

# carta dei servizi



**PAPA GIOVANNI XXIII**

centro di riabilitazione neuromotoria  
ambulatorio medico polispecialistico

centro congressi



20  
23



edizione febbraio duemilaventitre



# Benvenuti!

**Gentile Signora, Egregio Signore,**

state per accedere ai nostri servizi poliambulatoriali, oppure per diventare nostri ospiti.

Vi porgiamo, quindi, un sincero e cordiale Benvenuto. I nostri medici ed il personale si attiveranno per procurarVi il miglior servizio effettuabile, e per consentirVi un soggiorno, per quanto più possibile, soddisfacente, qualificato e sereno. Questa Guida, realizzata per Voi ed i Vostri familiari, ha lo scopo di fornirVi una serie di informazioni pratiche, che Vi permetteranno il più valido svolgimento delle prestazioni sanitarie e le migliori possibilità nell'affrontare il ricovero. Avete il diritto di conoscere ogni aspetto della diagnosi e delle cure che Vi vengono praticate, naturalmente se lo ritenete opportuno. Per le vostre necessità, non esitate a rivolgerVi al nostro personale, che provvederà, nei limiti di possibilità e di competenze, a soddisfare le Vostre richieste. Nel momento in cui lascerete poi la struttura, Vi preghiamo di dedicare qualche minuto alla compilazione del nostro questionario, consegnatoVi nella fase di ricovero. Questo potrà consentirci di mantenere, con il Vostro aiuto, il Centro di Riabilitazione Neuromotoria Papa Giovanni XIII in una dimensione di continuo miglioramento, di ottimale evoluzione e di costante aggiornamento dei servizi e delle cure.

**la nostra struttura sanitaria**

---

**CENTRO DI RIABILITAZIONE  
NEUROMOTORIA**



**POLIAMBULATORIO**

Poliambulatorio medico polispecialistico

---

**BCENTRO CONGRESSI**



# sommario

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
| — | <b>UBICAZIONE DEI SERVIZI .....</b>  | <b>Pag. .... 4-5</b>  |
| — | <b>POLIAMBULATORIO .....</b>   | <b>Pag. .... 6-7</b>  |
| — | <b>CENTRO DI RIABILITAZIONE .....</b>                                      | <b>Pag. .... 8-11</b> |
| — | <b>UNITA' OPERATIVE SANITARIE .....</b>                                    | <b>Pag. .... 10</b>   |
| — | <b>SERVIZIO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA<br/>E DI FISIOTERAPIA .....</b> | <b>Pag. 11-15</b>     |
| — | <b>I SERVIZI DI SUPPORTO .....</b>   | <b>Pag. 16-19</b>     |
| — | <b>IL RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE .....</b>                               | <b>Pag. .... 20</b>   |
| — | <b>POLIAMBULATORIO .....</b>   | <b>Pag. 21-22</b>     |
| — | <b>INFORMAZIONI UTILI .....</b>  | <b>Pag. 23-26</b>     |
| — | <b>ORARIO DI VISITA .....</b>  | <b>Pag. .... 27</b>   |
| — | <b>DIMISSIONI .....</b>  | <b>Pag. .... 29</b>   |
| — | <b>RECLAMI E SUGGERIMENTI .....</b>  | <b>Pag. .... 30</b>   |
| — | <b>INDICATORI DELLA QUALITA' PRESTAZIONALI .....</b>                       | <b>Pag. .... 31</b>   |
| — | <b>PANORAMICA CENTRO CONGRESSI .....</b>                                   | <b>Pag. 35-36</b>     |

La Normativa italiana prevede che tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di accreditamento, siano dotati di una Carta dei Servizi (art. 2 co. 2 del Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Linee guida n. 2/95 del Ministero della Sanità).

Questa Carta dei Servizi, adottata dalla Casa di cura "Papa Giovanni XXIII" di Pianezza (TO), è diffusa attraverso la distribuzione a pazienti operatori e società civile, è uno strumento principalmente rivolto al riconoscimento ed alla tutela dei diritti e della dignità degli utenti, ed è specificatamente indirizzato alla realizzazione del diritto di ciascuno alla salute in base all' art. 32 della Costituzione. Attraverso la Carta dei Servizi, si provvede a fornire informazioni generali, informazioni sulle unità operative, sui servizi di riabilitazione, sull'accesso alle prestazioni ambulatoriali, sui rapporti fra gli utenti e la struttura sanitaria. La Carta dei Servizi è il mezzo più efficace, dinamico e trasparente per poter favorire il miglior rapporto tra gli utenti e la Casa di cura "Papa Giovanni XXIII", incoraggiando il paziente ed il cittadino alla partecipazione della gestione del servizio, anche con segnalazioni e proposte, al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione del servizio stesso. La Carta dei Servizi va interpretata in chiave dinamica, con possibilità costanti di verifiche, miglioramenti, integrazioni che tengono conto dell'evolvere continuo della vita sociale e della realizzazione degli obiettivi prefissati.

