitoraggio delle infezioni da Clostridium difficile al fine di mantenere il controllo della non diffusione dell'infezione in Casa di Cura;
- Monitoraggio della corretta temperatura dei cibi serviti sia in reparto che in sala da pranzo (superiore a 60°C);
- Monitoraggio della riduzione della soglia del dolore percepito miglioramento della deambulazione, recupero motricità, miglioramento dinamica respiratoria attraverso scale scientificamente riconosciute
- Monitoraggio tempi consegna copia cartella clinica (massimo entro 14 giorni);
- Monitoraggio dei servizi affidati a Ditte esterne: cucina, servizio pulizie, (controlli mensili sull'operato delle Ditte incaricate)

Gli indicatori di Qualità vengono tenuti sotto controllo attraverso appositi strumenti e valutati dai Responsabili e dalla Direzione trimestralmente.

Le azioni di miglioramento degli standard di qualità sono definite nel documento "Riesame della Direzione".

## 9 FORMAZIONE PERMANENTE DEGLI OPERATORI

In Casa di Cura vengono organizzati:

- eventi formativi accreditati ECM per gli operatori sanitari (Medici, Infermieri e Fisioterapisti)
- eventi formativi non accreditati ECM per operatori sanitari (Operatori addetti all'assistenza, Ausiliari socio sanitari specializzati, personale ausiliario)
- incontri con il personale volti al controllo e miglioramento continuo dei processi

L'attività di formazione/addestramento viene pianificata ed attuata mediante:

- ◇ formazione teorica diretta da parte del Tutor nominato interno e/o esterno
- ◇ formazione teorica tramite la documentazione del Sistema Qualità e altra documentazione tecnica o di riferimento
- ◇ formazione pratica (es. affiancamento a personale esperto, ecc...)
- ◇ formazione tramite corsi esterni
- ◇ formazione obbligatoria relativa ad argomenti specifici: Antincendio, Privacy, Sicurezza sul Lavoro D.L. 81/2008

### **10 POTENZIALITÀ DI QUALITÀ**

La Struttura si è certificata nel 2000 secondo le norme UNI EN ISO 9001.

L'attenzione alla Qualità implica continui miglioramenti che riguardano:

1. il mantenimento dei requisiti secondo il Sistema di Gestione Qualità
2. la riduzione dei tempi d'attesa per il ricovero
3. il perfezionamento del sistema di valutazione dei risultati ottenuti
4. l'aggiornamento del personale sanitario operante in Casa di Cura con lo scopo di far crescere la preparazione specifica
5. il costante miglioramento del comfort alberghiero
6. attuazione completa del D. L. 81/2008
7. l'applicazione del Codice Etico
8. l'attuazione completa del Decreto legislativo 196/2003 in materia del trattamento dei dati personali

### **11 MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

L'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari controlla mensilmente tutte le cartelle cliniche dei Degenti trentini dimessi, valutando la presenza del piano terapeutico dell'Unità Operativa inviante e l'attivazione di UVM ove richiesta.

Periodicamente viene effettuato il "Riesame della direzione" durante il quale vengono analizzati e valutati i seguenti punti:

- Politica della Qualità
- Obiettivi di miglioramento
- Monitoraggio degli indicatori
- Elaborazione dei Questionari di soddisfazione
- Analisi delle Non Conformità e delle Azioni correttive
- Piani di formazione del personale
- Valutazione dei fornitori

Periodicamente vengono effettuate verifiche ispettive interne atte al controllo di tutti i servizi operanti.

L'Operatore dedicato al controllo sistematico delle apparecchiature, provvede ad organizzare la verifica periodica di taratura e di sicurezza elettrica.

Per permettere la continuità assistenziale anche in caso di guasti viene rispettato un piano di manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le apparecchiature.

Annualmente l'Ente certificatore verifica il rispetto dei requisiti per il mantenimento della Certificazione del Sistema Qualità.