

Parrocchia di San Lorenzo

*La Residenza*



**CARTA DEI  
SERVIZI**  
Casa di Cura

## **BENVENUTO**

Gentile Ospite,  
nel darle il benvenuto nella Casa di Cura *La Residenza+* con l'augurio di una pronta guarigione, Le offriamo alcune informazioni che potranno essere utili per il periodo di permanenza presso la nostra struttura.

Il documento che sta leggendo è la *CARTA DEI SERVIZI+*. Si tratta di un semplice strumento che permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi che Le vengono messi a disposizione, la loro dislocazione oltre a tutta una serie di notizie in ordine alla sicurezza e a norme comportamentali.

La invitiamo ad offrirci i Suoi graditi consigli, compilando il questionario che Le verrà consegnato presentando eventuali osservazioni e anche reclami, attraverso l'apposito modulo, che ci impegneremo ad esaminare con la dovuta attenzione.

Rimaniamo a Sua disposizione per ogni chiarimento e La ringraziamo sin d'ora per aver scelto la nostra struttura, con l'augurio di rispondere da parte nostra al meglio ai Suoi bisogni ed aspettative.

Il Legale Rappresentante  
(Don Valerio Pennasso)

## INDICE GENERALE

PRESENTAZIONE	4
CENNI STORICI	4
ORGANIZZAZIONE	5
POLITICA DELLA QUALITÀ	6
COME RAGGIUNGERCI	7
DEGENZA E CURA	8
• Informazioni	8
• La prenotazione del ricovero	8
• Cosa mettere in valigia	9
• Il giorno del ricovero	9
• Attività di degenza e cura	9
• La Terapia Occupazionale	10
• La dimissione	10
LA VITA IN REPARTO	11
• Ingresso visitatori	11
• Permessi di uscita	11
• Assistenza religiosa	12
• Pasti	12
• Cura della persona	12
• Rispetto della quiete e del riposo	12
• Uso dei telefoni cellulari	13
• Mance e regali	13
• Oggetti di valore e personali	13
• Servizi utili	13
○ telefono	13
○ internet wi-fi	13
○ giornali e riviste	13
○ accesso alla biblioteca della Casa di Cura	13
○ taxi e ambulanze	14
○ corrispondenza, fax e posta elettronica	14
○ servizio di lavanderia esterna	14
○ assistenza e alloggio	14
○ servizio ristorante per i familiari dei pazienti	14
○ camera singola	14
○ richiesta fotocopia cartella clinica	15
• Divieto di fumo	15
• Sportello di Ascolto /Informazione ALICe Onlus	15
GLI OPERATORI DELLA CASA DI CURA	15
• Direttore Generale	16
• Direttore Sanitario	16
• Medico Responsabile di Raggruppamento	16
• Medici	16
• Caposala	16
• Infermieri	16
• Operatori Socio Sanitari	17
• Personale ausiliario	17
• Operatori Sanitari dell'area riabilitativa	17
• Neuropsicologo	17
• Altro personale	17
DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	17
SUGGERIMENTI E RECLAMI	18
SICUREZZA ANTINCENDIO	19
INNOVAZIONE	19

## PRESENTAZIONE

La Casa di Cura *La Residenza+* è un'opera sociale con finalità sanitaria ed assistenziale. Sorge a Rodello nella splendida cornice delle Langhe a 540 metri sopra il livello del mare. Nel vicino fondovalle si estende la confinante città di Alba; a sinistra la pianura cuneese, a destra le prime colline del Monferrato, sullo sfondo l'ampio scenario delle alpi dal Monviso al Monte Rosa.

Di spalle le antiche chiese dell'Immacolata Concezione (1749 di scuola Juarresca) e della parrocchiale San Lorenzo (1780 dell'Arch. Carlo Em. Rangone) che, con i loro svettanti campanili, disegnano il panorama dell'abitato.

*La Residenza+* è nata come risposta pilota ai problemi della terza età, facendosi carico di offrire assistenza morale, spirituale e sanitaria.

Le motivazioni profonde dell'opera nascono dalla carità cristiana che porta con sé, quale frutto prezioso, la solidarietà e la condivisione.

## CENNI STORICI

*La Residenza+* è stata pensata e voluta con tenacia e cuore generoso dal Can. Mario Battaglino, giunto come parroco a Rodello nell'anno 1958. La personale sensibilità maturata nel solco del *Cattolicesimo Sociale+*, presente in modo marcato nella Diocesi di Alba, è servita da stimolo per unire alla pastorale tradizionale una lettura attenta delle condizioni sociali degli anziani e la ricerca di risposte concrete e possibili.

Un gruppo di collaboratori competente e motivato ha sostenuto lo sviluppo dell'opera. Il problema di reperire i mezzi è stato riposto nelle mani della Provvidenza ed affidato all'Immacolata, titolare della Chiesa sovrastante *La Residenza+*. Non si poteva trovare una migliore fideiussione. I primi scavi dei plinti di fondazione risalgono al 5 dicembre 1967.

Il risultato del lavoro è un complesso residenziale con tre corpi di fabbricati adibiti a Casa di Cura, Soggiorno per Anziani e Servizi comunitari (Cucina, Lavanderia, Depositi vari, Ristorante, Salone principale, ecc.).

Successivamente si è aggiunta una struttura per palestra con uno sviluppo di 1500 mq. su due piani, per offrire quanto di più moderno serve per la riabilitazione.

Il progetto è stato realizzato ed inaugurato in tre momenti successivi: i primi due edifici il 29 giugno 1969 e la Casa di Cura nel 1972; nel 1990 si è successivamente aggiunta una grande struttura specifica per la Riabilitazione, suddivisa in 2 piani fuoriterza ed un ampio giardino con percorsi ergonomici e zone di relax sotto le numerose piante del parco.