# L'ubicazione dei servizi

## 0 PIANO TERRA

### Servizi accoglienza

Direzione Amministrativa  
Direzione Sanitaria  
Ufficio del personale  
Ufficio amministrativo  
Centralino/Reception  
Accettazione ricoveri  
Camera calda  
Salone soggiorno  
Cappella  
Bar  
Cucina  
Lavanderia  
Deposito Farmaci  
Manutenzione  
Camera ardente  
*con accesso separato*

### Servizi Sanitari

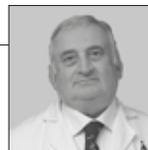
Sala visita accettazione  
Radiologia  
Ambulatori Polispecialistici  
Servizio di logopedia  
Palestra Ambulatorio



# L'ubicazione dei servizi

## 1 PIANO PRIMO

Studio del Medico Dirigente  
Responsabile Raggruppamento II  
Reparto di degenza U. O. 4  
Reparto di degenza U. O. 5  
Camera di isolamento  
Centro Congressi (con ingresso auton.)



Dr. Bruno  
PLATANIA

## 2 P. SECONDO

Studio del Medico Dirigente  
Responsabile Raggruppamento I  
Palestra  
Servizio di Psicologia  
Reparto di degenza U. O. 3



Direttore medico  
Dr. Gregorio  
DEINITE

## 3 P. TERZO

Reparto di degenza U. O. 2

## 4 P. QUARTO

Reparto di degenza U. O. 1



# CENTRO DI RIABILITAZIONE



# CENTRO DI RIABILITAZIONE

## LA VOSTRA AMMISSIONE

Al momento della convocazione Vi verranno comunicati il giorno e l'ora del Vostro ricovero. Le ammissioni (ingressi) si effettuano tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 13 alle ore 15.

Vi saremo grati se rispetterete l'orario che è stato stabilito per Voi, al fine di facilitare la Vostra accoglienza.

Nella fase del ricovero abbiamo molte informazioni da offrirVi e molte cose da chiederVi. Le Vostre risposte sono per noi indispensabili per la corretta e più efficace stesura della cartella clinica ed amministrativa.

## DOCUMENTI NECESSARI

- Fotocopia di un documento d'identità in corso di validità
- Codice Fiscale/ Tessera sanitaria.
- Protocollo di ricovero con P.R.I. (Progetto Riabilitativo Individuale) se si proviene da struttura ospedaliera, oppure impegnativa su ricettario nazionale, rilasciata dal medico di base (con diagnosi riabilitativa di primo livello e P.R.I. ) se si proviene dalla propria abitazione.
- Elenco dei farmaci (se ne state assumendo)
- Completa documentazione medica in vostro possesso (radiografie, elettrocardiogramma, esami di laboratorio, fotocopie delle eventuali cartelle cliniche ecc.)



# CENTRO DI RIABILITAZIONE

## DOCUMENTI NECESSARI

All'atto dell'ammissione, Vi verrà comunicato (personalmente o, se lo desiderate, a un Vostro parente, accompagnatore o delegato), il reparto e la camera che Vi è stata assegnata, con il nominativo del Medico Dirigente e del Medico di Reparto, che seguono il paziente durante l'intero periodo di degenza.

L'Ufficio Accettazione (piano terreno), vi fornirà tutte le informazioni utili durante il periodo di ricovero, che potrete richiedere già durante la procedura di registrazione. Inoltre vi verrà richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, come previsto dal D.Lgs. 196/2003 e dalle recenti disposizioni europee. Vi verrà poi consegnato il Regolamento Interno, che contiene dati e notizie utili per i nostri ospiti, e l'elenco del corredo necessario durante il periodo di degenza.

Per poter perfezionare le procedure di accettazione sia l'ospite che il parente accompagnatore, dovranno firmare, per presa visione ed accettazione, il regolamento sull'apposito modulo.

# CENTRO DI RIABILITAZIONE

## LA DEGENZA

### **Cosa portare con sé**

In camera troverà un comodino e un armadio dove potrà riporre i Suoi oggetti personali. È bene ricordarsi di portare con sé la biancheria per la notte, gli asciugamani, una vestaglia o giacca da camera, un paio di pantofole e gli effetti personali. Per accedere in palestra è più comoda una tuta ginnica od un pigiama comodo con scarpe da ginnastica o comunque di gomma chiuse. Contenitore riutilizzabile per l'acqua. Qualora si desidera avere un contenitore personale per l'acqua, la struttura mette a disposizione in ogni reparto erogatori d'acqua sia fresca che a temperatura ambiente.

**Le raccomandiamo vivamente di non lasciare oggetti di valore, denaro e documenti ogni qualvolta che si dovrà allontanare dalla camera.**

### **Medicine**

I medicinali di cui avrà bisogno saranno ordinati e prescritti dai medici dell'Istituto. L'uso di altri medicinali potrebbe interferire con la terapia. Per questo motivo La preghiamo di non assumere alcun farmaco senza l'autorizzazione del personale medico di reparto.

