

Carta dei servizi

Habilita Robilante

Sommario

Premessa	3
Il Gruppo	4
Istituto Climatico di Robilante	5
Mission e obiettivi	6
Principi fondamentali, diritti e doveri del paziente	7
Doveri degli utenti/pazienti	7
Obiettivi e standard di qualità	7
Meccanismi di tutela, partecipazione e verifica	9
Il presidio	10
Attività di degenza	12
Attività di degenza	12
Riabilitazione ambulatoriale	13
Attività di ricovero	13
Cosa portare per il soggiorno	14
Accoglienza	15
Colloqui con i medici	15
Visite	15
Servizio Ristorazione	16
Dimissioni	16
Raccomandazioni	16
Retta di degenza	17
Informazioni utili	17
Silenzio e tranquillità	17
Servizio WI-FI	18
Sito Internet.....	18
Contatti	18



Gentile Signora, Gentile Signore, desidero esprimerle il mio sincero benvenuto nella nostra Casa di Cura.

La Carta dei Servizi non è solamente un documento previsto dall'apparato legislativo che regola le aziende sanitarie, ma anche uno strumento volto a promuovere informazione, tutela e partecipazione degli utenti.

Questo documento le consentirà di approfondire la conoscenza della nostra organizzazione e le modalità di svolgimento del nostro lavoro.

Nel redigere questo documento abbiamo prestato la massima attenzione al fine di inserire informazioni estremamente dettagliate e facilmente usufruibili per facilitare il suo rapporto con la struttura.

Il Presidente Istituto Climatico Robilante
Dott. Roberto Rusconi



Il Gruppo Habilita trova le sue radici nel 1979, anno di inizio delle attività del Centro Iperbarico di Zingonia che, in breve tempo, diventa la struttura di riferimento tecnico sanitario per lo sviluppo e la diffusione in Italia di tale metodica (oltre 15.000 pazienti intossicati trattati a livello nazionale) in 40 anni di attività.

Nel 2004 viene realizzata a fianco dell'Istituto Iperbarico la prima clinica riabilitativa e relativo poliambulatorio, entrambi accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale.

Dal 2005 al 2015 si susseguono le acquisizioni di altri presidi tra poliambulatori, ospedali, residenze sanitarie, laboratori e punti prelievo.

Nel 2016 si allargano i confini del gruppo nell'ambito chirurgico e viene acquisita la Casa di Cura I Cedri di Fara Novarese, in Piemonte e nel 2018 Habilita acquisisce la Casa di Cura Villa Igea ad Acqui Terme, in provincia di Alessandria. Nel 2022 entra a far parte del gruppo l'Istituto Climatico di Robilante.

Attualmente il Gruppo Habilita dispone di 550 posti letto, un laboratorio analisi che esegue 2 milioni di esami all'anno, 4 poliambulatori, 10 robot riabilitativi, 6 risonanze magnetiche, 5 camere iperbariche ed effettua ogni anno 600 interventi di chirurgia refrattiva e 4.000 interventi di protesi articolari.

La struttura di Zingonia è poi riconosciuta come Istituto ad Alta Complessità per la Regione Lombardia, ed è dotata di Sistema di Gestione di Qualità certificato UNI EN ISO 9001-2008.

Oltre 1.200 persone contribuiscono quotidianamente con dedizione all'attività delle nostre strutture mettendosi a disposizione dei pazienti.



Al 01 Agosto 2022 entra a far parte del gruppo Habilita l'Istituto Climatico Robilante. L'Istituto Climatico di Robilante vede la sua fondazione nel 1933 ad opera del Dr. Giovanni Capitolo, medico-pneumologo, per la cura e la riabilitazione delle malattie polmonari, in modo particolare per le patologie tubercolari, all'epoca molto diffuse. Con l'evolversi delle malattie, anche l'Istituto si è trasformato in struttura lungodegenziale di post-acuzie e riabilitativa per alcune patologie. Nel 2010 la Casa di Cura viene acquisita dal Centro Riabilitazione Ferrero.

Eroga prestazioni in regime di Lungodegenza post-acuzie e Rieducazione funzionale di 1° livello nell'ambito del trattamento di patologie del tratto respiratorio e di altre di tipo neuro-motorio cardiologico ed ortopedico.

Il 1° Agosto 2022 viene acquisito dal Gruppo Habilita spa, che proseguirà l'opera di trasformazione in presidio altamente qualificato per la cura e riabilitazione dei pazienti post- acuti.