Nel 2006 la Casa di Cura *La Residenza+* è stata definitivamente accreditata dalla Regione Piemonte per le attività di Recupero e Rieducazione Funzionale di 1° e 2° livello. Sono stati completamente ristrutturati nel 2009 i quattro piani di degenza con l'installazione delle più moderne attrezzature sanitarie, la climatizzazione in tutte le 56 camere . con 100 posti letto accreditati . e nelle zone comuni. Nel giugno 2010 la Casa di Cura ha ottenuto la Certificazione di Qualità ai sensi della Norma Uni EN ISO 9001: 2008 per la progettazione e erogazione di servizi di medicina di riabilitazione motoria e neuromotoria in regime di degenza e per la progettazione ed erogazione di eventi formativi, anche nell'ambito dell'Educazione Continua in Medicina (ECM).

## **ORGANIZZAZIONE**

Legale Rappresentante e Direttore Generale	Don Valerio Pennasso
Direttore Sanitario	Dr. Manfredi Grasso
Direzione Amministrativa	Rag. Roberta Bianco
	Rag. Enrico Currado
Responsabile Qualità e Sicurezza	Ing. Paolo Pavese
Medico Responsabile di Raggruppamento	Dr. Luca Servetto
Medici Fisiatri Referenti di Unità Funzionale	Dr.ssa Isabella Eusebio
	Dr. Andrea Pesce
	Dr. Angelo Raimondo
	Dr. Mario Vignolo
Medici Referenti di Degenza Clinica	Dr. Enzo Abrigo
	Dr.ssa Enrica Bosco
	Dr. Stefano Brusasco
	Dr. Fausto Perletto
Foniatra	Dr.ssa Gonella Maria Luisa
Cardiologo	Dr. G. L. Viglino
Neuropsichiatra	Dr. Piero Prandi
Radiologo	Dr. Sergio Farinet
Neuropsicologo	Dott.ssa Laura Zunino
Caposala	I.P. Barbara Adriano
	I.P. Daniela Fessia
Coordinatore Riabilitazione	Ft. Diego Marmo

## POLITICA DELLA QUALITÀ

La Residenza+ è una Casa di Cura Privata che eroga prestazioni di Recupero e Rieducazione Funzionale (R.R.F) in regime di ricovero fin dal settembre 1975; dal gennaio 1976 opera in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

Dal 14 settembre 2006 la struttura ha ottenuto l'Accreditamento presso la Regione Piemonte in Fascia A.

Il servizio di R.R.F. comprende attività di:

- **RIABILITAZIONE INTENSIVA** (II livello) che si colloca nell'immediata post-acuzie della malattia quando l'intervento riabilitativo può positivamente influenzare i processi biologici che sottendono il recupero;
- **RIABILITAZIONE ESTENSIVA** (I livello) che si colloca nel completamento del processo di recupero o nel mantenimento e/o prevenzione del degrado del recupero motorio e funzionale acquisito.

La Residenza+ è nata, nel solco del cattolicesimo sociale+ di inizio '900, come risposta concreta ai problemi della terza età, facendosi carico di offrire assistenza morale, spirituale e sanitaria a persone emarginate dallo sviluppo distorto della famiglia e della società; per questo motivo accanto alla Casa di Cura è stato realizzato un Soggiorno per Anziani.

Le motivazioni profonde dell'opera nascono dalla carità cristiana, che porta con sé quali frutti preziosi la solidarietà e la condivisione.

La Direzione Generale definisce e attua strategie di miglioramento continuo, al fine di raggiungere i massimi livelli di competitività e flessibilità operativa, prefissandosi degli obiettivi ispirati ai seguenti principi:

- **Centralità del paziente**, per soddisfarne le esigenze e mirare a superarne le stesse aspettative.
- **Riabilitazione neuromotoria**, orientata al massimo recupero possibile delle funzioni lese e a consentire alla persona disabile, una volta dimessa, la migliore qualità di vita e il reinserimento psico-sociale nella società.
- **Approccio multidisciplinare al paziente**, il coinvolgimento di molteplici figure contribuisce alla continua ricerca della completezza del percorso riabilitativo del paziente.
- **Efficienza**, intesa quale razionale utilizzo delle risorse disponibili.
- **Efficacia**, intesa quale raggiungimento degli obiettivi prefissati, in particolare per quelli definiti nel progetto riabilitativo.
- **Innovazione e sperimentazione**, attraverso la collaborazione con università e centri di alta specialità ed il continuo investimento in risorse umane ed economiche.
- **Formazione ed informazione**, per garantire un aggiornamento continuo delle competenze del personale operante, attraverso la composizione di gruppi di studio e la partecipazione degli operatori a corsi di formazione interni o esterni.
- **Integrazione territoriale e sociale**, con la ricerca e l'approfondimento di relazioni durature e dinamiche con gli enti di riferimento sul territorio in ambito sanitario e sociale, per garantire la continuità nelle cure al paziente.
- **Comunicazione efficace**, quale strumento determinante sia nell'attuazione degli interventi di educazione e promozione della salute sia per consentire la corretta visibilità delle proprie azioni.
- **Trasparenza**, per garantire all'utenza il pieno accesso ai servizi offerti, nel rispetto dei diritti riconosciuti e degli standard definiti dalla Casa di Cura.
- **Coinvolgimento del personale**, in ogni ambito a seconda della competenza, poiché costituisce l'essenza dell'organizzazione.
- **Gestione delle attività tramite il Sistema Qualità** che prevede la preventiva identificazione e correlazione dei processi aziendali.
- **Miglioramento continuo** delle competenze tecnico professionali, dei servizi erogati, del grado di soddisfazione degli utenti, obiettivo permanente della struttura.
- **Decisioni basate su dati oggettivi e indicatori**, in quanto è migliorabile ciò che è misurabile.

