

**Grand Hotel
TERME DELLA FRATTA
BERTINORO**

NUOVA SALTEMI S.p.A. POLIAMBULATORIO



Direttore Sanitario: Dott. Luca Morellini, specialista in Idrologia Medica

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Signore/Signora,

Quella che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Questo documento Le consentirà di conoscere la nostra Struttura, la sua storia, le attività e i servizi che eroghiamo, gli obiettivi che perseguiamo e gli strumenti di controllo che ci siamo dati per verificare la qualità delle nostre prestazioni sanitarie.

Soprattutto vuole essere il nostro benvenuto; desideriamo che Lei si senta accolto e accompagnato in ogni momento del Suo percorso diagnostico e terapeutico, al centro di un mondo pensato per soddisfare le Sue necessità di salute e benessere psicologico, fisico e sociale.

Sarà nostra cura verificare ogni Sua segnalazione e consiglio, perché è con Lei e con tutti i nostri ospiti che vogliamo crescere, migliorando e perfezionando la nostra Struttura, per offrire professionalità, dedizione e terapie all'avanguardia in un ambiente confortevole e distensivo.

La Direzione Sanitaria

1. LA NOSTRA STORIA

PRESENTAZIONE

La società **Nuova Saltemi S.p.a.** gestisce due strutture termali:

GRAND HOTEL TERME DELLA FRATTA DI BERTINORO E GRAND HOTEL TERME ROSEO DI BAGNO DI ROMAGNA , PROVINCIA DI FORLI -CESENA

Lo Stabilimento Terme della Fratta fu inaugurato nel 1935 dal Duce Benito Mussolini ed edificato dall'Istituto Nazionale fascista della previdenza Sociale. Fu utilizzato come centro per cure termali dei lavoratori e come "preventorio" giovanile e durante il periodo della seconda guerra mondiale occupato come ospedale militare dalle truppe tedesche.

Adiacente allo stabilimento termale c'era un'altra società privata " Terme romane della Fratta" che era proprietaria delle fonti termale e di altre terme. Nel 1946 le Terme Romane sono diventate proprietà dell'INPS.

Fino al 1992 è stato gestito direttamente dall'INPS.

Dal 1993 al 2002 l'Inps lo concesse in comodato d'uso alla Società Italterme

Nel 2002 è diventato proprietà del Comune di Bertinoro

In data 3 agosto 2007, dopo un importante opera di ristrutturazione da parte della famiglia Rossi , è stato riaperto il Grand Hotel Terme della Fratta

(La società ,proprietaria delle Terme della Fratta, fu stata costituita in data **10 giugno 1976** ed iscritta in camera di commercio il **4 agosto 1976**. La data di inizio dell'attività di impresa è il 21 giugno 1976. La famiglia Rossi ha acquistato la quota di maggioranza della Nuova Saltemi Spa in data 13 marzo 1993 data coincidente con la gestione da parte della Famiglia Rossi del Grand Hotel Terme Roseo di Bagno di Romagna (FC). Il 22 marzo 2012 la società **Nuova Saltemi Spa**, per effetto dell'operazione di fusione, ha incorporato la società **Terme Valley Spa** subentrando in pieno diritto nella proprietà dell'immobile ubicato a Fratta Terme di Bertinoro, in via Loreta n.238.. La maggioranza della Società è detenuta dalla famiglia Rossi. La rappresentanza della società è attribuita al Presidente del Consiglio di Amministrazione, **Dr. Rossi Gian Marco**.

PRESENTAZIONE STRUTTURA

Le Terme della Fratta sono ubicate nel Comune di Bertinoro – Frazione di Fratta Terme.

Comprendono un grande parco secolare con 7 diverse acque termali.

Il territorio circostante conserva un elevato grado di conservazione ambientale ed è caratterizzato oltre che dalla presenza delle TERME, dall'insediamento di importanti strutture, quale **la Scuola di cucina di Pellegrino Artusi di Forlimpopoli**, **l'Istituto Alberghiero di Pellegrino Artusi**, **il Museo Interreligioso di Bertinoro** **il campo da Golf Fiordalisi di Magliano (9 buche)**.

