

CASA DI CURA VILLA IGEA

Carta dei Servizi

CASA DI CURA PER LA RIABILITAZIONE

VILLA IGEA

CARTA DEI SERVIZI

La nostra mission

La nostra struttura è ***finalizzata*** alla cura degli Utenti con la massima efficacia ed efficienza assicurando interventi accurati ed appropriati.

Si impegna a garantire trasparenza nelle decisioni e costante partecipazione dei dipendenti in modo da creare un ambiente di lavoro che permetta a tutti di poter aderire alle trasformazioni operative ed organizzative.

Si impegna a promuovere lo sviluppo continuo di nuove conoscenze e competenze facendo partecipare i propri professionisti e dipendenti a corsi di aggiornamenti interni ed esterni.

Si attiva per finalizzare e migliorare i criteri di umanizzazione con ogni paziente in modo particolare con le persone più fragili e gli stranieri in difficoltà nella comunicazione linguistica.

Si impegna

A perseguire i seguenti obiettivi:

- Soddisfazione del cliente
- Attenzione alla performance clinica
- Definizione di alti standard di prodotto
- Progetto riabilitativo con acqua termale
- Promuovere efficienza ed efficacia nel progetto riabilitativo
- Implementare le competenze degli operatori sanitari
- Attenzione alle criticità rilevate
- Analisi e verifica dei risultati
- Promuovere il miglioramento
- Capacità d'ascolto e di risposta
- Informazione e trasparenza

Gli strumenti:

- Analisi dei dati mediante Audit clinico
- Riesame di Direzione
- Implementazione della formazione
- Gestione dei Reclami
- Gestione criticità e Incident Reporting
- Gestione della proprietà del cliente
- Valutazione e selezione dei fornitori di servizi
- Valutazione dei Fornitori sulla persona
- Pianificazione e realizzazione dei servizi\percorsi
- Gestione di indicatori clinici e di performance
- Gestione delle non conformità
- Gestione delle azioni correttive
- Gestione delle azioni preventive
- Progetto di miglioramento
- Analisi e verifica documentale del rischio
- Applicazione di Protocolli e linee guida
- Comunicazione semplice e continua

Viale Berenini, 2
43039 Salsomaggiore Terme (PR)
Te. 0524 - 572888 - Fax 0524 - 575965
segre.igea@termest.it

La Carta dei Servizi è suddivisa in tre parti

1 parte ____ **3**

Principi ispiratori e presentazione della Casa di Cura "Villa Igea"

2 parte ____ **6**

Principali attività svolte e prestazioni fornite

3 parte ____ **13**

Definizione di standard ed indicatori che consentano di misurare la qualità del servizio e predisporre ***azioni di miglioramento***

1 PARTE

La **Casa di Cura "Villa Igea",** clinica specializzata ad indirizzo riabilitativo, ubicata a Salsomaggiore Terme in provincia di Parma, si propone come centro di riferimento regionale e nazionale per la riabilitazione ortopedica e neurologica ed è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.
E' associata A.I.O.P (Associazione Italiana Ospedalità Privata).

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Direzione ed il personale della Casa di Cura persegue per i propri Utenti i seguenti principi:

- Eguaglianza ed Imparzialità nel servizio erogato
- Diritto di libera scelta
- Informazione dell'Utente sui trattamenti e sui servizi offerti
- Costante controllo sull'efficacia ed efficienza dei servizi offerti
- Continuità di trattamento
- Partecipazione e Riservatezza

Il fine istituzionale della Casa di Cura è quindi la salute dell'Utente al quale garantisce:

- Il massimo della sicurezza nell'esercizio della professione medica, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza dei malati
- Le cure della più alta qualità richiesta dallo stato di salute del malato ed in condizioni ambientali umane al fine di evitare qualsiasi motivo di depersonalizzazione dovuto al ricovero ed al trattamento
- La disponibilità dei mezzi necessari al medico che si assume la responsabilità della diagnosi e della terapia
- La massima riservatezza
- Dimissione informata in collaborazione con il Medico Curante, con i famigliari, con i servizi sociali ed UVG.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