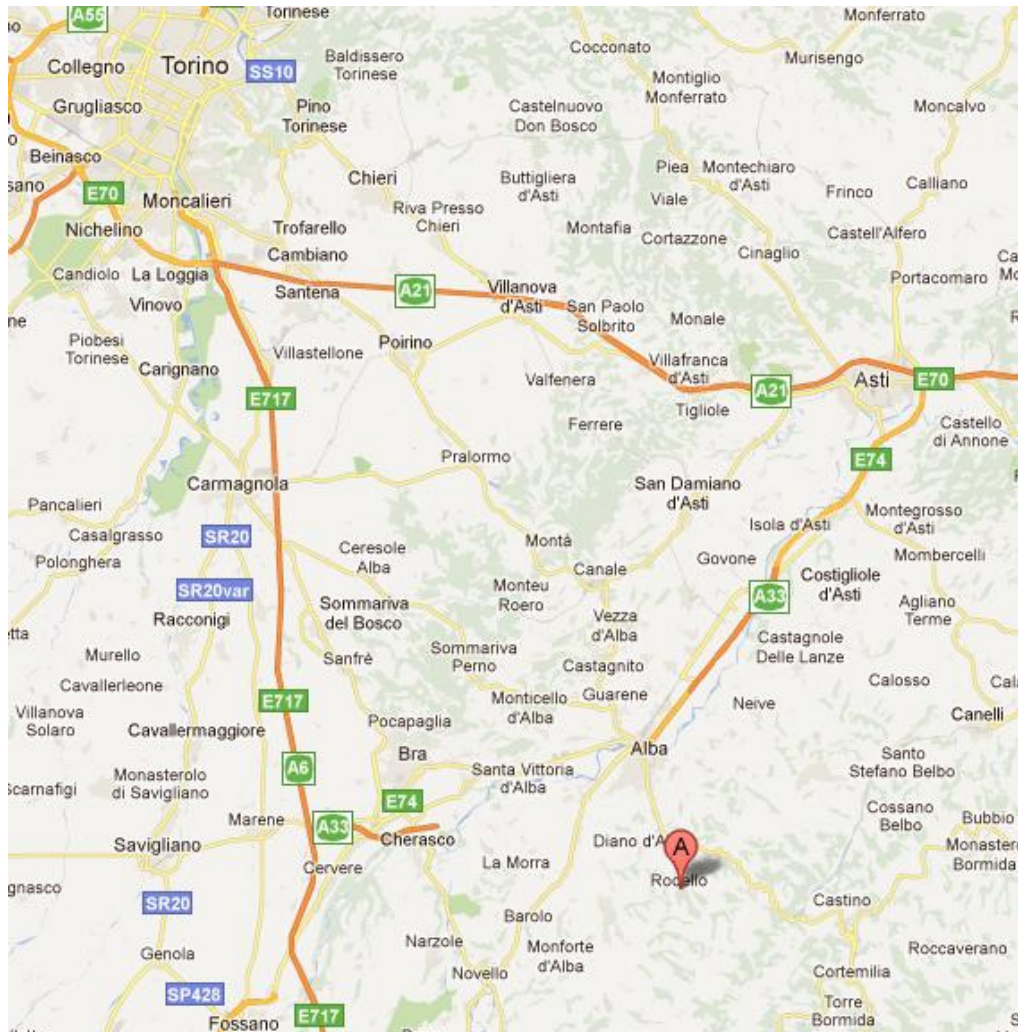
## COME RAGGIUNGERCI

AUTOSTRADA A21 (Torino . Piacenza . Brescia)

- Uscita Asti-Est (direzione Alba)
- Alba (direzione Cortemilia)
- Rodello

AUTOSTRADA A6 (Torino - Savona)

- Uscita Marene (direzione Alba)
- Alba (direzione Cortemilia)
- Rodello



## MEZZI PUBBLICI

Per raggiungere la struttura con i mezzi pubblici si può usufruire della linea autobus. Gli orari aggiornati possono essere visionati presso la Reception della Casa di Cura.

## DEGENZA E CURA

### Informazioni

Per tutti gli aspetti organizzativi e per qualsiasi informazione occorre contattare:

#### **UFFICIO ACCETTAZIONE**

Geom. Sara Viazzi  
Sig.ra Gabriella Fedè  
Sig.ra Anna Passavanti

#### Orari

Dal lunedì al venerdì  
08.30 - 16.30

Sabato e domenica chiuso

Telefono 0173.617175  
Fax 0173.617118  
e-mail: [info@laresidenza-rodello.it](mailto:info@laresidenza-rodello.it)  
[www.laresidenza-rodello.it](http://www.laresidenza-rodello.it)

### La prenotazione del ricovero

Nello spirito della libertà di scelta, il cittadino che intende ricevere cure riabilitative presso questa Casa di Cura può effettuare la prenotazione della degenza tramite le seguenti modalità:

- se ricoverato presso un reparto ospedaliero (es. Ortopedia, Medicina, Neurologia, Chirurgia, ecc.) deve rivolgersi al Medico o alla Caposala che provvederanno a programmare il ricovero presso la nostra struttura mediante l'invio della Proposta di percorso riabilitativo individuale e/o Proposta di ricovero (quest'ultima può essere richiesta all'Ufficio Accettazione o scaricata dal sito internet della Casa di Cura) e autorizzata dalla Direzione Sanitaria;
- negli altri casi (es. paziente presso il proprio domicilio o struttura sociosanitaria), è necessaria la proposta di ricovero compilata dal Medico di Base e/o la Proposta di percorso riabilitativo individuale. Il tutto va consegnato all'Ufficio Accettazione, allegando copia di documentazione clinica utile alla valutazione del caso.

Dopo la presentazione della domanda, l'interessato può contattare telefonicamente l'Ufficio Accettazione per conoscere l'esito della valutazione.