Situato all'interno dell'hotel, Il Centro Termale e di Riabilitazione di Fratta è un luogo armonioso, dotato delle attrezzature più moderne e diretto da un'équipe di medici specialisti in varie discipline.

Il centro dispone di reparti di fango-balneoterapia, rieducazione motoria, cure vascolari, cure inalatorie, percorso flebologico, piscina termale per riabilitazione con idromassaggi, salette relax ed una palestra attrezzata Technogym.

Nel rispetto di un'antica tradizione termale un prestigioso Grand Hotel, un immenso parco secolare, un centro benessere all'avanguardia unico nel suo genere, dove la centralità dell'acqua e le qualità delle 7 diverse fonti consente di rigenerarsi totalmente.

2. La nostra MISSION

Gli obiettivi del Centro termale della Fratta sono rivolti al fabbisogno sociale di salute e di cura propri delle prestazioni sanitarie e dei servizi di qualità, specie per quanto riguarda le cure termali, fisioterapiche e riabilitative.

Il fine pertanto delle terme della Fratta è quello di impegnarsi nell'ambito regionale e nazionale per un servizio di prestazioni appropriate, professionali di alto profilo, uniformi, efficaci ed in totale sicurezza, effettuate da personale qualificato e specializzato sotto la direzione di medici responsabili, specialisti in possesso di esperienza oltre che di requisiti specifici richiesti in virtù delle loro prestazioni.

VISION

“La casa della salute e della longevità”

Le Terme della Fratta rappresentano uno dei principali riferimenti dei cittadini e delle istituzioni per migliorare lo stile di vita e la qualità della vita recuperando un ruolo di rilievo dell'elemento acqua nella prevenzione e nella cura delle persone.

POLITICA PER LA QUALITÀ E L'ACCREDITAMENTO

Le Terme della Fratta lavorano per migliorare e ripristinare la condizione di benessere fisico, psichico e sociale dei clienti e la qualità della loro vita.

I clienti sono assistiti da personale qualificato e professionalmente preparato mediante aggiornamenti continui.

La direzione aziendale e le persone che ricoprono le funzioni di maggiore responsabilità sono sempre disponibili e cercano di coinvolgere i collaboratori in merito agli aspetti organizzativi e gestionali, cercando di condurre l'organizzazione con trasparenza e correttezza.

Le Terme della Fratta ritengono le acque termali e l'ambiente in cui operano il patrimonio principale ; ci si adopera per la loro salvaguardia e per un utilizzo sostenibile delle risorse naturali, per preservare le fonti e per utilizzarle in modo consapevole nel rispetto dell'ambiente

La tecnologia delle Terme della Fratta è all'avanguardia. Si ritiene tuttavia il fattore umano ed il rapporto interpersonale, elementi determinanti per la qualità del servizio.

Per questo motivo i collaboratori che operano alle Terme della Fratta sono consapevoli di quanto sia importante, per il loro lavoro, saper ascoltare i clienti e i collaboratori per capire e soddisfare le loro esigenze ed aspettative. Accolgono e si relazionano ai clienti con disponibilità, cortesia e attenzione, portando rispetto per l'individuo, la sua salute, la sua tranquillità ed il suo benessere.

Le Terme della Fratta cercano di conquistare la fiducia dei clienti garantendo sicurezza, affidabilità e trasparenza.

Per gli enti locali ed i servizi sanitari del territorio si propongono come valido interlocutore, serio, professionalmente affidabile e sempre disposto a

riesaminare il proprio operato per cercare di migliorare con continuità il livello delle prestazioni erogate.

La proprietà, la Direzione Generale e Sanitaria sono le prime a credere che questo sia l'approccio ideale per garantire la creazione di un effettivo valore per tutti coloro che danno fiducia alle Terme della Fratta : clienti, dipendenti, collaboratori esterni e fornitori, istituzioni e la comunità del territorio di cui siamo parte integrante e ricchezza condivisa.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA

Nell'offerta dei suoi servizi, la struttura si pone l'obiettivo di soddisfare tutti i cittadini, senza discriminazioni di razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni sociali, economiche e psicofisiche. Il servizio offerto è ispirato al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano i rapporti con gli utenti e l'accesso alle prestazioni sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta, e il trattamento sanitario è garantito in misura paritaria a tutti gli utenti. L'eguaglianza va intesa come divieto di ingiustificata discriminazione: in particolare si adottano per i pazienti con disabilità tutte le iniziative per consentire loro la fruizione delle prestazioni in misura paritaria agli altri utenti.