La Casa di Cura "Villa Igea" di Salsomaggiore Terme opera nel campo della riabilitazione Neurologica ed Ortopedica dal 1967. Esegue, in ambito **Assistenziale**, attività per degenti che necessitano di trattamento riabilitativo per patologie:

• Neurologiche
Esiti di emiplegia/emiparesi da ictus cerebrale, malattia di Parkinson e malattie di natura degenerativa di più raro riscontro, polineuropatie sensitivo-motorie, sclerosi multipla, esiti di intervento di asportazione di neoplasie a carico del sistema nervoso centrale, esiti di intervento di asportazione di ernie del disco intervertebrale o decompressione del midollo spinale da stenosi del canale vertebrale congenito e/o acquisito, distrofie muscolari, amiotrofie neurogene oltre ad altri quadri clinici che comportano un deficit motorio agli arti superiori, inferiori e della deambulazione.
Sindromi ipocinetiche da allettamento protratto e da patologie invalidanti croniche.

• Ortopediche
In generale ogni tipo di intervento ortopedico che prevede una riabilitazione in regime di ricovero e patologie croniche invalidanti dell'apparato osteoarticolare. Esiti di intervento di impianto protesi all'anca, ginocchio, esiti di intervento di osteosintesi al femore, esiti di intervento di amputazione a carico degli arti inferiori, osteopatie degenerative ed infiammatorie croniche invalidanti, sindromi ipocinetiche da allettamento protratto).

Il trattamento riabilitativo, in casi selezionati, può avere una continuità riabilitativa ambulatoriale con **l'idrokinesiterapia individuale o collettiva con acqua Salso-bromoiodica in piscina termale** (presso Terme Zoja). Inoltre la Struttura dispone di un attrezzato **Laboratorio d'analisi** chimico cliniche (Airone TST), di un **Servizio di Radiologia con Reparto Ambulatoriale,** dislocato alle Terme Zoja, con RX osteoarticolari, TAC, Ecografia e MOC, e di **medici consulenti specialisti in diverse branche della Medicina**.

La Casa di Cura è **accreditata col Servizio Sanitario Nazionale** per la riabilitazione neurologica ed ortopedica in regime di ricovero, con un reparto ambulatoriale presso lo stabilimento Zoja - Centro Rehab. Dispone di **73 posti letto autorizzati**, di cui 45 accreditati per recupero e riabilitazione (cod 56), 10 per il ricovero in lungodegenza riabilitativa (cod 60) e 18 a pagamento. Le camere, a due o tre letti, sono per la maggior parte dotate di servizi igienici e doccia. Sono disponibili due ascensori di cui un montacarichi, sala TV (secondo piano), distributore automatico di bevande calde e fredde (piano terra e secondo piano) e ampio giardino attrezzato con sedie e tavoli. Al primo piano si trova l'area riabilitativa per i degenti. L'utente può richiedere il ricovero a pagamento con camera privata.

DOVE SI TROVA

La struttura è ubicata a Salsomaggiore Terme (Parma), Viale Berenini n. 2

Come si raggiunge:

In auto:

Autostrada A 1 - uscita Fidenza-Salsomaggiore Terme - seguire indicazioni per Salsomaggiore T.
Autostrada A 15 - uscita Parma ovest – imboccare la via Emilia per Fidenza – Salsomaggiore T.

Con mezzi pubblici:

Treno-Pullman di linea (per ulteriori informazioni mettersi in contatto con l'Azienda TEP di Parma Tel: 0521-2141)

DIRETTORE SANITARIO

Prof. Giorgio Varacca

Primario Medico Responsible
Dr. Giorgio Varacca

Specialista in fisiokinesiterapia ortopedica
Specialista in idrologia medica

PERSONALE MEDICO E TECNICO

Medici di reparto
Dott. Emilio De Vincentis specialista ORL
Dott.ssa Juliana Bereza
Dott.ssa Olena Buraha
Dott. Piero Lugani specialista in chirurgia generale
Dott. Federico Petrelli
Dott. Luigi Giuseppe Villani specialista in chirurgia generale, vascolare e toraco polmonare