Le richieste di ricovero sono valutate dai Medici Fisiatri e dal Medico Responsabile della Casa di Cura il quale potrà contattare i Medici che hanno compilato la proposta per delucidazioni e chiarimenti. È facoltà della Casa di Cura verificare le indicazioni al ricovero ed eventualmente non accettare le proposte di ricovero se non ricorrono condizioni di intervento riabilitativo.

Le richieste di ricovero accolte sono inserite nelle apposite liste di attesa.

La data del ricovero programmata sarà comunicata agli interessati dall'Ufficio Accettazione.

Tutti gli oneri della degenza sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale.



## Cosa mettere in valigia

La invitiamo a dotarsi di materiale per l'igiene personale, indumenti adatti alla permanenza nei reparti di degenza e alle attività riabilitative da svolgere nei locali della Casa di Cura. Un elenco dettagliato del materiale che Le potrà occorrere può essere richiesto presso l'Ufficio Accettazione o scaricato dal sito internet della Casa di Cura.

La invitiamo inoltre a portare con sé la documentazione clinica in suo possesso (cartelle cliniche, radiografie, analisi, prescrizioni di terapie effettuate ed altri accertamenti diagnostici già eseguiti, ecc).

Le consigliamo di non portare oggetti di valore (gioielli, grosse somme di denaro, ecc.) e di non lasciare incustoditi valori, telefoni cellulari, borse e portafogli: la Casa di Cura non si assume la responsabilità di eventuali furti e smarrimenti.

## Il giorno del ricovero

Il paziente dovrà presentarsi presso la Reception della Casa di Cura nel giorno e nell'orario comunicato in fase di prenotazione (preferibilmente accompagnato da un familiare).

Occorre presentare, per l'identificazione e la registrazione, la seguente documentazione al personale dell'Ufficio Accettazione:

- Documento di riconoscimento in corso di validità (carta d'identità, patente, libretto pensione, ecc);
- Codice Fiscale;
- Tessera Sanitaria;
- Impegnativa di Ricovero
  - Trasferimento ospedaliero:  
originale della Proposta di percorso riabilitativo individuale e/o Proposta di ricovero, compilati dal reparto di provenienza e validati dalla Direzione Sanitaria.
  - Dal domicilio o con struttura socio-sanitaria:  
Impegnativa del Medico di Base (formulario S.S.N.) e/o originale della Proposta di percorso riabilitativo individuale+.

Conclusa l'accettazione, il paziente sarà indirizzato al reparto di degenza ed affidato al personale medico ed infermieristico.

## Attività di degenza e cura

L'organizzazione delle attività riabilitative comprende la presa in carico del paziente da parte del team interprofessionale coordinato dal Medico specialista Fisiatra. Tale team si occupa inoltre della collaborazione del Progetto Riabilitativo tenendo conto, nella formulazione degli obiettivi, delle aspettative del paziente.

Tale progetto prevede, qualora possibile, il coinvolgimento della famiglia e delle strutture del territorio di provenienza dell'assistito.

La durata del ricovero non avrà tempo determinato ma dipenderà dagli obiettivi prefissati e raggiunti durante il decorso del ricovero.

Il percorso riabilitativo sarà seguito dal Medico Responsabile e di norma secondo le seguenti modalità:

- visita fisiatrica all'ingresso;
- periodici controlli fisiatrici per valutare, scegliere e modificare le strategie riabilitative;

- riunione settimanale di tutti gli operatori coinvolti nel processo per valutare le problematiche relative al raggiungimento degli obiettivi riabilitativi.

Il percorso riabilitativo necessario ad ottenere gli obiettivi preposti comprende le seguenti attività: nursing riabilitativo, mobilizzazione articolare, rieducazione motoria e neuromotoria, rieducazione funzionale di gruppo, rieducazione logopedica, terapia occupazionale, ecc.

Al paziente è assegnato il personale che si occuperà della sua riabilitazione (Fisioterapisti, Logopedisti, Terapisti Occupazionali) da parte del Medico specialista Fisiatra.

Alle palestre si accede nell'orario concordato con il proprio terapeuta, con tuta e scarpe da ginnastica.

La conclusione del ricovero è preceduta da una verifica circa il raggiungimento degli obiettivi indicati nel Progetto Riabilitativo, da una valutazione del quadro di disabilità residua, da una valutazione della capacità del paziente di gestire tale disabilità e dall'individuazione degli strumenti utili a fronteggiarla dopo il ricovero.

È prevista anche l'eventuale definizione di obiettivi futuri e successive visite di follow-up.

## La Terapia Occupazionale

La Casa di Cura *La Residenza+* ha istituito, tra le prime in Italia, il servizio di TERAPIA OCCUPAZIONALE.

La terapia occupazionale è la scienza che studia, analizza e promuove l'occupazione, ossia le abilità necessarie alla persona per agire nel suo ambiente e per partecipare in attività soddisfacenti, da un punto di vista personale e rilevanti rispetto al proprio ruolo, alla propria età e alla propria cultura. L'occupazione è il mezzo e il fine per sperimentare e acquisire competenze, sostenere il desiderio di autonomia, prevenire stati di malattia e facilitare lo sviluppo armonioso della persona.

Si occupa, inoltre, dello studio, della confezione ed applicazione di dispositivi ortesici ed ausili vari e dell'addestramento al loro uso. Offre le proprie competenze anche per quanto riguarda le eventuali modificazioni dell'ambiente, permettendo all'individuo di partecipare nuovamente alle attività di vita quotidiana mantenendo e valorizzando quelle capacità che garantiscono l'indipendenza.

## La dimissione

Dal momento in cui viene comunicata la data di dimissione, il paziente è invitato ad avvisare tempestivamente i propri familiari in modo che la partenza possa essere adeguatamente organizzata.