IMPARZIALITA'

Nell'applicazione delle regole operative il comportamento degli operatori è ispirato, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ

La struttura si impegna a garantire la continuità quantitativa e qualitativa e la regolarità dei servizi offerti.

DIRITTO DI SCELTA

L'assistito ha diritto di scegliere liberamente e al di fuori di ogni costrizione morale e materiale di fruire delle prestazioni offerte nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnica professionale offerti.

PARTECIPAZIONE

Il rapporto tra l'azienda e il paziente-utente è un principio basilare sul quale si fonda il costante miglioramento del servizio. Fratta Terme accoglie qualunque suggerimento o reclamo utile a migliorare i servizi.

Ogni segnalazione dell'utenza è analizzata attentamente, e sono effettuati approfondimenti e controlli riguardanti i richiami della clientela. L'utente può esporre verbalmente o per iscritto agli operatori responsabili le osservazioni e i reclami che intende formulare. Gli operatori hanno l'obbligo di prendere in considerazione quanto riferito dall'utente per gli eventuali conseguenti interventi da predisporre.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La struttura si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per favorire l'organizzazione e l'erogazione del proprio servizio e la programmazione di protocolli di cura idonei, con l'obiettivo di migliorare costantemente i risultati qualitativi. La garanzia di efficienza e l'efficacia del servizio sono, inoltre, affidate alle qualità umane e professionali del personale opportunamente preparato e costantemente sensibilizzato a sviluppare la consapevolezza di rivestire un ruolo di grande importanza per la salute ed il benessere del cittadino.

L'organizzazione della Struttura in tutte le sue funzioni operative, è finalizzata alla prestazione di un servizio con la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti e per garantire una reale efficacia delle prestazioni rese.

RISPETTO DELLA DIGNITA' E DELLA PRIVACY

La struttura si impegna a trattare ogni utente con rispetto, cortesia e cura, rispettando la dignità e la privacy dell'individuo.

4. I NOSTRI OBIETTIVI

- Garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti.
- Garantire il comfort, la puntualità e il facile accesso alle prestazioni e ai servizi. Incrementare le prestazioni ed i servizi in un'ottica di cura della salute e del benessere psico-fisico e sociale degli utenti.
- Allargare l'offerta di visite mediche con nuove branche specialistiche.

- Favorire la comunicazione, la collaborazione e la partecipazione di tutte le risorse umane al miglioramento dell'azienda e delle sue performance.
- Favorire la comunicazione dei valori e delle caratteristiche della nostra struttura all'esterno, per allargare il nostro bacino di utenza. Impegno con progetti di educazione e informazione sull'importanza della prevenzione e divulgazione della medicina termale, quale risorsa per la salute degli abitanti del territorio e dei professionisti del settore. (congressi, educational, screening, ecc..).
- Proporre costantemente momenti formativi all'interno della struttura e in collaborazione con organizzazioni esterne, per tutte le nostre risorse umane.
- Verificare e promuovere l'effettivo aggiornamento formativo dei nostri collaboratori in libera professione.
- Programmare e mettere in opera i correttori necessari a corrispondere agli standard in tutti gli indicatori di qualità adottati.

5. COSA CHIEDIAMO A CHI FRUISCE DEI NOSTRI SERVIZI

- La consapevolezza che accedono ad una struttura sanitaria.
- Il rispetto dei diritti degli altri pazienti e del personale sanitario e di accoglienza operante nella struttura.
- Il rispetto degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature della struttura.
- Il rispetto degli orari e degli appuntamenti concordati con la segreteria.
- Il rispetto dei tempi di attesa in accettazione e cassa. Questo tempo è necessario per il disbrigo delle pratiche di accettazione, effettuate secondo la normativa nazionale, e per il completamento delle pratiche e la programmazione delle cure.
- La tempestiva comunicazione di un'eventuale rinuncia a prestazioni programmate. Le prestazioni non disdette saranno considerate come effettuate.
- Il rispetto delle indicazioni del personale sanitario durante l'espletamento delle cure. Il pagamento delle prestazioni, ove dovuto.
- Il rispetto del divieto di fumo.