Laboratorio Analisi (Laboratorio in service)
(Airone TST)

Radiologia TST
(Terme Zoja)

Capo Sala/Case Manager - Attività Socio Sanitarie
Sig. Maria Antonietta Salacone

Responsabile attività Fisioterapiche
Sign. Christiana Franchini

Area Accreditamento/Qualità
Dr. GianMarco Rastelli

RSPP (Responsabile Prevenzione Sicurezza)
Geom. Andrea Bragadini



Centro di Idrokinesiterapia - Terme Zoja

2 PARTE

MODALITÀ DI RICOVERO

La Casa di Cura "Villa Igea" è accreditata per i trattamenti riabilitativi, in campo ortopedico, neurologico e per la lungodegenza riabilitativa. Viene garantita la priorità agli utenti acuti provenienti dai reparti Ospedalieri. Il ricovero può essere richiesto con le seguenti modalità da Ausl dell'Emilia Romagna e da fuori Regione:

PARMA

- trasferimento diretto previo accordo con la ns. struttura dagli Ospedali di Fidenza - Vaio, Borgo Val di Taro e Azienda Ospedaliera Universitaria di Parma, oltre che da strutture private Accreditate della provincia di Parma.
- dal domicilio, ricovero attraverso una richiesta eseguita da specialisti della AUSL (Fisiatra – Ortopedico – Neurologo) con relativo progetto riabilitativo.

PIACENZA e altre province della Regione Emilia Romagna esclusa Parma

- trasferimento diretto dalle strutture Ospedaliere e da strutture private accreditate (Ortopedia – Neurologia).
- dal domicilio, ricovero attraverso una richiesta eseguita da specialisti della AUSL (Fisiatra – Ortopedico – Neurologo) con relativo progetto riabilitativo.

FUORI REGIONE

- trasferimento diretto dalle strutture Ospedaliere e da strutture private accreditate (Ortopedia – Neurologia) con relativo progetto riabilitativo.
- dal domicilio, richiesta del medico specialista AUSL (fisiatra, ortopedico o neurologo) che attesti la necessità di trattamento riabilitativo in regime di ricovero, con la compilazione da parte del medico curante di un modulo sul quadro clinico e sullo stato di salute.

I ricoveri per la lungodegenza riabilitativa possono essere trasferiti esclusivamente dalle strutture ospedaliere della AUSL e dall'Azienda Ospedaliera Universitaria di Parma.

RICOVERO DEGENTI PAGANTI

Per il ricovero in regime di solvenza è necessaria la richiesta del medico con indicazioni del quadro clinico e dello stato psicofisico del paziente. Fissata la data del ricovero l'Utente, al momento dell'ingresso in Casa di Cura, deve presentare all'Ufficio Accettazione/Segreteria i seguenti documenti:

- **richiesta di ricovero** con anamnesi e indicazione sulla salute psico fisica del paziente
- **foglio terapia** con elenco dei farmaci assunti redatto da Medico curante
- **documento di identità valido** - **codice fiscale** - **tessera sanitaria**

L'Ufficio Accettazione/Segreteria è ubicato a piano terra (orario di apertura al pubblico da lunedì a venerdì 7.30-19.00, sabato e domenica 7.30-12.30).

ASSISTENZA OSPEDALIERA

Comprende le visite e assistenza medica, consulenze specialistiche, l'assistenza infermieristica, le indagini strumentali radiologiche e di laboratorio, se richieste dal medico di reparto e necessarie per una corretta valutazione clinica in funzione del trattamento riabilitativo.

COSA PORTARE IN CASA DI CURA

E' necessario portare i referti degli accertamenti diagnostici effettuati, i referti delle visite specialistiche, le lettere di dimissione di precedenti ricoveri e comunicare eventuali allergie farmacologiche.

Consigliamo di portare solamente gli effetti personali; il necessario per la toilette, asciugamani, tuta, scarpe con velcro e suola di gomma, costume da bagno, per eventuale riabilitazione in acqua.

Poiché in un ambiente come la Casa di Cura, il furto e lo smarrimento di denaro e altri valori sono sempre possibili, la Direzione non si assume responsabilità per tali inconvenienti.