All'atto della dimissione verrà consegnata la seguente documentazione:

- Lettera di dimissione contenente relazione fisiatrica ed internistica.
- Libretto illustrato per la prosecuzione delle attività da eseguirsi a domicilio concordata con le figure professionali di riferimento (Medico, Fisioterapista, Logopedista, Terapista Occupazionale, ecc).
- Eventuali altri referti di visite specialistiche.
- Eventuali copie di esami effettuati durante il ricovero.
- La documentazione di proprietà del paziente se consegnata al momento del ricovero (radiografie, precedenti cartelle cliniche, esami e referti, ecc.).

Per motivi organizzativi si richiede di liberare la camera di degenza al momento del ricevimento della lettera di dimissione.

Se ciò non fosse possibile si prega di avvisare il personale di reparto.

Occorre rivolgersi all'Ufficio Accettazione per:

- Regolare le spese accessorie sostenute durante la degenza (telefono, ecc).
- Richiedere il certificato di degenza compilato dalla Direzione Sanitaria (per motivi di lavoro, assicurazioni, ecc).
- Richiedere la fotocopia della cartella clinica relativa al proprio ricovero.

I pazienti in dimissione sono invitati a compilare il questionario di soddisfazione ed a imbucarlo nella apposita cassetta in prossimità della Reception.

## LA VITA IN REPARTO

### Ingresso visitatori

#### ORARIO DI INGRESSO PER LE VISITE

- **dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 13.30 e dalle ore 16.30 alle ore 19.30**
- **sabato, dalle ore 12.00 alle ore 19.30**
- **domenica e festivi dalle ore 10.00 alle ore 19.30**

Durante tale orario sono autorizzate ad entrare contemporaneamente soltanto quattro persone per ogni paziente ricoverato. All'interno dei reparti di degenza non sono ammessi, quali visitatori, i bambini di età inferiore ai dodici anni; a loro è stata dedicata una area bimbi+ presso il salone al secondo piano della palazzina centrale.

I visitatori sono tenuti ad un comportamento che rispetti il bisogno di quiete e tranquillità di tutti gli utenti.

Gli eventuali permessi per visite fuori orario sono rilasciati dal Caposala (su delega della Direzione Sanitaria) per giustificati motivi.

Al di fuori del normale orario di visita ed allo scopo di assicurare al ricoverato un maggior sostegno di carattere morale e fisico, la Direzione Sanitaria può concedere che il paziente goda della continua presenza di un accompagnatore.

Il paziente, oltre a ricevere i propri visitatori in camera, ha la possibilità di intrattenersi con loro presso i saloni al secondo e al terzo piano della palazzina centrale oppure presso il ampio parco accessibile al piano zero (presso la palestra), a cui possono accedere anche i bambini al di sotto dei 12 anni.

### Permessi di uscita

I permessi di uscita, giornalieri e non superiori alle 12 ore, sono concessi dal Direttore Sanitario, a seguito della relativa indicazione in cartella clinica, con l'obiettivo di preparare il reinserimento domiciliare del paziente, permettendogli di rapportarsi al suo ambiente e di sperimentare per gradi tutto quello che faciliterà il suo rientro definitivo: ausili, attrezzature e assistenza familiare. I permessi di uscita sono rilasciati ai soli pazienti dotati di ausili propri e idonei.

L'autorizzazione all'uscita del paziente anche solo presso l'area di parcheggio antistante all'ingresso della struttura (comunque rimanendo all'interno del perimetro dell'Ente) deve essere richiesta alla Caposala ed è rilasciata dal personale medico della Casa di Cura.

## Assistenza religiosa

La Casa di Cura assicura la piena libertà di culto.

Per i pazienti di fede cattolica, la Santa Messa è celebrata presso la Cappella (al primo piano, palazzina centrale) con il seguente orario:

- dal lunedì al sabato ore 17.00
- domenica e festivi ore 10.00

È possibile seguire la funzione in tutte le camere di degenza via audio/video.

Il Sacerdote è a disposizione per offrire, a chi lo desidera, i servizi del Ministero Sacerdotale.

I pazienti appartenenti ad altre confessioni religiose possono rivolgersi ai propri ministri di culto facendo riferimento al Caposala.

Le limitazioni rispetto al cibo per motivi religiosi devono essere comunicate all'arrivo in reparto per poter essere rispettate.

## Pasti

L'orario per la distribuzione dei pasti è il seguente:

- colazione ore 07.00
- pranzo ore 11.30
- cena ore 18.00

A tutela e garanzia della salute dei ricoverati è vietato introdurre dall'esterno e somministrare ai pazienti alimenti e bevande.

Presso il locale palestra, presso il bar ubicato nella palazzina centrale e nel soggiorno sito al terzo piano sono presenti distributori di snack e di bevande calde e fredde.

Il servizio di Logopedia gestisce la somministrazione di diete di consistenza modificata per i pazienti con disturbi della deglutizione. A tal fine è indispensabile la stretta collaborazione con il personale della cucina interna, che elabora ricette idonee al fabbisogno nutrizionale e all'alimentazione in sicurezza del paziente, senza dimenticare il piacere della tavola.

## Cura della persona

All'interno della Casa di Cura sono disponibili servizi a pagamento quali:

- parrucchiere per uomo e per signora
- pedicure e manicure e

Per fissare un appuntamento occorre rivolgersi direttamente alla Reception.

## Rispetto della quiete e riposo

È indispensabile osservare il silenzio e la tranquillità del reparto, soprattutto nelle fasce orarie che vanno:

- dalle ore 13.00 alle ore 16.00 e dalle ore 22.00 alle ore 07.00
- alla sera, entro le ore 22.00, tutti i pazienti sono pregati di recarsi nella propria camera per il riposo notturno.

In ogni camera di degenza si trova un apparecchio televisivo, il cui uso non deve recare fastidio agli altri utenti.

## Uso dei telefoni cellulari

L'utilizzo dei telefoni cellulari è vietato all'interno della palestra e negli ambienti presso cui si praticano terapie, a causa delle possibili interferenze elettromagnetiche. Pertanto i telefonini dovranno essere spenti ed utilizzati al di fuori di tali locali.