# Le unità operative sanitarie

La nostra Centro Riabilitativo dispone di 145 posti letto, suddivisi in due Raggruppamenti, ed in tutti i settori della struttura troverete, affissi nelle apposite bacheche gli organigrammi con i nominativi dei Medici che operano per Voi.

I Sanitari dei Reparti di diagnosi e cura provvedono, con appositi turni, all'assistenza quotidiana dei nostri degenti: l'assistenza medica è garantita 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno. L'assistenza infermieristica è garantita da un adeguato numero di infermieri professionisti, ed è supportata da personale specializzato.

# la riabilitazione: perchè siete nostri Ospiti

L'OMS definisce la riabilitazione come "un insieme di interventi concepiti per ottimizzare il funzionamento e ridurre la disabilità" in persone che presentano diverse "condizioni di salute", riferibili a malattie acute o croniche, disordini, lesioni o traumi. Si caratterizza per interventi indirizzati alle menomazioni, limitazioni dell'attività e restrizioni della partecipazione, così come ai fattori personali ed ambientali (comprese le tecnologie assistive) che hanno impatto sul funzionamento. La riabilitazione è una strategia sanitaria fortemente centrata sulla persona: i trattamenti tengono conto sia della condizione di salute che degli obiettivi e delle preferenze dei destinatari delle cure. (OMS, 2017)

# la riabilitazione: perchè siete nostri Ospiti

Le attività di Medicina fisica e Riabilitazione sono pertanto finalizzate a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni alterate in seguito ad eventi patogeni o lesionali, prevenendo le menomazioni secondarie e curando la disabilità, per consentire alla persona disabile le maggiori opportunità possibili di partecipazione e conseguentemente la migliore qualità di vita di inserimento sociale, attraverso un processo che rispetta tutti i passaggi e gli interventi necessari per un compiuto intervento sanitario e per il successivo passaggio alla fase sociale della riabilitazione.

La medicina fisica e riabilitativa eroga prestazioni di valutazione, di riduzione motoria e funzionale ed utilizza energie fisiche a scopo terapeutico.

Nell'iter riabilitativo si affrontano quotidianamente problematiche assai diversificate, che implicano una costante attenzione nei confronti del paziente, spesso con polipatologia, con conseguente necessità di un costante controllo.

La programmazione è spesso sinonimo di garanzia di intervento, promuovendo in maniera chiara un iter sempre mirato e personalizzato alle singole esigenze del paziente, per garantire al meglio l'intervento riabilitativo e medico.

***Allo scopo di governare correttamente le patologie internistiche concomitanti la Casa di Cura affianca i medici fisiatristi con medici a valenza internistica: in caso di peggioramenti delle condizioni generali non gestibili in sede è previsto un trasferimento al DEA di competenza attraverso il 112.***

# la riabilitazione: Tecniche Innovative



## IL PROGRAMMA RIABILITATIVO

Il centro di Riabilitazione Neuromotoria Papa Giovanni XXIII è in grado di garantire una efficienza e qualità di gestione all'avanguardia. E' specializzato, in particolare, nel trattamento degli esiti riabilitativi delle patologie acute del sistema nervoso centrale e periferico (ictus, neuropatie tipo Guillain Barré, etc.), degenerative (come la malattia di Parkinson) o traumatiche dell'encefalo, ma anche periferiche vascolari (arteriopatie obliteranti periferiche) nonché nei trattamenti ortopedici post protesici e fratturativi o delle grandi lesioni (come le amputazioni), senza tralasciare i postumi legati a problematiche internistiche o post chirurgiche. Si utilizzano non solo metodiche ma anche farmaci d'avanguardia sia nelle patologie neurologiche, quali la tossina botulinica nella gestione della spasticità, che nella gestione di patologie osteoarticolari degenerative, sempre con lo stesso spirito di innovazione e ricerca, grazie ad una équipe motivata.

I moderni orientamenti di organizzazione sanitaria prevedono il superamento della rieducazione di organo, in quanto questa viene collocata come articolazione specifica delle unità operative di Medicina Riabilitativa.

# la riabilitazione: il programma riabilitativo

Per arrivare al raggiungimento degli obiettivi, occorrono:

- una diagnosi della patologia e/o delle condizioni che richiedono l'intervento riabilitativo;
- una valutazione precisa delle menomazioni;
- una valutazione delle abilità residue e delle limitazioni funzionali;
- una valutazione dei possibili benefici che ci si attende dall'intervento riabilitativo.

Deve essere prevista la misurazione dei miglioramenti ottenuti dai pazienti e quindi del raggiungimento degli obiettivi funzionali. A tal fine, si prevedono specifiche raccomandazioni ed istruzioni per tutte le tipologie di operatori della struttura che devono interagire con il paziente. Il nostro Centro, con un'esperienza ormai quarantennale, si propone con una dimensione interdisciplinare ed olistica in ogni fase del trattamento di ciascuno dei nostri Ospiti, e con l'aggiornamento costante di metodiche gestionali ed innovative particolarmente efficaci per il paziente disabile.