6. LA NOSTRA STRUTTURA

Le Terme della Fratta sono una struttura sanitaria accreditata dal S.S.N. Sono classificate al 1° livello SUPER in base ai requisiti approvati dagli organismi competenti.

Il Poliambulatorio privato delle Terme della Fratta e il Presidio di Medicina Fisica e Riabilitativa, autorizzati con delibera del Comune di Bertinoro prot. n. 1608 del 01/02/2008, continuano la tradizione di professionalità e cura della salute, offrendo servizi sinergici alle cure termali e prestazioni mediche specialistiche. La collaborazione con i professionisti del Poliambulatorio mira a un supporto e a un completamento dell'iter diagnostico-terapeutico dei nostri pazienti; possono altresì accedere ai servizi del Poliambulatorio, per visite private, anche utenti che decidano di non espletare le terapie termali, ma che desiderino avvalersi delle competenze di professionisti di esperienza.

Terme della Fratta è situata a Fratta Terme – frazione del Comune di Bertinoro (FC) , all'interno di un immobile di interesse storico architettonico di recente ristrutturazione, immerso nel verde di un accogliente parco.

Gli ambulatori e i reparti cura sono distribuiti su un unico piano, di facile accesso per gli utenti con difficoltà motorie. I clienti dell'albergo possono accedere ai reparti cura attraverso ascensori e scale interne.

7. LE NOSTRE ACQUE TERMALI

Concessioni esercitate dalla Società Nuova Saltemi S.p.a

Concessione Sorgenti della Fratta (concessione perpetua)

- Pozzo Magnesiaca: acqua salsa
- Pozzo Ferruginosa: acqua ferruginosa
- Pozzo Salino Sulfurea: acqua sulfurea
- Pozzo Sulfureo Rinfrescativa: acqua sulfurea
- Pozzo Tettuccio Romagnolo: acqua salsa

Concessione Temporanea della Fratta

- Pozzo Ascensione: acqua salso bromo iodica
- Pozzo Passione: acqua salsa
- Pozzo Perseveranza: acqua salso bromo iodica

LE ACQUE TERMALI DEL BACINO MINERALE DI FRATTA TERME

Caratteristica peculiare del bacino minerale di Fratta è la varietà delle acque.

In esso possiamo, infatti, trovare :

- **ACQUE SALSOIODICHE**
- **ACQUE SALSO-SOLFUREE**
- **ACQUE CLORURO SODICHE**

Sono tutte acque fredde alla sorgente e le relative falde, ad eccezione di quelle salsoiodiche, non danno portate notevoli.

ACQUE SALSOIODICHE

Esse hanno origine profonda dai 150 ai duecento metri circa sotto il piano del terreno e vengono in superficie grazie a 4 pozzi : pozzo Ottani, Pozzo Perseveranza, Pozzo Ascensione e Pozzo Croppi. La densità media è intorno ai 6,5 - 7 gradi Beaumè (un grado Beaumè corrisponde a circa 11gr. di sale per litro d'acqua). Il residuo fisso è abbastanza alto per la presenza prevalente di cloruro di sodio ; il contenuto di iodio nelle varie acque è vario ed in media è intorno ai 28 mg./l. Sono ricche anche di sali di ferro che precipitando come ossido di ferro impartiscono alle acque in vasca il loro caratteristico colore rugginoso. Presenti in varie quantità il calcio ed il magnesio. Hanno alla sorgente una temperatura di circa 12-13 gradi centigradi ; vengono pertanto artificialmente riscaldate per essere utilizzate per le varie applicazioni cui sono destinate. Sono utilizzate per bagni, fanghi, inalazioni, polverizzazioni, aerosol, docce nasali e micronizzate.