INFORMAZIONI SANITARIE

Devono essere richieste al Direttore Sanitario o ai Medici di Reparto.
I Medici di reparto sono disponibili per colloqui, anche telefonici, tutti i giorni dalle ore 11.00 alle 12.00

Per una maggiore tutela della privacy dell'Utente non si forniscono informazioni sanitarie telefoniche. In riferimento al GDPR 679 \2016 che impone di garantire la tutela della riservatezza dell'individuo, tutte le comunicazioni relative allo stato di salute degli utenti e la conservazione e la gestione dei dati personali sono soggette al diritto di privacy.

DIMISSIONE

La data di dimissione viene decisa dalla Direzione con il Medico di reparto in collaborazione con i terapisti della riabilitazione e in base alle condizioni cliniche del degente.
Al momento della dimissione, il degente o i familiari ritirano la **lettera di dimissione** presso la Segreteria della Casa di Cura, stilata su carta intestata contenente il nome e cognome dell'Utente, il nome del medico di base, il motivo del ricovero, le condizioni cliniche all'ingresso ed all'uscita, le cure fisioterapiche e mediche effettuate, le indicazioni fisioterapiche e farmacologiche per il domicilio, eventuali accertamenti diagnostici e consulenze mediche effettuate con consegna dei farmaci da utilizzare per i primi giorni di trattamento domiciliare.





Giardino e Reception

RICHIESTA E RITIRO DELLA COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

La richiesta di copia della cartella clinica deve essere effettuata dal degente o da persona delegata dopo la dimissione, direttamente o via email alla Segreteria della Casa di Cura. Dovrà essere compilato un apposito modulo ed effettuato il pagamento della relativa fattura di € 35 oltre ad € 10 nel caso la copia della cartella clinica non venga ritirata direttamente in Segreteria ed è richiesto l'invio a domicilio tramite raccomandata.
Il rilascio della stessa avverrà entro 30 giorni dalla data di richiesta.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

La Direzione della Casa di Cura tutela il malato e verifica il corretto svolgimento dei processi:

- Monitoraggio effettuato dal Controllo Qualità attraverso ispezioni interne (audit) sulle attività svolte (processi), sui risultati ottenuti (indicatori), gestione delle non - conformità (requisiti disattesi) e di reclami verbali o scritti da parte degli utenti (questionario reclami) e sui percorsi\progetti.
- Monitoraggio ed analisi quindicinale delle segnalazioni inserite sul retro del "Questionario reclami" sul gradimento del ricovero (allegato).
- Compilazione ed analisi degli "Incident Report" per l'analisi e la riduzione del rischio clinico nelle strutture Sanitarie secondo i criteri dell'Agenzia Sanitaria Regionale.
- Riesame della Direzione con cadenza semestrale in cui si delineano le strategie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e la definizione di azioni correttive e di miglioramento.
- Intervista mensile ad un degente sul gradimento dei servizi fruiti.
- Gestione delle criticità attraverso il sistema Fmea, Fmeca e gestione delle cadute.

DIRITTI E DOVERI

CIÒ CHE GARANTIAMO AL DEGENTE

Al degente sono garantiti i seguenti diritti:

a) essere curato con competenza e attenzione al fine di tutelare il rispetto della dignità umana;
b) essere individuato con il proprio nome e cognome e interpellato con la particella nominale "lei";
c) ottenere informazioni circa le prestazioni erogate dalla Casa di Cura, con modalità d'accesso e le relative competenze;
d) essere informato accuratamente dal personale sanitario in modo completo e comprensibile in merito a diagnosi, terapie fisioterapiche, prognosi;
e) essere informato sulla necessità di ulteriori indagini o trattamenti (radiografie, esami di laboratorio etc);
f) indirizzare ed uniformare le attività in essere con modalità tali da soddisfare per quanto possibile le esigenze del paziente;

g) utilizzare i locali comuni (sala televisione) e poter usufruire, previa richiesta, di servizi aggiuntivi (assistenza religiosa etc);
h) esternare sul "Questionario Segnalazioni" per i degenti, reclami-segnalazioni che devono essere sollecitamente esaminati e, se ritenuto opportuno, indicare le proprie generalità per ottenere una risposta scritta;
i) godere della tutela e della riservatezza dei propri dati;
j) essere autorizzati alla gestione dei dati sensibili, previa firma del consenso informato al trattamento;
k) un ambiente idoneo, a misura del cliente, familiare, con operatori sempre disponibili ad ascoltare e a risolvere i problemi dei degenti.