## Mance e regali

Tutto il personale è a disposizione per assistere e curare l'utente nel migliore dei modi. Il personale non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per prestazioni inerenti il proprio servizio.

Una parola di ringraziamento è il miglior modo per manifestare la Vostra riconoscenza e soddisfazione.

## Oggetti di valore e personali

Si raccomanda di trattenere nella propria camera soltanto piccole somme di denaro e/o oggetti di scarso valore. La Direzione della Casa di Cura non si assume alcuna responsabilità per denaro, gioielli o altri oggetti di valore di proprietà dei pazienti.

L'introduzione in struttura di apparecchiature elettriche personali deve essere preventivamente autorizzata dal personale di reparto.

## Servizi utili

### Telefono

In ogni camera di degenza si trova un apparecchio telefonico che consente di effettuare o ricevere chiamate dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Sollevando la cornetta si comunica direttamente con il personale di Reception, il quale provvederà a comporre il numero richiesto.

Gli addebiti (costo della chiamata maggiorato di " 0,50 a telefonata) sono notificati all'Ufficio Accettazione presso il quale, a fine ricovero, occorrerà effettuare il pagamento.

### Internet Wi-Fi

È disponibile l'accesso alla rete internet Wi-Fi, previa richiesta di credenziali presso la Reception, alla tariffa giornaliera di " 1,00. Salvo richiesta di cessazione del servizio, la quota giornaliera è dovuta indipendentemente dall'utilizzo di internet da parte dell'utente.

### Giornali e riviste

È disponibile un servizio di rivendita di giornali e riviste che prevede il passaggio di un addetto nei vari reparti, tutti i giorni fra le 7.30 e le 8.30 circa.

### Accesso alla biblioteca della Casa di Cura

Presso la biblioteca ubicata al secondo piano della Casa di Cura è offerta ai pazienti la possibilità di consultare e ottenere gratuitamente libri in prestito.

Per gli orari rivolgersi alla Reception.

### Taxi e ambulanze

Per la richiesta di taxi ci si può rivolgere alla Reception.

Nel caso in cui, al momento della dimissione, sia necessario un trasporto in ambulanza, è previsto che il paziente provveda in proprio; il Caposala è a disposizione per facilitare le procedure di reperimento di tale mezzo.

### Corrispondenza, fax e posta elettronica

Si può ricevere corrispondenza presso la Casa di Cura avendo cura di far specificare sulla busta, dopo il nominativo, "presso Piano ... Camera .....".

È inoltre possibile inoltrare la corrispondenza consegnando la stessa presso la Reception.

Per l'invio o il ricevimento di documentazione urgente è disponibile, presso l'Ufficio Accettazione, il fax (0173.617118) e la posta elettronica (info@laresidenza-rodello.it).

Per utilizzare tali servizi occorre avvisare l'Ufficio Accettazione.

I costi per il servizio sono:

- fotocopie (ogni pagina) " 0.20
- invio fax (ogni pagina) " 1.10

### Servizio di lavanderia esterna

I pazienti e gli accompagnatori possono usufruire a pagamento del servizio di una lavanderia esterna. La Casa di cura provvede al trasporto dei capi e alla loro riconsegna al proprietario: per tale servizio sono addebitati " 5,00 (IVA compresa) a viaggio, oltre a quanto dovuto alla lavanderia.

### Assistenza e alloggio

Per gli accompagnatori autorizzati all'assistenza, se è disponibile il posto letto, esiste la possibilità di alloggiare all'interno della struttura, a pagamento.

Si può soggiornare in pensione completa in:

- camera singola o doppia al primo piano;
- camera con il paziente, se il posto letto è disponibile.

La tariffa della pensione completa è comprensiva di:

- pernottamento;
- pranzo e cena, consumati presso il ristorante interno;
- colazione, solo per gli accompagnatori che alloggiano in camera con il paziente, presso il piano di degenza.

Per informazioni, modalità e costi rivolgersi all'Ufficio Accettazione

### Servizio ristorante per i familiari dei pazienti

Ai familiari dei pazienti è offerta, a pagamento, la possibilità di consumare pasti nel ristorante della Casa di Cura presso cui ci si può rivolgere direttamente per la prenotazione.

### Camera Singola

Se l'organizzazione della Casa di Cura lo consente, su richiesta del paziente può essere accordata allo stesso la possibilità di soggiornare in camera singola, dietro pagamento di un supplemento (dovuto per tutti i giorni in cui si gode di tale servizio, salvo che per quello della dimissione).

### Richiesta fotocopia cartella clinica

Dopo la dimissione, il paziente può richiedere all'Ufficio Accettazione, compilando l'apposito modulo, la fotocopia della cartella clinica, con il pagamento anticipato delle relative spese:

- fotocopia cartella clinica (con spedizione al domicilio) " 22,00 (di cui " 8,00 per spese di spedizione)
  - fotocopia cartella clinica (ritirata presso l'ufficio accettazione) " 14,00
- Tali importi sono maggiorati di " 5,00 in caso di richiesta di copia di cartella clinica oltre i due anni dalla dimissione.

La cartella clinica:

- potrà essere spedita al domicilio con posta ordinaria tramite raccomandata A/R;
- potrà essere ritirata personalmente dall'utente (o da un genitore in caso di minore);
- potrà essere ritirata da persona delegata per iscritto (esibendo fotocopia del documento di identità del paziente);
- potrà essere ritirata, in caso di decesso, dagli eredi che dovranno esibire la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà o autocertificazione.

### Divieto di fumo

In tutti i locali della Casa di Cura *La Residenza+* vige il divieto di fumo, sia di sigarette tradizionali che elettroniche; a chi lo desiderasse è consentito fumare presso il terrazzo al 4° piano oppure nell'ampio parco accessibile al piano zero (vicino all'ingresso della palestra).