ACQUE SALSO-SOLFUREE

Appartengono a questo tipo le acque sulfuree che sgorgano nel bacino minerario di Fratta. Sono acque a media densità con un grado solfidrometrico di circa 15-16 mg./l (per grado solfidrometrico s'intende 1 mg. di H₂S per litro di acqua) che emanano il caratteristico odore di idrogeno solforato che è poi la sostanza attiva attraverso la quale agiscono queste acque e lo zolfo in generale. Presso la Stabilimento di Fratta le acque sulfuree sono utilizzate per i bagni, la terapia inalatoria e la terapia idropinica.

ACQUE CLORURO SODICHE

Sono acque per bibita ognuna delle quali ha un preciso valore biologico e terapeutico. Quelle utilizzate maggiormente a Fratta sono l'acqua "Purgativa" e il "Tettuccio Romagnolo".

L'elemento mineralizzatore fondamentale è il cloruro di sodio con una scala di valori di salinità massima per la Purgativa e minima per il Tettuccio. In ognuna di esse sono anche presenti minime quantità di idrogeno solforato ed altri sali. L'esperienza clinica, ormai antica, ha dimostrato che le acque da bibita della Fratta, con molta evidenza, possiedono un'azione purgativa, modificatrice e normalizzatrice delle funzioni secretive dell'apparato digerente oltre ad effetti di disintossicazione. L'opportuno abbinamento terapeutico per bibita delle acque cloruro sodiche e quelle sulfuree si dimostra poi sempre più chiaramente complementare e oltremodo benefico.

Dati i complessi meccanismi di azione e l'elevata attività di tutte le acque precedentemente descritte, per ciascuno degli usi terapeutici (bagno, inalazioni, bibita ecc.), le cure devono sempre essere prescritte e controllate da medici competenti i quali le adatteranno alle individualità cliniche delle persone da curare, intervenendo se necessario in caso di riacutizzazioni, intolleranze ecc.

Le Terme della Fratta aderiscono a Federterme, associazione di categoria dell'industrie termali italiane, facente riferimento a Confindustria; al COTER (Consorzio Circuito Termale dell'Emilia Romagna) .

Per maggior dettagli su TERME DELLA FRATTA si rimanda al sito web aziendale (www.termedellafratta.com)

8. LE NOSTRE ATTIVITÀ SANITARIE

a. Prestazioni mediche

1. Visita termale
2. Visita otorinolaringoiatrica
3. Visita fisiatrica
4. Visita ortopedica
5. Visita di Medicina Estetica

b. Cure termali in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale

1. Ciclo di cura di fangobalneoterapia (12 fanghi e 12 bagni in 12 sedute)
2. Ciclo di cura di balneoterapia per artrosi (12 bagni in 12 sedute)
3. Ciclo di cura per le vasculopatie periferiche (12 idromassaggi)
4. Ciclo di cure inalatorie (24 cure inalatorie in 12 sedute)
5. Ciclo di cura per la sordità rinogena (12 insufflazioni e 12 cure inalatorie in 12 sedute)
6. Ciclo di cura idropinica (12 cure idropiniche)

c. Medicina fisica e riabilitativa (Recupero e riabilitazione funzionale)

1. Non Strumentali

- a. Esercizio assistito in acqua
- b. Idromassoterapia
- c. idropercorso vascolare
- d. Drenaggio linfatico manuale
- e. Massoterapia distrettuale
- f. Massoterapia

2. Strumentali

- a. Elettroterapia antalgica (Tens)
- b. Magnetoterapia
- c. Ultrasuonoterapia
- d. Ionoforesi
- e. Laserterapia antalgica
- f. Tecarterapia manuale
- g. Pressoterapia

3. Ausili

- a. Bendaggio funzionale
- b. Taping neuromuscolare

9. CONVENZIONI

La struttura è convenzionata per i cicli di cura termale con il Servizio Sanitario Nazionale e per i cicli di cura termale e per i cicli di riabilitazione motoria e cure inalatorie con l'Inail; è inoltre convenzionata con INPS ed ENASARCO.

La struttura è accreditata provvisoriamente con la Regione Emilia Romagna per le prestazioni di Medicina fisica e riabilitativa (Recupero e riabilitazione funzionale) e Presidio ambulatoriale di Medicina Fisica e Riabilitazione, e convenzionata con l'INAIL Direzione regionale per l'Emilia Romagna per l'erogazione di prestazioni integrative di riabilitazione.