Ci avvaliamo, quindi, di una èquipe multidisciplinare, che comprende, oltre a medici ed infermieri, fisioterapisti appositamente addestrati nella gestione del paziente da riabilitare, con il coordinamento di un Medico Fisiatra e con consulenti esterni ad ulteriore supporto. Ciò per far raggiungere al paziente il massimo livello di autonomie possibili, anche con la prescrizione di ausili mirati. I progressivi miglioramenti vengono misurati con specifiche scale di riferimento, validate da organismi internazionali, che oggettivizzano i progressi ottenuti. Sono poi previste specifiche raccomandazioni ed istruzioni per ogni tipologia di operatori, che possono così interagire armonicamente con i nostri Ospiti.

# la riabilitazione: aspetti farmacologici

Oltre al trattamento riabilitativo il Centro si avvale per i propri ospiti, di metodiche farmacologiche d'avanguardia, per un approccio integrato ed ottimale alle problematiche funzionali. Tra i più innovativi ed efficaci esempi di queste metodiche si segnalano:

- **la Tossina Botulinica**, medicamento del tutto indolore e che non necessita di particolari forme di preparazione, utilizzato per ridurre le problematiche di uno o più muscoli del corpo. Agisce bloccando gli impulsi nervosi che giungono alle fibre muscolari e che producono di regola la contrazione.
- **l'Acido ialuronico**, componente fisiologica preziosa del nostro organismo: le sue caratteristiche si modificano con l'età, contribuendo talora a favorire l'insorgere di stati osteoarticolari degenerativi. L'infiltrazione di questa sostanza nelle grandi stazioni articolari può aiutare a migliorarne l'efficienza, riducendo il dolore.
- **Terapia del dolore**, con un supporto antalgico di équipe, basata su medici addestrati e trattamenti farmacologici che la moderna farmacopea ci mette a disposizione, oltre a trattamenti fisici mirati, nel rispetto delle problematiche generali e delle caratteristiche peculiari del paziente.

# i servizi di supporto



## **Servizio di Psicologia - Neuropsicologia Riabilitazione Psicocognitiva e Trattamenti Psicoterapeutici**

Il Servizio espleta funzioni di diagnosi e cura nel proprio settore: in particolare vengono svolte attività di valutazione e riabilitazione dei deficit cognitivi (memoria, attenzione, ecc.), nonché attività di sostegno e supporto nei casi di disagio psicoaffettivo. Viene inoltre fornito un supporto psicoterapeutico agli ospiti che presentano un'anamnesi psicopatologica positiva.

Il Servizio offre poi un'attività di counselling familiare, per fornire alla famiglia informazioni per il supporto affettivo-cognitivo del paziente durante il percorso riabilitativo e per la gestione successiva in ambito domiciliare.

Compito importante del Servizio è poi quello di valutazione dello Stress Lavoro - correlato (SLC), attraverso l'analisi dei fattori di rischio specifici dell'ambito sanitario, proponendo eventuali interventi psicologici sul campo per ridurre tali fattori.

## **Servizio di Logopedia Riabilitazione del linguaggio ed alimentare**

Il Servizio si occupa della valutazione e del trattamento delle problematiche comunicative, del linguaggio e delle disfagie, ricorrendo anche a colloqui personalizzati e ad un coordinato supporto psicoeducativo, per programmare e favorire la gestione extraospedaliera del paziente, una volta tornato a casa.

# i servizi integrati

---

## SERVIZIO DI RADIOLOGIA

la struttura dispone di un servizio di radiologia di base.

## CONSULENZE

La nostra èquipe di lavoro comprende anche il Geriatra e l'Endocrinologo Diabetologo che forniscono il Loro supporto per le problematiche internistiche specifiche.

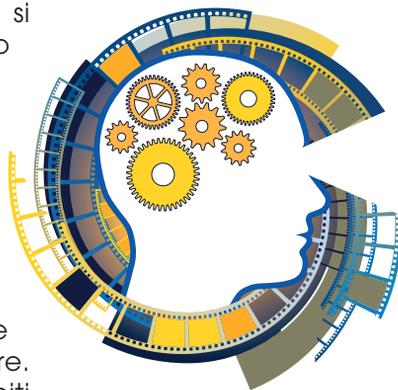
Per fornire la più qualificata assistenza ci avvaliamo inoltre di ulteriori Consulenti che si occupano di integrare il lavoro di routine svolto dai Nostri Sanitari.

In particolare sono disponibili un servizio di Cardiologia, un servizio di Ortopedia e un servizio di Neurologia.

