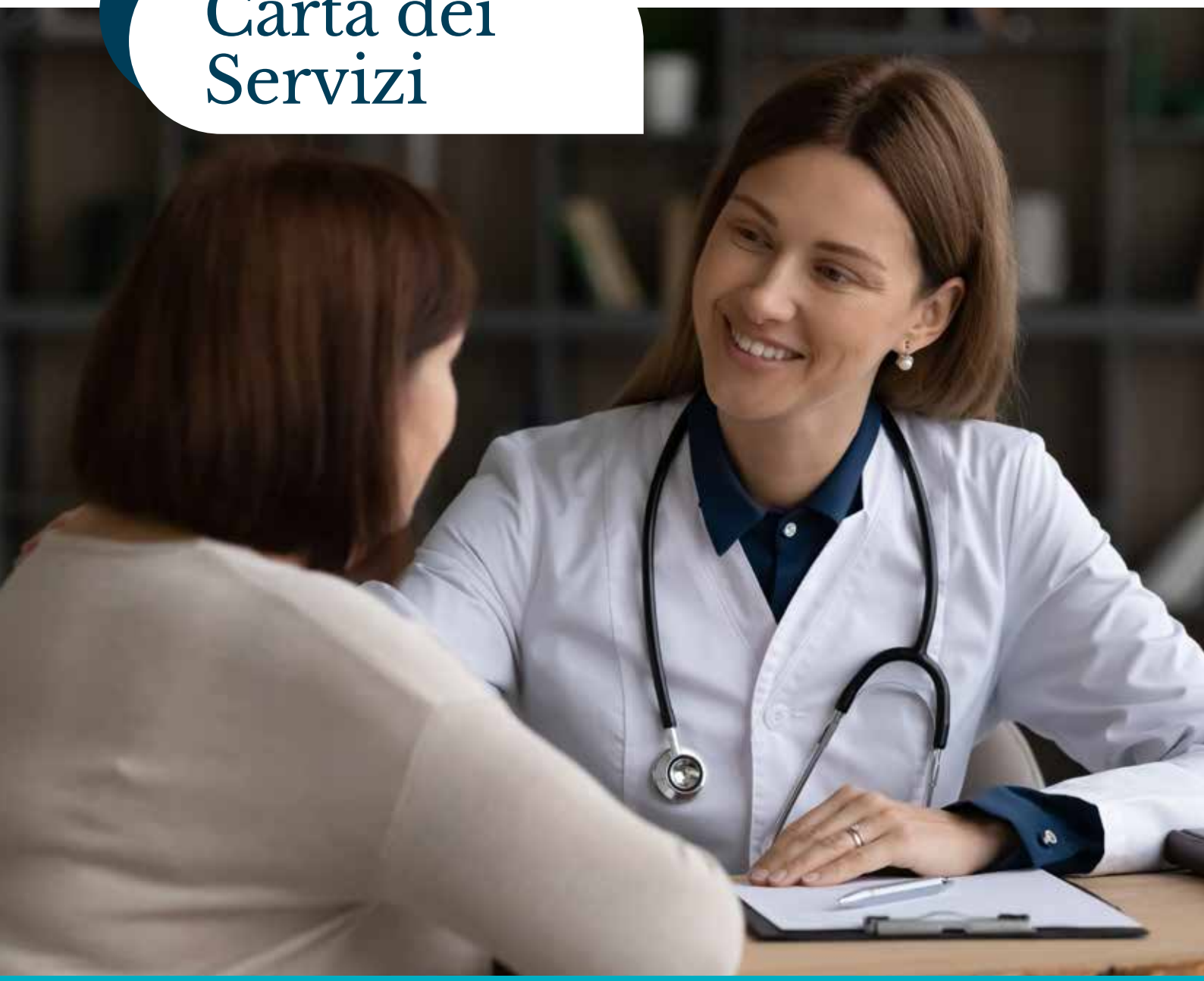
Frate Sole

CASA DI CURA

Carta dei Servizi



Benvenuti alla Casa di Cura Frate Sole,
un centro sanitario dove personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita delle persone di cui ci prendiamo cura.
La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.