CIÒ CHE CHIEDIAMO AL DEGENTE

Il degente che accede alla Casa di Cura è tenuto a:

a) collaborare con il personale medico, infermieristico, fisioterapico, ausiliario e mantenere un comportamento responsabile;
b) favorire l'instaurarsi di un rapporto di fiducia con il personale sanitario al fine di ottimizzare il programma terapeutico;
c) segnalare tempestivamente disfunzioni di cui viene a conoscenza per favorirne le azioni correttive;
d) rispettare gli ambienti, gli arredi, le attrezzature, quale patrimonio comune;
e) leggere i documenti informativi consegnati, rispettarne le disposizioni in essi contenute;
f) compilare il questionario di gradimento;
g) evitare la richiesta di prestazioni non dovute;
h) evitare il disturbo degli altri degenti, in particolare se bisognosi di quiete;
i) mantenere l'ordine della propria camera (armadietto, comodino, tavolo);
j) rispettare gli orari previsti;
k) rispettare gli orari di visita previsti;
l) evitare di richiedere visite al di fuori dell'orario prestabilito, al fine di agevolare le attività degli operatori sanitari;
m) "attenersi alle regole" e **"non uscire dalla struttura".**



Palestra per Riabilitazione

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

1 - ORARIO DEI PASTI

La prima colazione è servita in camera dalle ore 07.30 alle ore 08.30 nei giorni feriali e nei festivi, il pranzo e la cena sono serviti sempre in camera rispettivamente alle ore 12.00 ed alle ore 19.00.
Il menù è settimanale in modo da permettere una discreta varietà dei cibi. Il menù è esposto in sala ricreativa al II° piano

2 - VISITE AI DEGENTI

Sono ammesse le visite ai degenti previa prenotazione. La prenotazione deve essere richiesta alla segreteria, anche telefonicamente.
Le visite si eseguono di persona e su appuntamento al secondo piano, durano 45-60 minuti.
Il Familiare deve rispettare le regole previste dalla Direzione Sanitaria e uniformarsi alle ultime disposizioni (circolari ,decreti, regole interne).
Particolari permessi possono essere accordati dalla Direzione Sanitaria, dal Medico di reparto per la visita di degenti allettati.

3 - PULIZIA DELLE STANZE

E' effettuata tutti i giorni e più volte secondo le disposizioni previste. La sanificazine dei locali avviene poi attraverso un nebulizzato molto fine con la presenza di un disinfettante per ambienti. I degenti sono tenuti a mantenere in ordine la propria camera (armadietto, comodino, tavolo) e non devono lasciare oggetti sul davanzale delle finestre e fuori dagli armadi personali.

4 - SERVIZI IGIENICI

La pulizia viene effettuata tutte le mattine e più volte nei servizi delle camere di degenza mentre tre volte al giorno nei servizi comuni.
I servizi di reparto devono essere utilizzati esclusivamente dai degenti.

5 - È VIETATO FUMARE

All'interno della Casa di Cura è severamente vietato fumare.

6 - TELEFONO

L'uso del telefonino non è ammesso nella sala d'aspetto e neanche nei reparti cura.

7 - VALORI ED EFFETTI PERSONALI

La Direzione declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto di valori o effetti personali.

8 - DISTRIBUTORI AUTOMATICI

Al piano terra ed al II° piano, nell'area ricreativa, sono posti i distributori automatici per bevande calde, acqua minerale e bibite. .

9 - LA TELEVISIONE

La televisione comune è posta al secondo piano nella sala ricreativa. In ogni stanza è comunque possibile l'installazione del televisore, con orari stabiliti max h. 22.00
.
Due schermi sono sintonizzati sulle notizie in sala d'aspetto all'ingresso della clinica.