# trattare con le immagini

## CINEVIDEOTHERAPY®

Quanta emozione in un film, quanta fantasia accesa da una ripresa ben fatta. Quanti mondi si accavallano e si dispiegano nella visione di un video, e quanti ricordi. Ma anche quanti insegnamenti si possono trarre! Ecco quale può essere lo scopo di un video in ambito riabilitativo: osservazionale ma anche didattico, in grado di fornirci elementi per controllare il paziente nel tempo, ma anche per istruirlo su quello che deve fare. Ed è per questo che i nostri ospiti possono essere inseriti, in relazione alle problematiche espresse ed ai potenziali osservati, in trattamento con il sistema Cinevideoterapy, un brevetto esclusivo, per la divulga-



# trattare con le immagini

## Cine<sup>®</sup> Video Therapy

zione del quale durante l'anno vengono organizzati corsi specifici (CVT), che ci permette di accostarci all'ospite non solo nella componente motoria, ma anche psicocognitiva e comportamentale, completando quella dimensione olistica che è alla base del nostro profilo organizzativo.



# il riconoscimento del personale

Per agevolare l'identificazione immediata del personale che si occupa di Voi, Vi ricordiamo che ogni operatore porta sul camice, un cartellino con i dati e la qualifica professionale.

Inoltre al piano terreno, nel corridoio sono esposte per un'ulteriore ed originale forma di riconoscimento le immagini fotografiche a grandezza naturale, del Direttore Sanitario, dei Medici e di altre figure di riferimento che operano nel Centro.



# poliambulatorio

Servizi erogati in regime privatistico.

## SERVIZI

- Fisiatria
- Ortopedia
- Geriatria / Internistica
- Neurologia
- Cardiologia - ECG
- Visita Medico-Legale
- Visita Medico-Sportiva (idoneità attività sportiva non agonistica /agonistica)
- Angiologia
- Radiologia
- Logopedia (anche a domicilio)
- Agopuntura
- Infiltrazioni
- Mesoterapia
- Visita Vulnologica - trattamento piaghe da decubito (LDD) *(anche a domicilio)*
- Assistenza infermieristica *(anche a domicilio)*

## TERAPIE FISICHE

- Elettroterapia antalgica a micro-correnti
- Elettrostimolazione
- Elettroterapia antalgica diadinamica/interferenziale/ TENS
- Ionoforesi
- Laser
- Magnetoterapia solenoide
- Massoterapia distrettuale riflessogena
- Onde d'urto - litotrixxia extracorporea
- Rieducazione Disturbi Motori Sensitivi a Minore Disabilità / Maggiore Disabilità (trattamento fisioterapico) *(anche a domicilio)*
- Rieducazione strumentale con cicloergometro
- Taping (bendaggio elastico adesivo)
- TECAR Terapia
- Ultrasuono a campo mobile
- Ultrasuonoterapia  
Ultrasuonoterapia in acqua
- Pressoterapia (trattamento linfedema)
- Rieducazione motoria di gruppo (Back School)
- Yoga
- Acuscope

# poliambulatorio

Pur nel rispetto più profondo della nostra tradizione di struttura riabilitativa, in cui confluiscono esperienze professionali diversificate e polispecialistiche, presso il Poliambulatorio è attivo il Servizio di Riabilitazione e Recupero Funzionale, che consente di porre a disposizione degli utenti esterni attrezzature e professionalità specifiche della riabilitazione

## MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Per la prenotazione è necessario telefonare allo 011.9675075 dalle ore 10.00 alle 19.00 (orario continuato) dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 9.00 alle 14,00, oppure presentarsi di persona allo sportello negli stessi orari, muniti di prescrizione medica. È possibile richiedere informazioni o prenotazioni inviando un fax al numero 011.9685706 oppure inviando una email a: [papa.giovanni@xxiii.it](mailto:papa.giovanni@xxiii.it) - [accettazione@xxiii.it](mailto:accettazione@xxiii.it)



## Le informazioni utili

### **DIRITTI DEL PAZIENTE**

Conoscere i Vostri diritti Vi farà comprendere quali sono i Vostri doveri: beneficiare delle cure, dei trattamenti, di esami di qualità, implica una stretta collaborazione tra il malato e il personale della Clinica. Sarete informati sui risultati degli esami a cui verrete sottoposti e sulle terapie che Vi saranno praticate. Riceverete inoltre informazioni e aiuti sulle modalità di richiesta di ausili e protesi presso il SSN (pannoloni, protesi arti, carrozzelle, deambulatori, ecc.).

### **DOVERI DEL PAZIENTE**

#### **IN REPARTO:**

La preghiamo di informare la Caposala o gli infermieri in turno di ogni Suo spostamento al di fuori del reparto di degenza.

La preghiamo di prestare attenzione agli oggetti di valore, al denaro e ai documenti personali: si consiglia di depositarli rivolgendosi in amministrazione.

