

VILLA REGINA

CASA DI CURA PRIVATA DI LUNGODEGENZA
RIABILITATIVA ESTENSIVA
RIABILITAZIONE LINFOLOGICA INTENSIVA

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

www.reginaarco.it - e-mail: info@reginaarco.it

CARTA DEI SERVIZI

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

Edizione 2026

INDICE

La struttura	4
Dove siamo	5
In auto	5
In aereo	5
In treno	6
Servizio pulmino.....	6
Principi Fondamentali	6
Diritti dei Pazienti	7
Codice di comportamento dei Pazienti.....	8
Ricovero.....	9
Modalità di accesso	9
Orario visite.....	10
Accettazione in Casa di Cura.....	10
Area di degenza: lungodegenza e riabilitazione linfologica.....	11
Permessi d'uscita.....	12
Dimissione.....	12
Richiesta duplicazione documentazione sanitaria.....	12
Servizi Sanitari per i degenti	12
La Clinica di Riabilitazione Linfologica.....	14
Gli Ambulatori.....	17
Il servizio alberghiero.....	20
Il Personale.....	21
Gli standard di qualità	22
La Terrazza	24

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.

L'Amministratore Delegato
Antonella Guarnati

La Casa di Cura Regina è autorizzata dal 1932 e accreditata dalla Provincia Autonoma di Trento con ultima Determina dirigenziale n.1386 del 13.02.2023.

CONTATTI

Centralino:

tel. +39 0464 517525 fax +39 0464 519283

mail: info@reginaarco.it

Ufficio Accettazione:

tel. +39 0464 513793

mail: accettazione@reginaarco.it

Ufficio Amministrativo:

tel. +39 0464517525

mail: amministrazione@reginaarco.it

Ambulatori:

ambulatori@reginaarco.it

Direttore Sanitario:

Dott. Domenico Gaetano

(Specialista *in Igiene e Medicina Preventiva e
Medicina del Lavoro*)

La struttura



La Casa di Cura ha iniziato la propria attività nel 1932 come Sanatorio. Attualmente è autorizzata ed accreditata nell'ambito della lungodegenza, riabilitazione estensiva e riabilitazione linfologica. Dispone di **168 posti letto** autorizzati, di cui 139 accreditati con il servizio sanitario nazionale: 119 posti letto per **lungodegenza e riabilitazione estensiva**, 20 posti letto per la **riabilitazione linfologica intensiva**. 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, pertanto, di offrire prestazioni diagnostiche, cliniche, terapeutiche e riabilitative di comprovata efficacia ed appropriatezza, 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 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 qualificati e di grande esperienza; 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 recupero ed il mantenimento dell'autonomia dei pazienti, compatibilmente con il loro grado di disabilità.

La casa di cura effettua ogni anno ingenti investimenti strutturali per accogliere i pazienti in un **ambiente bello e confortevole**, privo di barriere architettoniche, con **elevati livelli di qualità** alberghiera e di **servizi alla persona**, per rendere la degenza più piacevole e far sentire l'ospite **come a casa**.

Dove siamo

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.”*. È lambita ad est dal fiume Sarca ed è adagiata in 4000 mq di parco tutto verde a disposizione dei Pazienti ed attrezzato per attività motorie e di svago.

Come arrivare

La Casa di Cura è facilmente raggiungibile:

In auto

- con l'Autostrada A22 del Brennero, uscita Rovereto Sud, seguendo le indicazioni per il Lago di Garda; al bivio del paese di Nago svoltare a destra, indicazioni per Arco a 5 Km.
- dalla Strada Statale 45 Bis, Trento, Pietramurata, Dro, Arco.
- dalla Gardesana orientale, Malcesine, Torbole, Arco.
- dalla Gardesana occidentale, Salò, Limone, Riva, Arco.