10 - ASSISTENZA RELIGIOSA

I degenti non autosufficienti possono ricevere assistenza religiosa individuale.

11 - NUMERI UTILI TRASPORTI IN AMBULANZA

Il trasporto in ambulanza al domicilio del degente può essere fornito dalle seguenti Organizzazioni:

Pubblica Assistenza Parma
V.le Gorizia 2 a -Tel. 0521/224911

Pubblica Assistenza Salsomaggiore
Parco Mazzini 11 Salsomaggiore T.- Tel. 0524/581102

Pubblica Assistenza Fidenza
Via Trento 20 Fidenza - Tel. 0524/82222 0524/82943

Pubblica Assistenza Borgo Val di Taro
Via Torresana 2 Borgo Val di Taro - Tel. 0525/90660

12 - INDAGINE SUL GRADIMENTO DEI DEGENTI

Durante il ricovero ad ogni degente viene consegnato il Questionario Segnalazioni e dei suggerimenti, da compilare ed imbucare nella apposita cassetta posta nella hall al piano terra. Chi desidera ottenere una risposta scritta, è pregato di inserire nella relativa sezione anche le proprie generalità.

13 - ASSOCIAZIONI CHE COLLABORANO CON LA NOSTRA STRUTTURA

Unità di Valutazione Geriatrica (UVG - UVA) - Assistenti Sociali di Salsomaggiore, di Fidenza e dei Comuni limitrofi di riferimento.

14 - LA SEGRETERIA

All'ingresso sono presenti due sale d'aspetto. La segreteria si trova al centro del salone di ingresso della Casa di Cura. Qui si eseguono le ammissioni ai ricoveri, le prenotazioni alle visite dei parenti e tutte le attività di segreteria..





3 PARTE

La definizione di **indicatori di qualità** e di rispettivi **standard** è essenziale per ogni attività di valutazione e di revisione della qualità di un servizio erogato. Per maggior chiarezza definiamo:

- i **fattori di qualità** di un servizio, tutti gli aspetti che l'utente percepisce come significativi per poter considerare quel servizio di un determinato livello;
- gli **indicatori di qualità** sono variabili qualitative o quantitative che consentono di monitorare, valutare ed esprimere giudizi su un determinato fattore, requisito, servizio;
- lo **standard di qualità** è il valore atteso o a cui bisogna mirare per un dato indicatore.

ATTENZIONE ALLE CRITICITÀ

L'attività di monitoraggio costante degli Incident Reporting (eventi manifestati in Casa di Cura) ha portato la struttura a sensibilizzare i degenti, in merito a due importanti criticità:

A) le cadute accidentali **B) le infezioni ospedaliere**

A) Per quanto riguarda le cadute, la Direzione e il comitato Risk manager accreditamento, ha predisposto linee guida ed un decalogo affisso nei luoghi strategici della Casa di Cura. Consegna poi il decalogo a mano al degente, quale opera di sensibilizzazione per promuovere piccoli accorgimenti finalizzati a ridurre potenziali cadute accidentali.La struttura ha aderito ad un progetto Regionale. Il progetto prevede un percorso di tutela e di monitoraggio, con scheda di identificazione delle possibili cause, attuazione di metodiche anticaduta e sistema identificativo di riconoscimento attraverso un braccialetto colorato con Pif.

B) La struttura possiede un sistema di gestione del rischio, attentamente monitorato , identifica e valuta i fattori predisponenti, ne individua le barriere. Ha descritto procedure e istruzioni operative , ha sviluppato indicatori specifici . Nonostante ciò è opportuno che tutti i degenti, ma anche i visitatori, seguano i consigli indicati in questa Carta Servizi; in particolare le elementari norme di pulizia, la cura della propria stanza e la disinfezione a partire dal lavaggio delle mani. E' stato inoltre istituito un sistema di indicatori per il monitoraggio delle infezioni Ospedaliere in Casa di Cura.

INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO ESEGUITI NEGLI ANNI 2024/2025

1. Mantenimento del sistema per l'Accreditamento Istituzionale R.E.R con l'applicazione dei nuovi requisiti per l'accreditamento
2. Adeguamento del sistema di gestione del rischio clinico (attenzione particolare alle infezioni) anche attraverso il sistema di segnalazione degli Incident report - Segnal ER
3. Potenziamento delle attività sanificanti e disinfezione
4. Audit Clinico delle Cartelle Cliniche e verifica con nuove modalità
5. Formazione specifica per gli operatori sanitari con attività in ECM, e FAD
6. Adeguamento strutturale con acquisto e sostituzione rinnovo elettromedicali
7. Aggiornamento/adeguamento di tutto il sistema Privacy con il GDPR 679\2016
8. Inserimento di nuovi criteri per l'umanizzazione dei servizi
9. Opere adeguamento e formazione specifica riferita alla normativa antincendio
10. Sistema di monitoraggio infezioni
11. Nuovi spogliatoi e riformulazione degli spazi nel seminterrato
12. Estensione a 73 posti letto del numero delle Camere Autorizzate e nuova palestra.
13. Inserimento in Cartella della scala RCS – scala Rankin e delle diagnosi secondarie

OBIETTIVI PER GLI ANNI 2026/2027

1. Mantenimento del sistema di gestione secondo i requisiti Delibera Giunta Regionale n° 1943\2017
2. Revisione sistematica della Carta Servizi
3. Formazione specifica per operatori sanitari inerente rischio infezioni e il rischio di uso non corretto dei Farmaci.

4 Nuovo applicativo per utilizzo Cartella Digitale

5. Monitoraggi aggiuntivi per la conta microbica della Legionella

6 Revisione di nuovi indicatori legati alle infezioni

7. Verifica sistematica con Audit clinico interno per l'analisi della completezza cartelle cliniche e delle scale valutative.
8. Acquisto e sostituzione di Elettromedicali
9. Introduzione monitoraggio LDP secondo linee guida internazionali con "Scala di Braden"
10. Revisione del Piano Prevenzione Sicurezza Cure
11. Revisione del sistema documentale in merito alla gestione del rischio suicidario e della contenzione

STANDARD DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ

PRESTAZIONI ATTIVITÀ	MODALITÀ INDICAZIONI	TEMPI PREVISTI	RIFERIMENTI DOCUMENTALI	STRUMENTI SPECIFICI	VERIFICA
Informazioni per l'ingresso e il ricovero in Casa di Cura	Verbali e Scritte • Telefoniche • Segreteria • Carta dei Servizi • Scheda Ricovero	• Immediate le verbali • Max 2 giorni per invio modulo specifico per accesso	Definito in procedura e documenti per il pubblico	• Ricovero con invio ns. scheda ricovero • Richiesta del medico di base	• Valutazione gradimento con "Questionario" • Valutazione diretta con intervista
Tempi d'attesa per il ricovero	Priorità per degenti acuti provenienti da Reparti Ospedalieri	• max 7 die OSP • max 15 die CASA	Conformità ai parametri Regionali Nazionali	Registro ricoveri "Lista d'attesa"	Monitoraggio della lista d'attesa Direzione
Carta dei Servizi	• Revisione 21 • Emissione nuova edizione annuale	Verifica, redazione e stampa entro 30/06/26	Attuale Revisione: 20	• Aggiornata su disco e cartaceo • Stampata in Tipografia	Analisi del Focus Group e Direzione
Incident Report Eventi Sentinella	• Segnalazioni eseguite dagli operatori sanitari • Inserimento dati dal referente aziendale per l'ASR	• Segnalazione evento immediata • Inserimento dati Data Base regionale max 15 giorni	• Modulo Incident Report • Data Base ASR • Scheda Agenas	• Gestione eventi conclamati (03 - 08) • Gestione Near Miss (0 - 02)	Adeguamento al programma della Regione E.R. RdD
Mappatura Rischio Clinico	Definizione delle Criticità	Entro 30/06/26	Scheda del Rischio	Indicatori	RdD e Direzione
Segnalazione Utente	Questionario Gradimento	Lettura ed analisi ogni 15 giorni	Complaints procedure	Questionario Reclami	Comitato Rischio Clinico
Reclamo Utente	Questionario Gradimento	Lettura ed analisi ogni 15 giorni	Procedura Reclami	Questionario Reclami	Comitato Rischio Clinico
Intervista Utente	Intervista verbale	Ogni mese	Modulo intervista mensile	Scheda specifica	RdD
Formazione	Pianificazione dei corsi da seguire	Entro il 28 Febbraio	Dichiarazione formazione	Nella Politica della Direzione	Focus Group
Azioni Preventive e Correttive	• Non conformità • Criticità (reclami, Inc.Report, etc.) • Riesame	Entro 1 settimana	Procedura azione correttiva - preventiva	Modulo azione correttiva - preventiva	Focus Group
Riesame Direzione	Analisi del sistema di gestione	Semestrale	Documento specifico	Redazione verbale specifico	Direzione
Verifiche Ispettive	Analisi sul campo del sistema di gestione	Semestrale A richiesta	Procedura Verifiche Ispettive	Schede ispettive specifiche	RdD
Indicatori	Analisi dei valori espressi	• Quadrimestre • Semestre	Parametri specifici	• di Customer • di Outcome • di Interfaccia • di Prodotto • di Processo	RdD Focus Group
Controllo cartelle	Verifica conformità apprppriatezza	trim. 10% tot	Ogni scheda	Scheda regionale	RdD
Dati Economici	Analisi dei dati Analisi budget	Mensile AIOP Studio Breschi	• Anno precedente • Storico	Contratti definiti con gli Enti	Area Amministrativa