I posti letto sono 120 così suddivisi 40 di Riabilitazione 50 Lungo degenza e 30 CAVS continuità assistenziale a valenza sanitaria



Il fine dell'attività è la promozione della salute oltre alla cura della malattia mediante la realizzazione dei seguenti obiettivi:

1. Lo sviluppo di un'azione continua di miglioramento delle prestazioni cliniche e diagnostiche offerte all'utente;
2. Lo svolgimento delle attività sanitarie secondo le linee guida delle Società Scientifiche di riferimento;
3. La piena sicurezza dell'esercizio delle attività mediche;
4. L'assicurazione di un elevato livello di qualità delle cure in relazione allo stato dell'arte nel trattamento delle differenti patologie;
5. La dotazione di un'adeguata strumentazione, di tecnologie avanzate e di un ambiente confortevole;
6. Lo sviluppo di studi e ricerche scientifiche con centri universitari nazionali ed internazionali;
7. L'operare nel rispetto dei requisiti organizzativi, tecnologici e strutturali adottati dalla Regione Piemonte;
8. Il mantenimento nel tempo e nella costante implementazione del Sistema per la Qualità;
9. Il perseguimento di una politica delle risorse umane che faccia sì che il personale sia motivato al proprio lavoro e che partecipi attivamente ed in forma propositiva alla vita aziendale e che prosegua sempre nella sua formazione professionale.



Il cittadino-utente-paziente viene messo nella condizione di percepire l'efficacia dei servizi a tutti i livelli, senza condizionamenti materiali e morali. L'attività, in sintonia con gli indirizzi espressi dalle Istituzioni nazionali, dalla U.E. e dall'O.M.S., è improntata sui principi di:

Imparzialità Il personale che opera all'interno della struttura non deve favorire nessun paziente in merito ad interessi di qualsiasi natura.

Eguaglianza Ogni utente ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale. **Continuità** Agli utenti è garantita la continuità delle cure necessarie, senza alcuna interruzione, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e/o psichico. **Diritto di informazione e di scelta** Il paziente deve essere informato di tutte le azioni diagnostiche e terapeutiche che si intendono compiere ed ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai sanitari. **Partecipazione** Agli utenti deve essere garantita la partecipazione ed il coinvolgimento diretto in merito alla diagnosi, alla terapia ed alla relativa prognosi. **Efficacia ed efficienza** Il miglioramento continuo, la dotazione di tecnologie avanzate, lo svolgimento delle attività sanitarie nel rispetto delle linee guida e dei protocolli operativi deve essere perseguito al fine di garantire il raggiungimento di sempre migliori condizioni di salute. **Rispetto della privacy** Tutti coloro che operano all'interno della struttura sono tenuti al segreto professionale su ogni fatto coinvolgente gli utenti e di cui vengano a conoscenza nello svolgimento delle loro attività, anche nel rispetto della GDPR. **Diritto alla sicurezza fisica** All'interno della struttura è data rigorosa

applicazione alle leggi in materia di sicurezza, delle quali si riconosce il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali. **Diritto di culto** All'interno della Struttura esiste una cappella. Su richiesta il Sacerdote è a disposizione dei degenti per l'assistenza religiosa. Ministri di altri culti, su specifica richiesta, saranno autorizzati ad accedere liberamente alla struttura.

Doveri degli utenti/pazienti

- Il paziente ha il dovere di collaborare con i medici e con il personale per rendere efficace la cura
- Il paziente e i suoi familiari hanno il dovere di rispettare le regole di civile convivenza ed i regolamenti interni.
- Il paziente ha il dovere di informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse
- È opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti/utenti (rumori, luci accese, radioline o televisore con volume alto, eccetera)
- Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.



I dirigenti, i medici clinici ed il personale dei Presidi collaborano alla stesura e all'attivazione dei programmi per il miglioramento della qualità dei servizi erogati, identificandone le misure per monitorare la struttura, i processi e la soddisfazione dei propri utenti. Le risultanti informazioni sono utilizzate per elaborare i piani che consentono di conseguire il miglioramento della qualità e mantenere i risultati acquisiti nel tempo. Le principali aree di intervento sono:

- Controllo della sicurezza e della affidabilità delle risorse tecnologiche;
- Controllo della corretta esecuzione delle attività diagnosticoterapeutiche che costituiscono il supporto essenziale per la validità delle terapie adottate;
- Controllo e riduzione delle infezioni ospedaliere;
- Monitoraggio dei tempi di attesa;
- Miglioramento della soddisfazione dell'utente;
- Formazione professionale Istituto Climatico Robilante mette a disposizione sul Sito www.habilita.it il codice etico e comportamentale. In ogni Presidio è possibile, oltre che sui siti www.habilita.it, reperire l'elenco delle prestazioni e dei medici.