In aereo

Dall'aeroporto “Catullo” di Villafranca di Verona:



- ◇ ***Eguaglianza:*** ogni Paziente 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.
- ◇ ***Imparzialità:*** i comportamenti verso i Pazienti 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 Paziente: in caso di urgenze o eventi imprevisti sono definite le modalità per garantire la continuità dell'assistenza.
- ◇ ***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 Paziente che sono: ordine, igiene e pulizia.
- ◇ ***Ricerca permanente della qualità e dell'assistenza:*** la Casa di Cura opera in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei Pazienti. 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.

Diritti dei Pazienti

- ◇ ***Diritto di scelta:*** a tutti i cittadini è riconosciuto il diritto di scegliere la sede e il soggetto erogatore del servizio.
- ◇ ***Diritto all'informazione:*** il personale sanitario ha il dovere di informare il Paziente 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.
- ◇ ***Innovazione strutturale tecnica scientifica:*** la Casa di Cura assicura un costante miglioramento della struttura nel comfort alberghiero e nelle attrezzature.
- ◇ ***Rispetto della privacy:*** è pienamente operante la normativa del REG. UE 679/2016 (Regolamento generale sulla protezione dei dati personali), che



tutela la riservatezza dell'utente per i più significativi aspetti del trattamento e della informazione che lo riguarda.

- ◇ ***Diritto al comfort:*** è assicurato al/la Paziente 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/la Paziente 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 Pazienti 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

Codice di comportamento dei Pazienti

Durante la permanenza presso la Casa di Cura è richiesto:

- ◇ Un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Pazienti e di tutto il personale.
- ◇ Una collaborazione con tutto il personale 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 Pazienti.
- ◇ 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

Ricovero

Modalità di accesso

La possibilità di ricovero presso la Casa di Cura è aperta a tutti coloro che necessitano di **lungodegenza, riabilitazione estensiva e riabilitazione linfologica intensiva**.

Il servizio di ricovero è possibile sia in **convenzione** con il SSN, sia privatamente. La durata del ricovero è di 3-4 settimane (massimo 30 giorni).

L'ufficio prenotazione/accettazione è a disposizione (dal lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 16.00, chiuso sabato, domenica e festivi) per fornire tutte le informazioni necessarie.

I residenti nella Provincia di Trento possono accedere a Villa Regina:

- in convenzione con APSS tramite trasferimento ospedaliero
- in convenzione con APSS con impegnativa del medico curante per pazienti affetti da esiti di poliomielite
- privatamente

I residenti fuori dalla Provincia di Trento possono accedere a Villa Regina:

- in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale tramite impegnativa del medico curante
- privatamente

Documentazione necessaria per il ricovero

Residenti nella Provincia di Trento:

- trasferimento gestito dal GAT "Gruppo Aziendale Transizioni APSS"
- richiesta di ricovero redatta dal medico curante su ricettario regionale per pazienti affetti da esiti di poliomielite
- referto di visita specialistica con richiesta di ricovero redatta dallo Specialista fisiatra APSS per i pazienti affetti da linfedema
- tessera sanitaria / codice fiscale
- carta d'identità
- documentazione clinica

Residenti fuori dalla Provincia di Trento:



VILLA REGINA

Casa di Cura REGINA s.r.l.

Società Unipersonale

- richiesta di ricovero redatta da medico curante su ricettario regionale
- richiesta di ricovero redatta da medico curante su ricettario regionale e referto di visita specialistica fisiatrica con indicazione di ricovero, per i pazienti affetti da linfedema
- lista terapia in atto
- tessera sanitaria/codice fiscale
- carta d'identità
- documentazione clinica recente.

Cosa portare da casa

Abbigliamento e accessori:

Tuta e scarpe da ginnastica, costume da bagno per piscina, cuffia, ciabatte accappatoio, asciugamani (possibile il noleggio), scarpe comode chiuse dietro

Ausili (bastone, girello, etc.)

Gli ausili personali devono essere portati da casa

I pazienti devono presentarsi in Casa di Cura per il ricovero entro le ore 11.00

Orario visite

TUTTI I GIORNI

- dalle 11.30 alle h 13.00 e dalle h 17.00 alle h 19.00 per tutti i pazienti non mobilizzabili presso la stanza di degenza
- dalle 11.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00 per tutti gli altri pazienti presso la veranda al piano terra.