La preghiamo di compilare il questionario di soddisfazione dei servizi e di riportarlo negli appositi contenitori che troverà dislocati nella struttura e presso il banco dell'Accettazione. Le visite dei medici si svolgono nella mattina, dalle ore 09:30 alle ore 11:30, evitate di lasciare la Vostra camera all'ora delle terapie e delle visite dei medici.

# le informazioni utili

## **PASTI**

I pasti che Vi serviamo sono preparati dal personale di cucina e dalla nostra dietista con un costante controllo di qualità. L'alimentazione fa molto spesso parte del trattamento; se un pasto risultasse non gradito, non esitate a parlarne all'infermiere.

La dietista si incaricherà di comporre dei pasti equilibrati e di vigilare affinché siano conformi al regime prescritto, tenendo conto dei Vostri gusti.

## **BEVANDE ALCOLICHE**

Non è permesso consumarne poiché possono nuocere alla Vostra salute.

## **FUMO**

In tutti i locali della struttura e nell'area adiacente è assolutamente vietato fumare.

L'osservanza del divieto, oltre a rispondere ad una precisa disposizione di legge, è anche un atto di rispetto dovuto nei confronti della salute propria ed altrui.

## **RUMORE**

Rispettare il riposo dei pazienti evitando di fare rumore, soprattutto dalle 13:00 alle 15:00 e dalle ore 21:00 alle ore 07:00

# le informazioni utili

**FIORI** — I fiori sono benvenuti e Voi ne godrete certamente di più se i Vostrî donatori penseranno a non offrirVi i più voluminosi. Le piante nei vasi non sono ammesse in clinica per ragioni di igiene.

**RADIO  
E TELEVISIONE** — Ogni camera è provvista di televisione e con l'accordo dell'infermiere i pazienti possono portarsi una radio: Rispettate il riposo dei Vostrî vicini usando con discrezione questi apparecchi.

**TELEFONO** — In ogni camera è presente un apparecchio telefonico, le centraliniste sono a completa disposizione dalle ore 07:45 alle ore 19:45 tutti i giorni, festivi compresi.

**ELEZIONI** — In caso di elezioni viene allestito un Seggio elettorale speciale all'interno della struttura. Se desiderate votare, potete segnalarlo al personale della Reception.

# Le informazioni utili

## **PER RICHIEDERE INFORMAZIONI SULLO STATO DI SALUTE DEL PAZIENTE**

Per quanto riguarda le richieste di informazioni, si ricorda che tutto il personale della Casa di Cura è rigorosamente tenuto al segreto professionale.

A questo scopo, ed al fine di salvaguardare quanto più possibile il diritto alla riservatezza, non è consentito fornire informazioni se non al paziente o ad una persona designata dal paziente stesso. E' possibile informarsi presso i Medici di Sala. Sempre per ragioni di segretezza professionale e riservatezza non è possibile fornire informazioni sulle condizioni di salute per via telefonica, salvo che il sanitario conosca bene le generalità del richiedente e quest'ultimo abbia titolo a richiedere le informazioni.

## **RACCOMANDAZIONE AI VISITATORI**

Per contribuire a garantire il riposo dei malati e perché le Vostre visite siano ampiamente apprezzate, qualche principio da rispettare:

- **EVITATE LE VISITE IN GRUPPO E DI LUNGA DURATA**
- **RISPETTATE L'ORARIO DI VISITA**
- **RISPETTATE IL RIPOSO DEI PAZIENTI**
- **FACILITATE IL LAVORO DEL PERSONALE MOSTRANDO COLLABORAZIONE**

Preghiamo accompagnatori e visitatori di non consumare il pranzo o la cena nella camera di degenza.

**VIETATO L'INGRESSO AI BAMBINI AL DI SOTTO DI 12 ANNI.**

*Il paziente può avere restrizioni alimentari: pertanto è vietato introdurre alimenti o dar da mangiare al paziente senza specifiche indicazioni del personale, a cui si invita a rivolgersi per qualunque chiarimento.*

# l'orario di visita

Sappiamo bene come la presenza di parenti e amici possa esserVi di grande conforto e gioia. A tale proposito, abbiamo cercato di conciliare i Vostri desideri con alcune regole generali, per un buon andamento dei servizi individuando due fasce di orari di visita, **dalle 14.00 alle 17.00**.

(pandemia permettendo)

Per gravi motivi o esigenze particolari, è possibile, da parte di parenti o visitatori, richiedere al medico un permesso per estendere il periodo di visita o per l'assistenza durante i pasti, accertando preventivamente il consenso dell'ospite e le condizioni mediche che supportino il rilascio del permesso stesso.

E' opportuno ricordare che tutti i giorni, alle ore 12 ed alle ore 18, per circa 40 minuti, i reparti vengono chiusi al pubblico per consentire lo svolgimento della distribuzione dei pasti, che richiede particolari cautele igienico-sanitarie e che non rende pertanto possibile accedere alle camere in tale fascia oraria. Infermieri ed operatori sono a Vostra disposizione per ogni ulteriore informazione o deroga motivata. In ogni caso, è tassativamente vietato, durante la distribuzione dei pasti, stazionare o transitare nei corridoi dei reparti.