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), identificabile nell'Ufficio Qualità, è a disposizione dei pazienti e dei loro familiari per ricevere segnalazioni e reclami (verbali, scritti e telefonici), su eventuali disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la possibilità di fruire delle prestazioni sanitarie. I reclami verranno presentati alla Direzione al fine di migliorare i rapporti con i pazienti. Il livello di soddisfazione degli utenti viene periodicamente rilevato e valutato dalla Direzione e dal Responsabile della Qualità, mediante la somministrazione del Questionario di gradimento. Il Presidio si impegna a rispettare i tempi per le risposte alle segnalazioni stabiliti dalle vigenti normative. Meccanismi di tutela, partecipazione e verifica



Direttore di Presidio: Dott. Michele Crecchi

Direttore Sanitario: Dott.ssa Lovino Catia

La Struttura dispone di 120 posti letto, di con stanze triple, doppie e singole, suddivisi in due unità funzionali:

- Recupero e Riabilitazione Funzionale di I livello, con 40 posti letto
- Lungodegenza e CAVS , con 80 posti letto

Oltre alle prestazioni erogate in regime di degenza, la Struttura fornisce i seguenti servizi:

- Prelievi ematici
- Fisioterapia
- Prestazioni ed esami in regime ambulatoriale

Inoltre all'interno è presente il NUCLEO RSA che rimandiamo alla specifica Carta dei Servizi composto da 20 posti in stanze Doppie e Singole con servizi generali dedicati



L'attività di degenza si sviluppa in due ambiti organizzativi distinti:

Attività di degenza

Raggruppamento Lungo degenza e CAVS vengono espletate tutte le attività di ricovero. Unità Funzionale Recupero e Riabilitazione Funzionale di I Livello vengono espletate le attività di ricovero.

Referente Medico Raggruppamento Lungo Degenza e CAVS: Dott.ssa Lovino Catia

Referente Medico Recupero e Riabilitazione Funzionale di I Livello: Dott.ssa Lacqua Monica

In ogni reparto Viene garantita, oltre all'assistenza medica, infermieristica e assistenziale, la presenza di personale tecnico riabilitativo (fisioterapisti e logopedisti) e il supporto psicologico per i familiari e per il personale. La Figura dell'assistente sociale per la gestione del paziente.

L'Unità Funzionale di Lungo degenza si distingue per l'elevata capacità di fornire risposte efficaci e calibrate a seconda delle specifiche esigenze di ogni singolo paziente.

L'Unità Funzionale di Riabilitazione rappresenta una prosecuzione clinica strettamente collegata. Per poter svolgere direttamente la riabilitazione all'interno della stessa Struttura, è un plus valore in quanto viene garantita la continuità delle cure stesse mediante la stretta collaborazione tra territorio e fisiatrici.

Riabilitazione ambulatoriale

Il Servizio di Riabilitazione offre attività riabilitativa ambulatoriale esclusivamente in regime Privato. La riabilitazione è un percorso finalizzato a raggiungere il miglior risultato possibile dopo un evento clinico; prevede mirati esercizi riabilitativi attivi e passivi svolti dal paziente per favorire il recupero completo delle proprie funzionalità motorie.

La riabilitazione di fisioterapia può includere:

- Esercizi aerobici per il recupero cardiovascolare
- Esercizi per recuperare la resistenza muscolare
- Rafforzamento per migliorare la stabilità articolare e la funzione muscolare
- Rieducazione posturale
- Rieducazione funzionale per migliorare l'attività della vita quotidiana
- Prevenzione di infortuni o cadute
- Approcci mirati per gli sportivi



Il ricovero all'interno della struttura può avvenire sia in Regime Privato sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

Documentazione necessaria per il ricovero

- Proposta di ricovero dalla centrale operativa territoriale oppure su ricettario regionale per i ricoveri in convenzione con Servizio Sanitario Nazionale o documenti Fondi/Assicurazione per i ricoveri in regime Privato
- Tessera Sanitaria
- Documento d'identità in corso di validità
- Scheda di accesso ospedaliero redatta dal medico curante

Cosa portare per il soggiorno

È indispensabile portare con sé, e consegnare al caposala il giorno

d'ingresso, tutti gli accertamenti (esami diagnostici e/o visite

specialistiche) e/o le cartelle cliniche precedenti oltre all'elenco dei

farmaci che si assumono abitualmente.