Gli orari e le modalità di accesso possono subire variazione e/o restrizione conseguenti a possibili situazioni epidemiche.

E' possibile organizzare un colloquio o un ricevimento parenti con il Medico contattando la Portineria.

É bene che i bambini sotto i 12 anni di età non accedano alle unità di degenza.

Accettazione in Casa di Cura

Le pratiche amministrative richiedono un tempo medio di 10 minuti.

Terminato l'iter burocratico - amministrativo il/la Paziente viene accompagnato/a in stanza dalla Hostess che illustra la Casa di Cura e l'organizzazione di reparto.

Accettazione in reparto

All'arrivo in reparto il personale infermieristico prende in carico il Paziente, 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 Paziente e sulla visita medica.

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

È autorizzato l'eventuale supporto di assistenza esterna: la Casa di Cura non si ritiene responsabile dell'operato di coloro che assistono il Paziente come badanti o familiari, i quali non possono prendere autonome iniziative né interferire in alcun modo nell'organizzazione del lavoro del reparto, nei programmi

Area di degenza: lungodegenza e riabilitazione linfologica

L'attività della Casa di Cura è rivolta a Pazienti 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.

L'area di degenza è strutturata in aree omogenee. Ogni area ha personale dedicato. Dal lunedì al venerdì ogni Paziente 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 Paziente.

Il Medico di reparto rimane disponibile per chiamate fino al termine del servizio. La continuità delle cure è garantita 24 ore su 24 dal personale medico ed infermieristico della Casa di cura. 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.

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

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 neurodegenerative 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 Pazienti 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: Pazienti che necessitano di ulteriori cure ed assistenza, affetti da patologia spesso associata a scarsa o nulla autosufficienza
10. Pazienti affetti da linfedema primario e secondario.

Permessi d'uscita

Il permesso d'uscita viene concesso – su richiesta del Degente – **ad insindacabile giudizio del medico di reparto**, che, in base allo stato clinico del paziente valuterà la possibilità di usufruirne e determinerà modalità ed orari.

Dimissione

La data di dimissione viene decisa e comunicata al/la Paziente dal medico di reparto.

La stanza deve essere lasciata libera entro le 10.00 del giorno di dimissione. Eventuali ausili in prestito devono essere restituiti in palestra il giorno precedente la dimissione.

Su richiesta, è possibile proseguire la degenza con retta completamente a carico del/la Paziente.

Richiesta duplicazione documentazione sanitaria

Le copie del certificato di degenza o della cartella clinica possono essere richieste presso l'ufficio accettazione. Si consiglia di presentare la richiesta il giorno precedente la dimissione.

La copia conforme della cartella clinica, in caso di ritiro a mano, è gratuita per il paziente, mentre per soggetti terzi ha un costo di € 25.00. L'invio del duplicato della cartella clinica tramite corriere espresso costa € 50.00.

Il rilascio della copia cartella clinica avviene nel rispetto dei termini di legge.

Servizi Sanitari per i degenti

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

- Radiologia diagnostica
- Ecografia diagnostica
- Fisioterapia e Idrochinesiterapia



- Psicoterapia individuale e di gruppo
- Analisi chimico-cliniche (tramite laboratorio esterno)
- Consulenza Geriatrica
- Consulenza Fisiatrice
- Consulenza Psichiatrica

Radiologia diagnostica

Vengono effettuati esami radiologici del torace, dell'apparato scheletrico e dell'addome in bianco, eseguiti all'Ospedale Civile di Arco con il quale è attiva una convenzione

Servizio di ecografia diagnostica

Vengono eseguite indagini di ecografia internistica per approfondimento clinico diagnostico, con ecografo portatile direttamente al letto del Paziente (bed side); 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 avvale dell'Ospedale Civile di Arco con il quale è in atto una convenzione.