### Sportello di Ascolto/Informazione ALICE Onlus

Presso la Casa di Cura *La Residenza+* è attivo, in collaborazione con l'Associazione per la Lotta all'Ictus Cerebrale (ALICE Onlus), uno sportello informativo e di ascolto per l'informazione e il sostegno psicologico ai pazienti colpiti da ictus e ai loro familiari.

## **GLI OPERATORI DELLA CASA DI CURA**

Il Personale della Casa di Cura è identificabile dal tesserino di riconoscimento e dalla divisa, che è differenziata dai codici colore:

- medico, neuropsicologa: camice bianco;
- coord. fisioterapisti: polo con scritta rossa;
- personale riabilitativo e ausiliari di palestra: polo con scritta blu;
- caposala: casacca bianca con bordi rossi;
- infermiere: casacca bianca con bordi blu;
- infermiere generico: casacca bianca con scritta verde;
- OSS: casacca bianca con scritta gialla;
- ADEST: casacca bianca con scritta blu;
- personale ristorante: camicetta bianca e pantaloni neri;
- personale pulizia: casacca rigata gialla e bianca con scritta blu.

## Direttore Generale

È responsabile della gestione della Parrocchia di San Lorenzo. La Residenza stabilisce le politiche e le direttive principali in campo organizzativo, amministrativo, finanziario e commerciale, coordinando le funzioni preposte alle rispettive attività. Il Direttore Generale cura, inoltre, l'organizzazione, la programmazione, l'esecuzione e la verifica di tutte le attività relative alla promozione dei servizi offerti dalla Struttura (definizione degli obiettivi generali e specifici, verifica costante dell'andamento della Qualità, ecc).

## Direttore Sanitario

È Responsabile della conduzione dei Servizi Sanitari e del personale dedicato. In particolare svolge funzioni di coordinamento dei reparti e dei servizi diagnostici. Sovrintende inoltre all'organizzazione delle attività cliniche ed agli aspetti igienico-sanitari della Casa di Cura.

## Medico Responsabile di Raggruppamento

È il Medico designato alla vigilanza sull'attività del personale medico, tecnico, e sanitario assegnato al suo Raggruppamento.

## Medici

Ad essi è affidata ogni decisione diagnostica e terapeutica dei pazienti. I Medici informano i pazienti sul significato dei trattamenti e/o delle indagini diagnostiche prescritte e sugli eventuali rischi dei medesimi al fine di ottenere un valido consenso informato.

Il paziente o il caregiver eletto dal paziente ha il diritto di richiedere informazioni sul decorso clinico, sul significato delle cure e delle indagini diagnostiche prescritte; tale possibilità è offerta ogniqualvolta il familiare o caregiver si trovi in reparto, a seconda della disponibilità del personale di assistenza.

## Caposala

L'organizzazione ed il coordinamento dell'assistenza infermieristica nei vari reparti è affidata alla responsabilità dei Caposala che controllano la regolarità della somministrazione della terapia prescritta e provvedono all'organizzazione di esami e consulenze.

I Caposala sono a disposizione per qualsiasi problema inerente all'assistenza infermieristica e per eventuali necessità ed informazioni sulla vita di reparto.

Rappresentano gli interlocutori preferenziali per i rapporti tra i Medici, il paziente e la famiglia.

## Infermieri

Sono gli operatori professionali responsabili dell'assistenza generale infermieristica dell'utente, garantendo la corretta somministrazione delle terapie e provvedendo, in caso di scarsa autonomia della persona, alla risoluzione di tutti i suoi bisogni di salute.

La natura dell'intervento infermieristico è sia tecnica che educativa ma soprattutto relazionale, nel rispetto delle norme etico-deontologiche. Per necessità urgenti il personale infermieristico può essere chiamato premendo l'apposito pulsante sopra il letto.



## Operatori Socio Sanitari

Coadiuvano il personale infermieristico nelle normali attività assistenziali, aiutandolo nell'igiene del paziente allettato e nelle manovre di posizionamento a letto.

## Personale Ausiliario

Collaborano con il personale infermieristico del reparto. In particolare accompagnano gli utenti negli spostamenti all'interno della Casa di Cura e garantiscono la pulizia degli ambienti.

## Operatori Sanitari dell'area riabilitativa

Gli operatori dell'area riabilitativa, in riferimento alla diagnosi ed alla prescrizione medica, in maniera autonoma o in collaborazione con tutte le altre figure sanitarie garantiscono la terapia riabilitativa. I principali campi d'intervento, per ognuno dei quali è prevista una figura specializzata, sono:

- Riabilitazione Funzionale di pazienti con disabilità motorie conseguenti a traumatismi, interventi ortopedici, lesioni neurologiche (Fisioterapisti)
- Riabilitazione di pazienti con disabilità comunicativa, deficit cognitivi, disturbi della voce e della deglutizione (Logopedisti)
- Riabilitazione Funzionale di pazienti con particolare riferimento alle attività della vita quotidiana (Terapisti Occupazionali).

## Neuropsicologo

A lui è affidata sia la valutazione neuropsicologica dei disturbi cognitivi, linguistici, del comportamento e delle abilità sociali dei pazienti, sia la programmazione del trattamento relativo a queste abilità.

## Altro personale

Oltre alle figure professionali prima menzionate, all'interno della Casa di Cura presta servizio altro personale non sanitario, addetto a:

- amministrazione/accettazione
- cucina e lavanderia
- magazzini
- manutenzione
- reception
- pulizie

# **DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE**

## Diritto all'informazione

La visita dei Medici è un momento importante. È quindi fondamentale che il paziente rimanga nella stanza durante l'orario stabilito per la visita. In questa occasione è possibile richiedere informazioni ai Medici sul decorso della malattia e sulle terapie che intendono intraprendere durante la degenza.

Esiste la possibilità, informando esplicitamente i Medici del Reparto, di richiedere riservatezza sul proprio stato di salute.