L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, in

particolare: camicia da notte o pigiama e biancheria, pantofole

chiuse, tuta da ginnastica e scarpe da ginnastica oltre che tutto il

necessario per l'igiene personale. (se non in possesso presso la struttura i servizi lavanderia, asciugamani, prodotti per l'igiene possono essere acquistati) Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

Accoglienza

Il giorno del ricovero il paziente si deve presentare con i documenti

richiesti all'Accettazione all'orario comunicato dall'ufficio ricoveri.

L'Accettazione degenze, numero telefonico 0171 750211, è aperta da lunedì al Sabato dalle ore 09.30 alle ore 17.30

Al paziente durante l'accettazione verranno consegnati:

- Una sintesi delle informazioni principali sul funzionamento della Struttura.
- Un questionario di gradimento sul servizio comprendente uno spazio per eventuali osservazioni personali e/o consigli, utile per valutare il grado di soddisfazione dell'utente.
- L'informativa per la tutela della privacy.

Colloqui con i medici

I medici di Reparto ricevono i familiari autorizzati a ricevere informazioni, ai sensi della normativa per la tutela della privacy, dal lunedì al venerdì dalle ore 13 alle ore 14. Con la seguente modalità

Lunedì pazienti nucleo 1B – Martedì pazienti nucleo 2B e 2C- Mercoledì pazienti nucleo 3B e 3C- Giovedì pazienti nucleo 2A -

La disponibilità del singolo medico potrebbe essere modificata per esigenze correlate all'attività clinica.



Visite

Ai degenti è garantito il diritto di visita da parte di parenti e/o amici. E' consentita la presenza in camera di un numero massimo di due persone per volta per non affollare la stanza e non disturbare gli altri pazienti. Ai visitatori è fatto divieto di sedersi sui letti dei pazienti ed utilizzare i servizi delle stanze di degenza. In ogni reparto sono a disposizione per i visitatori appositi servizi igienici. Per motivi di sicurezza igienico-sanitaria nei confronti dei bambini, sono vietate le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto. Durante le attività sanitarie, i visitatori devono uscire dalle stanze. È vietato portare ai degenti cibi o bevande per non variare il regime dietetico previsto dal medico. L'orario delle visite nelle Unità Funzionali è il seguente: Da lunedì a venerdì dalle ore 12.00 alle ore 13.30 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00. Sabato, domenica e festivi dalle ore 10.00 alle ore 17.00. Ai pazienti di età inferiore ai 18 anni o maggiore di 65 è garantita, su richiesta e compatibilmente con le attività del reparto e con le condizioni cliniche del paziente, la presenza di un familiare dalle ore 10 alle ore 20.

Servizio Ristorazione

I pasti verranno serviti indicativamente nei seguenti orari:

- **COLAZIONE:** ore 7.00
- **PRANZO:** ore 12.00
- **CENA:** ore 19.00

Nel corso del pomeriggio viene distribuito il Thè. Il paziente ogni giorno può scegliere tra due menù alternativi sia per il pranzo che per la cena, seguendo tuttavia le indicazioni del medico nel caso in cui sia necessario un regime dietetico particolare.



Dimissioni

Al momento della dimissione i medici di reparto rilasceranno una lettera di dimissione da consegnare al medico di medicina generale, oppure alla struttura che dovrà accogliere il paziente per avere tutte le informazioni sull'iter diagnostico, le indicazioni di eventuali terapie da effettuare a domicilio e la necessità di eventuali successive visite di controllo. A norma di legge il paziente/tutore o suo delegato, potrà richiedere, al momento della dimissione, mediante apposita modulistica, copia della cartella clinica che verrà consegnata al richiedente o ad altra persona munita di documento di identità, di delega scritta, compilata in tutte le sue parti, e copia del documento di identità del delegante.

"Il paziente è dimissibile quando i medici considerano il quadro clinico ormai stabilizzato, escludono qualsiasi rischio per la sua salute e ritengono sufficiente la presa in carico da parte dell'assistenza distrettuale: assistenza sanitaria di base (medicina generale e pediatria di libera scelta), assistenza farmaceutica, prestazioni specialistiche ambulatoriali, assistenza territoriale ambulatoriale e domiciliare e assistenza residenziale o semi residenziale"

Il paziente che il medico ritiene sia dimissibile sarà dimesso, nel caso non possa tornare al domicilio per motivi sociali e non sanitari oppure andare in altra struttura residenziale, il paziente e/o il familiare dovrà stipulare un contratto privato con la struttura per la permanenza.