Fisioterapia e Idrochinesiterapia

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)
- Fisioterapia e rieducazione respiratoria

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



Psicoterapia individuale e di gruppo

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

Consulenze specialistica

Per perfezionare l'intervento diagnostico, riabilitativo e/o curativo, sono offerte al Paziente consulenze specialistiche di Geriatria, Fisiatria, Psicologia, Psichiatria e Nutrizionistica. 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 da un Laboratorio esterno.

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 rallentarne la perdita funzionale.

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

La Clinica di Riabilitazione Linfologica

La Casa di cura Villa Regina è la prima clinica specializzata in Italia dove si effettuano trattamenti di riabilitazione linfologica intensiva, in modalità di ricovero, totalmente a carico del Sistema Sanitario Nazionale, per i casi di linfedema primario e secondario.

Il principale obiettivo del percorso di riabilitazione linfologica è quello di prendersi cura del Paziente nella sua totalità attraverso diagnosi strumentali e trattamenti terapeutici personalizzati per tutte le tipologie di linfedema (linfedema primario, linfedema secondario, linfedema associato ad adiposità, forme



combinata di linfedema, lipoedema, sindrome da ritenzione idrica, stasi veno-linfatica). Obiettivo finale è la decongestione del linfedema attraverso linfodrenaggio, bendaggio compressivo, attività motoria specifica, cura della pelle ed incontri di gruppo su temi specifici con la Psicologa e con la Nutrizionista.





Gli Ambulatori

Presso la Casa di Cura Villa Regina sono attivi ambulatori specialistici, gestiti da professionisti di provata esperienza, al fine di rispondere puntualmente alle esigenze degli utenti esterni e dei pazienti.

L'attività degli ambulatori specialistici è in regime libero-professionale e non convenzionato con il SSN, gli appuntamenti vengono fissati direttamente dal Centralino/Portineria, numero di telefono: 0464 517525.

Dal gennaio 2024 è stato autorizzato dalla P.A.T l'esercizio di attività sanitaria per la funzione ambulatoriale di:

- ambulatorio chirurgico avanzato in regime di solvenza per le funzioni di:
 - oculistica,
 - urologia,
 - chirurgia vascolare,
 - chirurgia estetica/plastica otorinolaringoiatria.

Dal febbraio 2025 è stata autorizzato l'esercizio di attività sanitaria per la funzione ambulatoriale aggiuntiva di:

- ambulatorio di anestesia antalgica (ambulatorio terapia del dolore con ossigeno-ozonoterapia).

Dal marzo 2025 sono state accreditate dalla P.A.T. le funzioni strutturali ambulatoriali di:

- ambulatorio oculistico,
- interventi di cataratta
- ambulatorio di ecografia.

Fisiatria e 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.

Gli obiettivi 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 attivo anche il servizio di Idrochinesiterapia attraverso l'utilizzo della vasca idroterapeutica a supporto dell'attività riabilitativa della Casa di Cura e dell'ambulatorio fisiatrico.

Ortopedia



Diagnosi e trattamento di tutte le patologie traumatiche e ortopediche/degenerative

Flebologia



Trattamento personalizzato delle patologie venose (insufficienza venosa, varici, ulcere vascolari, trombosi, etc.) con terapie chirurgica, trattamenti endovascolari, medicazioni avanzate e scleroterapia.

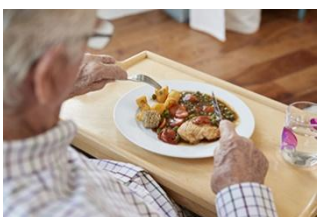
Dermatologia, Chirurgia dermatologica e Medicina estetica



Correzione o eliminazione di inestetismi del viso o del corpo con 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.

Offre 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.

Nutrizione



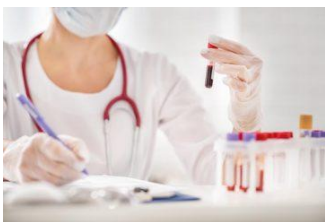
La Struttura si prende cura di garantire diete personalizzate per eventuali intolleranze e/o allergie.