10. ORGANIZZAZIONE

- **Direttore Sanitario:** Dr. Luca Morellini, Specialista in Idrologia Medica
Responsabile del Reparto di Medicina Fisica e Riabilitazione: Dr. Dario Bruni
- **Legale Rappresentante:** Dr. GianMarco Rossi
- **Direttore Generale:** Sig.a Deli Pungelli

Il personale della struttura si compone di medici, operatori sanitari, fisioterapisti, laureati in scienze motorie, audiometristi, estetiste, addetti alla segreteria, operatori termali e personale amministrativo.

Il personale medico è addetto alle visite e all'assistenza dei pazienti durante tutto l'orario di apertura della struttura. Il personale medico è anche il solo autorizzato a eseguire il trattamento di cateterismo tubarico.

Il Direttore Sanitario sovrintende all'operato dei medici e del personale sanitario ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Gli operatori termali sono addetti alla somministrazione dei mezzi di cura termale e all'assistenza dei pazienti durante il periodo di cura secondo le direttive del Direttore Sanitario.

Il personale di segreteria è addetto alle attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e riscossione dei pagamenti secondo le direttive del Direttore Sanitario e del Direttore Generale.

L'elenco dei medici della struttura è in allegato a questa carta dei servizi.
(ALLEGATO A)

11. ORARI DI APERTURA

Orari Struttura – informazioni-prenotazioni visite e cure

Dal lunedì al venerdì 08:00 - 12:30 / 14:30 – 17:30

Sabato 08:00 - 12.30

Domenica 08:00 - 12.00

Durante la stagione di maggior afflusso per le cure termali, da Agosto a Novembre, la struttura rimane aperta con orario continuato (07.00-18.00)

12. SERVIZIO DI SEGRETERIA

Il servizio di segreteria è a disposizione degli utenti durante tutto l'orario di apertura della struttura per prenotazioni e informazioni riguardanti costi e tempistiche dei servizi.

Il Servizio di contabilità è effettuato alle casse della Segreteria Terme.

13. DIRITTO ALLA PRIVACY

Il paziente legge e appone la propria firma al modulo di consenso per il trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003.

La struttura adotta da anni cartelle informatizzate accessibili solo ai medici dotati di password.

Le cartelle per il personale addetto alle terapie termali sono stampate solo con nome e cognome del paziente e cure prescritte.

Le schede paziente della medicina fisica e riabilitazione sono conservate in schedari consultabili esclusivamente dai medici e dai terapisti.

Da agosto 2017 è stata apportata un' integrazione informatizzata alla cartella clinica termale specifica per la visita fisiatrica.

14. TEMPI DI ATTESA

Per quanto non sia possibile determinare con precisione i tempi di attesa per tutti i servizi disponibili presso la struttura, sono qui indicati i tempi medi di attesa per le visite specialistiche e per le cure.

VISITE

- ! Le visite termali e l'avvio del ciclo di cura sono garantiti nella giornata di arrivo alla struttura.
- ! Visita fisiatrica; prima visita di Medicina Fisica e Riabilitazione: entro 4 giorni
- ! Visita di medicina fisica e riabilitazione di controllo: entro 4 giorni
- ! Visita di fine ciclo Riabilitativo: viene effettuata l'ultimo giorno di cura
- ! Visita Medico Estetica: entro 3 giorni

Le visite specialistiche dei medici che esercitano in autonomia rispetto alla struttura hanno tempi di attesa variabili dipendenti dalla disponibilità dei professionisti stessi. Mediamente i tempi di attesa sono di 7 giorni.

TERAPIE DI MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

Elettroterapia antalgica (Tens)	1 giorno
Magnetoterapia	1 giorno
Ultrasuonoterapia	1 giorno
Ionoforesi	1 giorno
Laserterapia antalgica	1 giorno
Tecarterapia	1 giorno
Pressoterapia	1 giorno
Laserterapia ad alta potenza	1 giorno

Rieducazione motoria individuale in motuleso grave semplice	1 giorno
Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale strumentale complessa	1 giorno
Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale semplice	1 giorno

Rieducazione motoria in gruppo	1 giorno
Esercizio assistito in acqua	1 giorno
Idromassoterapia	1 giorno

Massoterapia distrettuale	1 giorno
Massoterapia	1 giorno
Linfodrenaggio manuale	1 giorno
Bendaggio funzionale	1 giorno
Taping neuromuscolare	1 giorno

15. PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni sono pagate anticipatamente al momento della prenotazione delle cure, salvo diversi accordi con la Direzione.

16. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

a. Cure Termali

REQUISITO	INDICATORE	STANDARD
Chiarezza nelle informazioni per l'accesso ai servizi	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Accoglienza al Ricevimento	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Trattamento ricevuto da operatori	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Disponibilità operatori	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Esito delle cure effettuate	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%

Carta dei Servizi Terme della Fratta

Ordine e pulizia	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Comfort servizi annessi piscina	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%

b. Medicina fisica e riabilitazione

REQUISITO	INDICATORE	STANDARD
Chiarezza nelle informazioni per l'accesso ai servizi	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Accoglienza al Ricevimento	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Trattamento ricevuto dai fisioterapisti	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Disponibilità dei fisioterapisti	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Esito delle cure effettuate	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Ordine e pulizia	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Comfort servizi annessi piscina	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%

17. VERIFICHE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

L'azienda ritiene importante effettuare una valutazione del funzionamento dei processi di realizzazione del servizio al fine di poter perseguire attivamente le opportunità di miglioramento della qualità dei servizi stessi

Le fasi per affrontare questo tema importante sono:

- Esposizione del Questionario di Gradimento nella Hall terme con relativa cassetta di raccolta;
- Consegna diretta da parte del fisioterapista del "Questionario di Gradimento" ai Clienti del Presidio di medicina fisica e riabilitativa;
- Raccolta dei questionari e delle schede;
- Analisi dei dati ottenuti.

Per il miglioramento continuo della qualità, la procedura delle tecniche statistiche, si snoda attraverso le seguenti fasi:

- Raccolta dei Questionari di Gradimento compilati
- Analisi sistematica dei dati.
- Mensilmente è effettuata dalla Direzione Generale, unitamente alla Direzione Sanitaria e dai Responsabili di reparto una valutazione di eventuali criticità e vengono decise apposite soluzioni.

18. RECLAMI

Eventuali reclami possono essere presentati in maniera formalizzata (documentazione scritta : modulo di reclamo, mail, posta ordinaria) o verbalmente o a mezzo telefono. Il reclamo verbale può essere ricevuto da qualsiasi persona dell'Azienda che indirizza il reclamante alla Reception Terme ove il personale invita il cliente a compilare direttamente il "MODULO DI RECLAMO" o lo compila il collaboratore, in ogni sua parte, trascrivendo le segnalazioni del cliente.

Il MODULO DI RECLAMO va depositato nella cassetta di raccolta presente nella Hall delle Terme .

Se il reclamo si riferisce ad un problema risolvibile nell'immediato, i collaboratori che hanno raccolto il reclamo, si metteranno immediatamente in contatto con la Direzione Sanitaria, e/o Direzione Generale in modo da risolvere il problema nell'immediato.