## COLLOQUI CON I MEDICI

La **Direzione Sanitaria ed i Dirigenti Medici Responsabili di Raggruppamento** ricevono su appuntamento, dal lunedì al venerdì.

I **Medici di Sala** ricevono tutti i giorni dal lunedì al venerdì previo appuntamento telefonico.

# per voi inoltre...

## **Assistenza religiosa**

Un Cappellano della Chiesa Cattolica offre, agli ospiti che lo richiedono, la celebrazione della Messa ed il Servizio Eucaristico il sabato alle ore 16 nella Cappella della Casa di Cura situata al piano terreno.

Il Cappellano effettua anche un servizio di assistenza e conforto spirituale direttamente in camera, a richiesta degli interessati.

Nella struttura è poi disponibile, su richiesta, un servizio di assistenza di altre confessioni religiose, previa disponibilità.



**CAMERA ARDENTE** — La Camera Ardente è aperta dalle 9,30 alle 11,30 e dalle 15,30 alle 17,30.

**SERVIZIO BAR** — Il bar, situato al piano terreno, è aperto sia ai ricoverati che ai visitatori tutti i giorni fino alle 18,00.

**SERVIZIO MENSA** — Per i visitatori che volessero consumare un pasto presso la struttura è previsto un Servizio Mensa con la possibilità di acquisto dei buoni pasto presso la Reception al piano terreno.

# le dimissioni

---

## LA VOSTRA PARTENZA

**Il medico decide il momento della Vostra dimissione:** stila la lettera di dimissioni e, se necessario, informa il Vostro medico curante relativamente al Vostro stato di salute. Sarete informati dal personale della accettazione della data e dell'ora delle dimissioni che avverranno al mattino dalle ore 09:30 alle ore 11:00. Passate dall'Ufficio Accettazione / Amministrazione per ritirare la lettera di dimissioni, eventuale documentazione medica e per completare le pratiche amministrative.

**VERIFICATE DI NON AVER DIMENTICATO NULLA. GRAZIE!**

---

## EVENTUALE RICHIESTA DI FOTOCOPIA DELLA CARTELLA CLINICA

La fotocopia della cartella clinica, per motivi assicurativi e personali, può essere richiesta nei termini di legge all'ufficio Accettazione. Verrà consegnata entro cinque giorni lavorativi dalla data della richiesta dopo la dimissione.

# reclami e suggerimenti



Direttore Sanitario  
Dr. Manlio  
Accornero

Eventuali reclami e/o suggerimenti sull'organizzazione dei Servizi della struttura verranno ricevuti dall'ufficio qualità ubicato al piano terreno, previo contatto telefonico dalle ore 10.00 alle ore 12.00

LA DIREZIONE SANITARIA della clinica ubicata al piano terra è aperta al pubblico nei seguenti orari:  
**dal Lunedì al Venerdì**  
**dalle ore 13.30 alle ore 15.30**  
**previo appuntamento telefonico**

# gli indicatori di qualità delle prestazioni offerte

## INDICATORI LEGATI AL SERVIZIO SANITARIO

La struttura offre all'ospite un servizio di valutazione dei risultati della riabilitazione mediante l'utilizzo scale di valutazione validate a livello internazionale.



## INDICATORI LEGATI ALL'ASPETTO ALBERGHIERO

### PROVE AMBIENTALI:

Il livello di igiene dell'intera struttura è misurato oggettivamente attraverso periodici controlli a campione che permettono di tenerne sotto controllo i parametri microbiologici rilevanti, verificandone il continuo rispetto di quanto indicato come limite critico. Mensilmente viene inoltre monitorato il microclima nelle camere di degenza. Esiste inoltre un piano di autocontrollo per il Rischio Legionellosi, con monitoraggio, ispezioni di routine e piano di campionamento annuale; il controllo è affidato ad un Laboratorio Esterno specificatamente accreditato per tale tipologia di analisi.

### ASPETTI ALBERGHIERI:

La struttura offre una serie di servizi che intendono ottimizzare la permanenza dell'ospite:

- **bagno in tutte le camere**
- **televisione in tutte le camere**
- **possibilità di scelta tra diversi menù proposti**
- **climatizzazione in tutte le camere**

## PARAMETRI PRESTAZIONALI

I parametri prestazionali della struttura sono a disposizione degli ospiti su richiesta; il documento di Riesame della Direzione ne riassume i principali ed è affisso nel tabellone della qualità situato al piano terreno della struttura. Di seguito sono indicati i principali standard adottati all'interno della struttura.