## Diritto alla riservatezza

Il Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003 (Privacy) ha dettato norme ben precise circa il trattamento dei dati personali. A tal proposito, all'atto del ricovero, il paziente firma un modulo che autorizza la Casa di Cura al trattamento dei dati personali esclusivamente per i fini istituzionali (rapporti con il Ministero della Salute, Regione Piemonte, A.S.L., ecc.) nel totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge e che prevede la possibilità di non far comunicare, da parte degli operatori, la propria presenza in struttura.

I dati personali degli utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato.

L'informativa sulla privacy è disponibile sul sito internet della Casa di Cura.

## Doveri degli utenti

È opportuno richiamare l'attenzione su alcune norme importanti:

- Gli utenti possono allontanarsi dal Reparto, pur rimanendo nella Casa di Cura, previa comunicazione al personale sanitario.
- Gli utenti non possono praticare altre terapie oltre quelle riportate in cartella clinica; le terapie che venivano effettuate al domicilio vanno comunicate al Medico del Reparto al momento del ricovero.
- È vietato l'uso di apparecchiature elettriche (ferri da stiro, fornelli elettrici, stufe, ecc.) e di impiegare gli arredi della stanza per scopi diversi da quelli preposti.
- È fatto divieto ai pazienti ed ai loro familiari di interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza. Eventuali gravi disservizi che dovessero verificarsi tra pazienti e personale sanitario o tra personale sanitario e parenti devono essere segnalati esclusivamente alla Direzione Sanitaria.
- È proibito l'accesso nei locali di servizio del personale, negli ambulatori, studi medici, palestre, ecc. se non autorizzati e comunque al di fuori dell'orario di apertura.
- È proibito entrare nelle camere di degenza di altri ricoverati.

## **SUGGERIMENTI E RECLAMI**

L'utente può manifestare un apprezzamento ovvero presentare un suggerimento/reclamo sia verso atti e comportamenti da parte del personale della Casa di Cura (sia per gli aspetti comportamentali che per quelli professionali) ovvero per carenze organizzative della stessa.

Le eventuali contestazioni devono essere presentate, secondo le modalità specificate di seguito, entro 15 giorni da quando l'utente ha avuto conoscenza del fatto contestato.

Il reclamo, formulato in forma precisa, preferibilmente per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, deve essere consegnato presso l'Ufficio Accettazione, che svolge anche le funzioni di Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Può essere espresso mediante lettera in carta semplice, compilazione del modulo "Reclami suggerimenti apprezzamenti" (M1402-2), segnalazione telefonica e fax o colloquio con il suddetto Ufficio.

Il modulo di cui sopra può essere richiesto al personale di assistenza, presso l'Ufficio Accettazione e la Reception.

La Casa di Cura assicura la riservatezza legata ai dati anagrafici di chi presenta il reclamo. L'anonimato non consente alla Casa di Cura di rispondere in alcun modo al segnalatore; il contenuto del reclamo sarà comunque valutato con l'attenzione proporzionale alla gravità dello esposto stesso. L'utente che desidera l'anonimato può depositare il proprio reclamo nell'urna posizionata al piano terra presso la Reception. In tal caso il reclamo è protocollato al momento dell'apertura settimanale dell'urna.

In alternativa, gli estremi a cui inviare il reclamo sono i seguenti:

Parrocchia di San Lorenzo . La Residenza

Via Roma, 1

12050 Rodello (CN)

e-mail: info@laresidenza-rodello.it

n. fax: 0173/617118

Entro 8 giorni è fornita risposta al reclamo. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro gli 8 giorni sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegano le ragioni della necessità di tempi più lunghi per lo completamento della pratica.

## **SICUREZZA ANTINCENDIO**

Ai sensi del D.Lgs. 81/2008, il personale della Casa di Cura è addestrato ad affrontare correttamente le situazioni di emergenza e tutelare la sicurezza dei pazienti. All'interno di ogni camera sono affisse le norme antincendio da attuare in caso di necessità.

È importante prenderne visione.

In caso di situazione a rischio (incendio, presenza di fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti, ecc.) occorre:

- mantenere la calma;
- affidarsi e seguire scrupolosamente le direttive del personale di servizio;
- non perdere tempo a recuperare gli oggetti personali.

## **INNOVAZIONE**

La Casa di Cura si presenta nel panorama della riabilitazione nazionale come uno dei massimi riferimenti per l'esperienza quarantennale nel settore, per l'impiego di personale altamente specializzato e per la formazione continua e d'avanguardia erogata.

Accanto al bagaglio scientifico di operatori abituati a lavorare in team interprofessionale, si affianca l'impiego di strumentazioni di avanguardia quali un laboratorio di Analisi del Movimento+, capace di accrescere le possibilità diagnostiche e terapeutiche nei disordini neuro-muscolo-scheletrici.

Per la riabilitazione dell'arto superiore, inoltre, l'utilizzo di dispositivi robotici come l'Armeo Spring e l'Armeo Boom caratterizzano l'esercizio terapeutico in forma mirata, intensiva e orientata a precisi obiettivi di risultato.

Parrocchia di San Lorenzo

*La Residenza*

**Casa di Cura Accreditata**  
**Recupero e Rieducazione Funzionale**



UNI EN ISO 9001:2008

Azienda con Sistema di Gestione Qualità certificato per progettazione ed erogazione di servizi di medicina di riabilitazione motoria e neuromotoria in regime di degenza e per progettazione ed erogazione di eventi formativi, anche nell'ambito dell'Educazione Continua in Medicina (ECM)

Certificato N° 50 100 9609 . rev. 01

Via Roma, 1 - 12050 Rodello (CN)  
Tel. 0173.617175 . Fax. 0173.617118  
e-mail: [info@laresidenza-rodello.it](mailto:info@laresidenza-rodello.it)  
[www.laresidenza-rodello.it](http://www.laresidenza-rodello.it)