19. FUMO

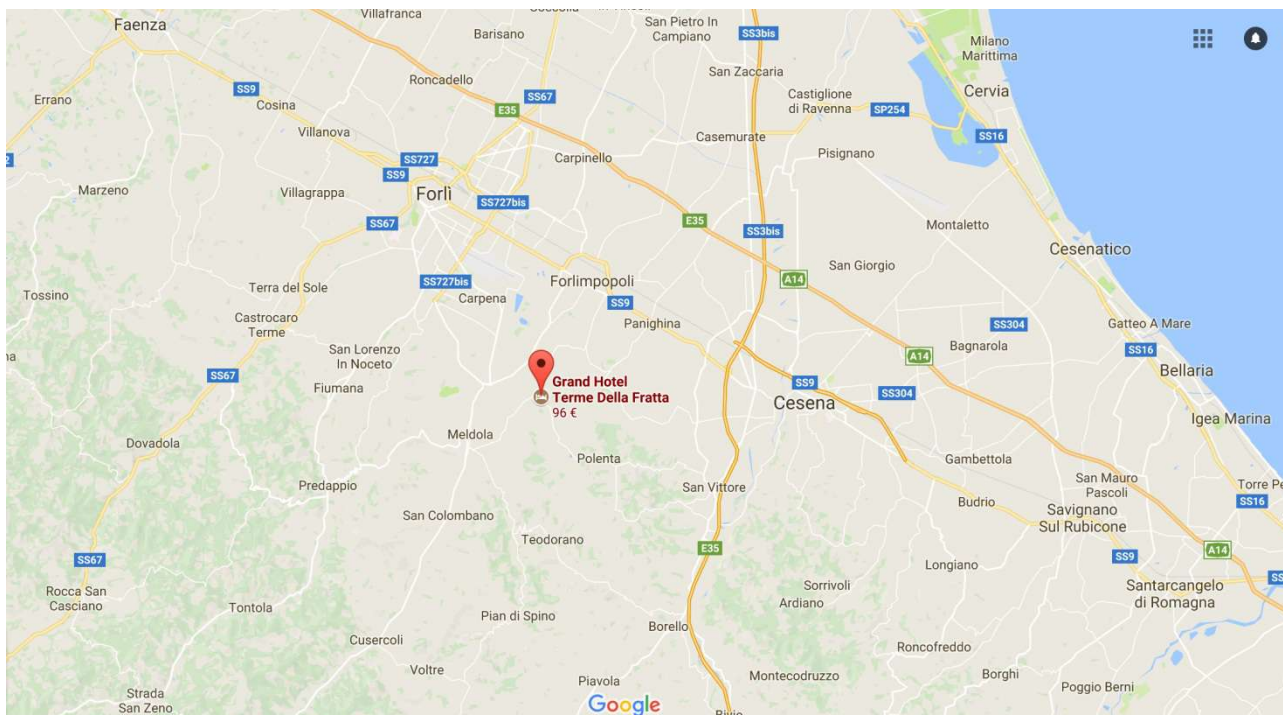
Nella struttura è vietato fumare, secondo quanto disposto dalla Legge n584/75, dalla Direttiva del

Consiglio dei Ministri del 14.12.95 e dall'art.52, Legge 448/2001.

20. IGIENE

La struttura garantisce la pulizia, l'igiene, la sanificazione e la sterilizzazione secondo normativa. Il paziente è tenuto a osservare le più comuni norme igieniche.

21. DOVE SIAMO



22. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

! **Articolo 14 - Diritti dei cittadini**

DECRETO LEGISLATIVO, N. 502/92 E SUCCESSIVE
MODIFICAZIONI ED INTEGRAZIONI-30 Dicembre 1992 (in Gazzetta
Ufficiale 7 gennaio 1994 n.4)

! **Articolo 12 - Ufficio relazioni con il pubblico**

DECRETO LEGISLATIVO, N.29/93 E SUCCESSIVE
MODIFICAZIONI ED INTEGRAZIONI -3 Febbraio 1993 (in Gazzetta
Ufficiale 24 febbraio 1994 n.45)

! **Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**

DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 27
Gennaio 1994 (in Gazzetta Ufficiale 22 febbraio 1994, n.43)

- ! **Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico**
DIRETTIVA PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 11 ottobre 1994 (in Gazzetta Ufficiale 8 novembre 1994, n.261)
- ! **Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni**
TESTO DEL DECRETO-LEGGE 12 MAGGIO 1995, N. 163
COORDINATO CON LA LEGGE DI CONVERSIONE 11 LUGLIO 1995, N. 273
- ! **Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"**
DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 Maggio 1995, (in Gazzetta Ufficiale 31 maggio 1995, n. 125)
- ! **Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale**
LINEE-GUIDA N. 2/95 (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995)

In allegato a questa Carta dei Servizi:

- ! Elenco cure in Accreditamento provvisorio con la Regione Emilia Romagna (allegato 1).
- ! Elenco Medici della Struttura (allegato 2).
- ! Scheda di soddisfazione Struttura e Medicina Fisica e Riabilitazione (allegato 3).
- ! Scheda Reclami (allegato 4)