| Informazioni, accessibilità, umanizzazione e relazioni con i clienti <span style="float: right;">1</span> |   |  |   |
|---|---|--|---|
| Fattore   | Indicatore  | Modalità di rilevazione                                      | Standard  |
| Indicazioni e percorsi  | Esistenza di segnaletica aggiornata   | Verifiche ispettive interne                                  | Presenza in tutti i locali della struttura della segnaletica aggiornata   |
| Tempi d'attesa dei ricoveri programmati   | Tempo intercorso tra la prenotazione e la data di ricovero del cliente                | Monitoraggio nelle U.O. dei singoli tempi di attesa          | Una settimana dalla richiesta   |
| Tutela della privacy e consenso informato   | Numero di consensi e trattamento dei dati su numero di ricoveri                       | Verifiche ispettive interne                                  | Presenza in tutte le cartelle cliniche dei moduli di consenso e trattamento dei dati regolarmente firmati             |
| Facile consultazione della Carta dei Servizi  | Numero di Carte dei Servizi distribuite   | Verifiche ispettive  | Disponibilità della Carta dei Servizi in ogni Unità Operativa e presenza della Carta sul sito internet                |
| Facile reperibilità del modulo di reclamo   | Presenza dei moduli di reclamo in azienda   | Verifiche ispettive interne                                  | Presenza in tutte le unità Operative dell'Azienda del modulo di reclamo   |
| Soddisfazione del cliente   | Numero di questionari distribuiti in % e % di gradimento espressa su ciascuna domanda | Analisi dei questionari di customer satisfaction distribuiti | Avvio di specifiche Azioni Correttive per mantenere il livello di soddisfazione su ciascun elemento misurato del 90%. |

## Comfort alberghiero

2

| Fattore  | Indicatore  | Modalità di rilevazione   | Standard  |
|--|---|---|---|
| Possibilità di menù personalizzati tramite dieta | Numero di diete offerte / numero di diete richieste | Presenza di documentazione in cartella clinica, richieste pervenute al Servizio | Evasione del 100% delle richieste                                     |
| Possibilità di scelta del menù                   | Numero Menù presenti in ogni Unità Operativa        | Verifica del Servizio Dietologico e del Servizio Ristorativo                    | Presenza di almeno un elenco di menù in ogni Unità Operativa          |
| Pulizia degli ambienti                           | Numero delle sanificazioni delle Unità Operative    | Verifica effettuata dai Caposala come descritto nei protocolli aziendali        | Effettuazione delle pulizie delle Unità Operative due volte al giorno |

## Assistenza sanitaria

3

| Fattore  | Indicatore  | Modalità di rilevazione   | Standard   |
|--|---|---|--|
| Corretta identificazione del degente durante il processo assistenziale sanitario | Numero di non conformità per scorretta identificazione durante le prestazioni sanitarie | Analisi delle non conformità di processo da parte dell'Ufficio Qualità  | 100% ricoveri  |
| Continuità dell'assistenza dopo il ricovero                                      | Numero di lettere di dimissioni complete alla dimissione                                | Verifica della presenza della lettera di dimissione in cartella clinica | Presenza al 100% della lettera di dimissione completa per tutti i ricoveri |
| Sicurezza della pratica clinica  | Completezza della cartella clinica  | Verifiche ispettive interne   | 100% delle cartelle cliniche compilate correttamente e complete            |

Si ringrazia tutto il personale della Casa di Cura Papa Giovanni XXIII per la collaborazione e l'aiuto offerto alla stesura di questa guida.

**LA DIREZIONE  
GENERALE**

**LA DIREZIONE  
SANITARIA**

# panoramica centro congressi



Al primo piano del prestigioso contesto sanitario Casa di Cura Villa Papa Giovanni XXIII è sito il Centro Congressi.

L'offerta di contenitori congressuali è multipla: con due grandi sale attigue, con sistema multimediale singolo o parallelo, per oltre 300 posti complessivi.





Sempre al primo piano si trova una sala riunioni di rappresentanza.

Al piano d'ingresso si trova la Sala della Biennale da 30 posti, con soffitto in acciaio e vetro per illuminazione a luce naturale.



**PAPAGIOVANNI XXIII**  
centro congressi

[centro.congressi@XXIII.it](mailto:centro.congressi@XXIII.it)  
[www.XXIII.it](http://www.XXIII.it)





# PAPA GIOVANNI XXIII

centro di riabilitazione neuromotoria  
ambulatorio medico polispécialistico

centro congressi



## VILLA PAPA GIOVANNI XXIII Srl

*Casa di Cura - Centro Congressi: Str. San Gillio 75 - 10044 Pianezza TO  
Tel. 011.9675075 (5 linee) Fax 011.9685706*

*E-mail: [papa.giovanni@xxiii.it](mailto:papa.giovanni@xxiii.it) - [accettazione@xxiii.it](mailto:accettazione@xxiii.it) - internet: [www.xxxii.it](http://www.xxxii.it)*

*Sede Legale: Piazza Gozzano 1 - 10132 Torino Tel. 011.8196912/13 Fax 011.8192639  
Capitale Sociale Euro 28.405,00 i.v. CCIAA Torino N. 460899 P.IVA 00491660015*