Psicologia e Psicoterapia



Sostegno mentale ed affettivo fino alla cura specifica di stati di depressione o disturbi del comportamento arrivando ad ottenere da parte del paziente un atteggiamento più sereno e felice verso la vita. Dedicato alla presa in carico della sofferenza psicologica che può manifestarsi nelle diverse fasi della vita, ad accompagnare l'utente nel percorso di esplorazione dei pensieri, delle emozioni e dei comportamenti alla base della sofferenza.

Punto prelievi



Si eseguono prelievi ematici e altri liquidi biologici per esami di chimica clinica, ematologia e microbiologia di più comune utilizzo clinico diagnostico, in convenzione con il Laboratorio Synlab
Il Punto prelievi è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30, con accesso su appuntamento.

Il 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 Paziente 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 Pazienti in sala da pranzo o in stanza due volte alla settimana: lunedì e giovedì.

La 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 07.30 alle 08.30.

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 vietato consumare alimenti 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
- 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
- WI-FI
- Filodiffusione
- Possibilità di sistemazione alberghiera personalizzata
- Possibilità di noleggio di telefono, TV, frigo bar, asciugamani, posto auto coperto,
- Sala lettura e relax
- Sala conversazione e giochi di società
- Intrattenimenti musicali

Servizi e facilities per degenti e visitatori

- ampio parco con viali pavimentati e aree relax
- WI FI gratuito
- Impianto di filodiffusione
- Servizio POS
- Bar
- Parrucchiere
- Chiesa

La Struttura è aperta a qualsiasi tipo di culto o religione

Il Personale

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:

MEDICO	divisa bluette o camice bianco
CAPOSALA	giacca bianca con bordature verdi, pantaloni bianchi
PERSONALE INFERMIERISTICO	divisa bianca
OPERATORI SOCIO-SANTARI	pantaloni bianchi casacca verde
FISIOTERAPISTI	pantaloni verdi, maglietta o polo bianca con logo bordeaux, felpa grigia invernale
AUSILIARI	pantaloni bianchi, casacca azzurrina (camice a righe bianche/azzurre per il servizio in sala)
ADDETTA AGLI AFFARI GENERALI	camicia grigio perla
ADDETTE CENTRALINO/PORTINERIA	camicia rosa invernale e bianca logo bordeaux estiva
ADDETTE ACCETTAZIONE PAZIENTE	camicia rosa invernale e bianca logo argento estiva
ADDETTA ACCETTAZIONE SMART	camicia bianca logo blu
ADDETTA AI MENU'	camicia bordeaux o bianca
ADDETTI SERVIZIO MIGLIORAMENTO STRUTTURA	pantaloni + (t-shirt blu estate o felpa blu inverno), gilet blu

FARMACISTA	divisa bianca
ADDETTA AL GUARDAROBA	divisa bianca

Gli standard di qualità

La Casa di Cura mette il Paziente al centro della propria organizzazione e del proprio lavoro e si impegna a soddisfarne le necessità e offre un servizio attento e premuroso in relazione ai bisogni ed alle aspettative dei Pazienti.

La Struttura si è certificata già nel 2000 secondo le norme UNI EN ISO 9001 con verifica annuale da un ente terzo.

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 REG. UE 679/2016 in materia del trattamento dei dati personali

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.

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

Customer Satisfaction e reclami

Per valutare la qualità del servizio percepita, ad ogni paziente in fase di dimissione viene somministrato un questionario di Customer Satisfaction. L'attività è finalizzata ad un processo di miglioramento costante dei servizi offerti e dei percorsi organizzativi.

La Casa di Cura fornisce la possibilità di sporgere un reclamo o una segnalazione rivolgendosi alla Addetta Affari Generali o presentare reclamo direttamente alla Direzione Sanitaria comunicando le proprie osservazioni oralmente oppure per iscritto.



VILLA REGINA

Casa di Cura REGINA s.r.l.
Società Unipersonale

Sono disponibili apposite cassette dove inoltrare i reclami anche in forma anonima.

La Direzione della Casa di Cura si impegna a rispondere ai reclami e alle segnalazioni pervenute dai pazienti e familiari entro 30 giorni.