La copia della Cartella clinica viene di norma rilasciata entro 7 giorni dalla richiesta (ai sensi dell'art. 4, c.2 della legge 24/2017). Qualora, per l'assenza di referti di esami diagnostici eseguiti durante il ricovero la cartella non potesse essere resa disponibile nei tempi previsti dalla normativa vigente (es: esami istologici/citologici) al paziente viene data comunicazione formale e la Cartella Clinica, completa in ogni sua parte, viene consegnata il prima possibile e comunque entro e non oltre trenta giorni dalla richiesta

Raccomandazioni

Preghiamo i pazienti e i visitatori di:

- Rispettare il divieto di fumare
- Rispettare gli orari di visita
- Non arrecare disturbo ad altri degenti
- Non affollare le camere di degenza
- Tenere basso il volume del televisore
- Non introdurre animali
- Non utilizzare oltre le ore 22.00 televisori e telefoni Cellulari



Retta di degenza

RETTA PRIVATA PLUS	TARIFFA
Ricovero in CAVS (Continuità Assistenziale Valenza Sanitaria)	180,00
Ricovero in Lungo Degenza	250,00
Ricovero in Riabilitazione	275,00
RETTA PRIVATA BASE	TARIFFA
Ricovero in CAVS (Continuità Assistenziale Valenza Sanitaria)	121,00
Ricovero in Lungo Degenza	154,00
Ricovero in Riabilitazione	164,00

- La tariffa Privata Plus comprende tutti i servizi (camera singola, assistenza medica infermieristica, Fisioterapia come da prescrizione Fisiatrica, pasti differenziati colazione-pranzo-merenda-cena e tisana, prodotti igiene, asciugamani, televisione e kit cortesia, bendaggi e medicinali) ad esclusione dei trasporti, e farmaci personali)
- La Tariffa Privata Base comprende tutti i seguenti servizi (assistenza medica infermieristica come da prescrizione Fisiatrica, pasto differenziato colazione-pranzo-cena, prodotti igiene) ad esclusione asciugamani, trasporto, farmaci, bendaggi medicinali ausili per la deambulazione)

Eventuali richieste di servizi aggiuntivi la Direzione Operativa è alla completa disposizione per soddisfare ogni necessità e richiesta: pasti personalizzati, servizio lavanderia, servizio parrucchiere, servizio accompagnamento, assistenza personalizzata.



Informazioni utili

I distributori automatici Al piano terra, accanto all'ingresso, sono a disposizione distributori automatici di bibite e caffetteria, funzionanti con monete.

Fumo

Habilita I Cedri è un istituto libero dal fumo.

È assolutamente vietato fumare in questa struttura, è possibile esclusivamente all'esterno nei luoghi appositi: questo per disposizione di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale della struttura.

Servizio Parrucchiere

Il servizio parrucchiere è presente su richiesta (a pagamento)

Servizio Lavanderia

Facendone richiesta alla Caposala, si potrà usufruire di tale servizio. (a pagamento)

Silenzio e tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di evitare il più possibile rumori, di parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume di radio e televisione e l'utilizzo di telefono cellulari.

Telefoni

Dall'esterno il paziente può essere chiamato passando dal centralino.

Servizio WI-FI

In tutta la struttura è presente gratuitamente il servizio di connessione WI-FI.

Sito Internet

Il sito www.habilita.it rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte. Il sito fornisce un profilo della Struttura e informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie.



Telefono 0171 750211

Email accettazione.robilante@habilita.it

LUN - VEN: 09.00 / 18.00

SAB e DOM: 09.00 / 17.00.

Prenotazione e Accettazione

Telefono 0171 750211

Email accettazione.robilante@habilita.it

Come raggiungere la struttura

In auto

Da Torino Autostrada Torino – Savona uscita Cuneo

Da Milano Autostrada Piacenza – Torino uscita Asti – Cuneo

Da Cuneo Strada Statale n° 20 del Colle di Tenda direzione Limone Piemonte Francia 15 Km

In treno

Linea ferroviaria internazionale torino-cuneo-nizza

Taxi

Servizio pubblico di taxi