Terme di Salsomaggiore e di Tabiano Srl - Casa di Cura "Villa Igea"

RECLAMO - QUESTIONARIO PER I DEGENTI

MESE DI .... ANNO ....

I questionari compilati rimarranno anonimi e non saranno visti dal personale di reparto. La invitiamo a rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare lo standard qualitativo erogato dalla nostra Struttura per cui la Sua opinione sarà tenuta in massima considerazione. Al momento della dimissione imbuchi il questionario nell'apposita cassetta posta al piano terra vicino all'ingresso principale. (BARRARE CON UNA CROCE)

REQUISITI	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente
TRATTAMENTO ALBERGHIERO			
Qualità del vitto			
Orario pasti			
Igiene ambienti			
Comfort ambienti			
Servizi igienici			
ASSISTENZA MEDICA			
Accuratezza visite			
Disponibilità a fornire informazioni			
Relazioni umane			
ASSISTENZA INFERMIERISTICA			
Tempestività di risposta alle chiamate			
Disponibilità a fornire informazioni			
Relazioni umane			
ASSISTENZA IN PALESTRA			
Puntualità nei trasferimenti			
Disponibilità a fornire informazioni			
Relazioni umane			
SEGRETERIA			
Disponibilità a fornire informazioni			
Tempi d'attesa in segreteria			
Espletamento pratiche ricovero			
ALTRO (indicare sul retro)			
Grado di soddisfazione complessivo del suo ricovero	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente

COMMENTI

SEGNALAZIONE ☐ RECLAMO ☐

ASPETTI POSITIVI o NEGATIVI:

PROPOSTE di MIGLIORAMENTO:

Se desiderate una risposta scritta siete pregati di inserire le vostre generalità	
Nome _____	Data di Ingresso
Cognome _____	_____
N°. della camera _____	

Viale Berenini, 2
43039 Salsomaggiore Terme (PR)
Te. 0524 - 572888 - Fax 0524 - 575965
segre.igea@termest.it

COD. 01 STA39 - Ver 20 - giugno 2026

Villa Igea

CLINICA RIABILITATIVA TERMALE
VIALE BERENINI, 2 - 43039 SALSOMAGGIORE TERME
TEL. 0524 572888 - 572889 - FAX 0524 575965
segre.igea@termest.it - www.termest.it - NUMERO VERDE 800 861 385

VISIT EMILIA ROMAGNA ITALY

TST Terme Salsomaggiore Tabiano srl