La Terrazza

laTerrazza

G A R D A S M A R T R E S I D E N C E

Residenza e vacanza sanitaria per anziani autosufficienti

La nuovissima struttura, realizzata secondo i criteri più moderni, si sviluppa su 3 piani, tutti collegati con ascensori. **Un ampio open space** organizzato per palestra e altre attività motorie oltre che luogo per occasioni d'incontro e socializzazione, **sale convegni, sala cinema e sala lettura**.

All'ultimo piano la splendida **terrazza giardino**, ideale luogo di relax, **solarium** e vista panoramica mozzafiato sulle bellezze del territorio.

A disposizione, inoltre, per gli ospiti anche i percorsi comuni per l'accesso all'attigua **Casa di Cura** e ai relativi spazi quali il verdeggiante **parco, la caffetteria, il ristorante, la piscina coperta e la palestra per fisioterapia**. Nel progettare **spazi e servizi** abbiamo messo al centro **l'ospite e la sua famiglia**.

La Terrazza Garda Smart Residence si trova nella parte nord del Lago di Garda in **Trentino**, una zona storicamente riconosciuta come **rinomata stazione climatica** 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.

Al Residence La Terrazza si possono trovare **due soluzioni** che incontrano le esigenze più comuni dei nostri ospiti per promuovere **l'invecchiamento attivo**: una rigenerativa **vacanza sanitaria** oppure una più stabile **residenza protetta**:

- **Soggiorno Sanitario**

Si tratta di un **soggiorno per anziani autosufficienti**: un periodo rigenerativo presso la nostra struttura con **controlli** medici e sanitari, **stimoli** per la mente e **attività** motorie per ritrovare il pieno **equilibrio psico-fisico**.

- **Residenza protetta**

La Terrazza: la **residenza** perfetta per anziani autosufficienti: appartamenti **full comfort, attività** per il corpo e per la mente, servizi per l'ospitalità della **famiglia** e la garanzia di **un'assistenza sanitaria** di qualità h24.

Gli appartamenti

I **36 appartamenti** sono disposti al primo e secondo piano del Residence e si presentano con varie soluzioni interne: **monocale o bilocale**, tutti con **ampio terrazzo**. Ogni appartamento è **arredato con gusto**, dispone delle più moderne tecnologie domotiche per la gestione automatizzata delle utenze e per il servizio di **chiamata infermieristica h24**. Due moderni ascensori collegano i vari piani abitativi con gli accessi al piano terra e con **il parcheggio al piano interrato**.

I vantaggi per gli ospiti:

- 1) **Umanizzazione dell'ospitalità**, alloggiare alla Terrazza Garda Smart Residence non fa sentire gli ospiti privati dei loro averi come quando si trasferiscono in casa di riposo;
- 2) **Assistenza sanitaria 24/24 h**, permette di fare intervenire per il primo intervento, il personale sanitario e parasanitario di Villa Regina nel giro del minor tempo possibile, anche di notte, senza dover attendere l'arrivo del 118;
- 3) **Prevenzione sanitaria** con un programma di visite esami periodici e consulenze specialistiche;
- 4) **Socializzazione** nel bar e nella sala ricreativa della casa di cura e animazioni: Villa Regina organizza due volte al mese un intrattenimento musicale dopo cena;
- 5) **Servizi su misura:**
 - Fisioterapia con corsi di riabilitazione e mantenimento
 - Ginnastica di mantenimento nelle palestre di Casa di Cura Regina;
 - Servizio di consegna a domicilio della spesa;
 - Portineria + manutenzione dalle 7.00 alle 20.00 + sportello per servizi postali, bancari, assistenza
 - Servizio di pulizia appartamento;
 - Lavanderia + lavanderia gettone
 - Parcheggio interno
 - Accesso wifi gratuito
 - Servizio Ristorazione con servizio in camera
 - Bar – con eventuale servizio in camera
 - Parrucchiere + pedicure
 - Piscina
 - Parco
 - Assistenza e aiuto domiciliare