La nostra mission è prenderci cura delle persone, salvaguardandone la salute. A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il proprio piano di cura in base alle esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa. Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Il Gruppo Korian

Indice

Benvenuti alla Casa di Cura Frate Sole 6

La Casa di Cura....6
Valori....6
Mission....7
Certificazione di Qualità....7
La formazione del personale....7

La nostra attività 8

Le prestazioni....8
Centro Fisioterapico....8
Fisioterapia strumentale....10
Poliambulatorio....11
Diagnostica per Immagini....12
Laboratorio Analisi....12
Medicina dello Sport....12
Prenotazione ed esecuzione delle prestazioni....13
Ritiro referti....13

Ricovero 14

Tipologie di prenotazione e ricovero....14
Documenti da presentare....15
Cosa portare....16
Pasti....16
Dimissioni....16
Visitatori....17
Educazione Terapeutica....17
Assistenza religiosa....17
Assistenza medica e infermieristica....18

La cartella clinica 19

Riconosci il nostro staff 20

Norme e divieti 21

Tutela della privacy 23

Tutela dei dati personali....23
Consenso Informato....23

I comfort 25

I servizi per il benessere Korian Plus....25
Bar e relax....25

Relazioni con il pubblico 26

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti....26
Questionario di Gradimento....26
Il Mediatore....26

Informazioni utili 28

Contatti....28
Come raggiungerci....28

Benvenuti alla Casa di Cura Frate Sole

La Casa di Cura

La Casa di Cura Frate Sole è una struttura sanitaria privata autorizzata dal Comune di Figline e Incisa Valdarno (FI) e accreditata dalla Regione Toscana, in grado di erogare prestazioni sanitarie in regime privato e in regime di convenzione per conto del Servizio Sanitario Nazionale (SSN).
La Casa di Cura Frate Sole dispone di 92 posti letto ed è articolata in tre Unità Operative di Ortopedia, Riabilitazione e Lungodegenza.
Da un punto di vista organizzativo, la Casa di Cura è strutturata in un presidio di ricovero dove vengono effettuati ricoveri diurni (day surgery) e ordinari per acuti e un Poliambulatorio dove vengono eseguite sia visite specialistiche sia indagini diagnostiche.
I locali della Casa di Cura dispongono di reparti climatizzati, camere di degenza con bagni dedicati e soddisfano i requisiti di accreditamento richiesti offrendo pertanto un elevato livello qualitativo dei servizi assistenziali.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Casa di Cura Frate Sole sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un efficace percorso di cure, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

Mission

Il principio che guida il lavoro delle Case di Cura del Gruppo Korian è offrire al malato, al centro del nostro impegno e del nostro interesse, le migliori risposte ai suoi bisogni, tempestivamente ed al passo con i tempi, con l'aggiunta dell'attenzione al suo benessere in ogni momento della permanenza nelle nostre strutture. Questa concezione è condivisa da tutto il personale, impegnato ad offrire un servizio qualificato e professionale, con un coinvolgimento costante. In particolare le Case di Cura perseguono i seguenti obiettivi:

- soddisfare i bisogni e le aspettative di salute dei cittadini ponendo il Paziente al centro delle proprie attività cliniche ed assistenziali;
- garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura in termini di appropriatezza, efficacia, sicurezza e tempestività;
- improntare la gestione in modo efficace ed efficiente attraverso un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei Pazienti;
- assicurare una corretta pratica della comunicazione tra medico e Paziente e del Consenso Informato anche verso minori e persone incapaci;
- tutelare il diritto al rifiuto delle cure;
- garantire la terapia del dolore.

Certificazione di Qualità

La Casa di Cura, al fine di assicurare una gestione efficace ed efficiente delle attività svolte, ha adottato un Sistema di Gestione certificato secondo la normativa ISO 9001:2015, la cui conformità viene verificata dall'ente certificatore DNV Italia.

La formazione del personale

La formazione continua e strutturata degli operatori è una scelta strategica volta alla qualificazione e all'aggiornamento del personale per la valorizzazione del know-how sia individuale sia di équipe. Il progetto si concretizza in attività didattiche e di tirocinio e nell'organizzazione di corsi finalizzati ad adeguare le competenze di quanti lavorano presso la Casa di Cura ai problemi di salute della collettività e dei propri degenti, e agli obiettivi specifici del Servizio Sanitario Nazionale.

La nostra attività

Le prestazioni

All'interno della Casa di Cura Frate Sole vengono svolte le seguenti prestazioni:

PRESTAZIONE	IN REGIME DI CONVEZIONE CON SSN	IN REGIME PRIVATO
Cardiologia e Angiologia	Ambulatoriale	Ambulatoriale
Diagnostica Radiologica	Ambulatoriale	Ambulatoriale
Lungodegenza	Ricovero	Ricovero
Medicina di Laboratorio	-	Ambulatoriale
Medicina Sportiva	Ambulatoriale	Ambulatoriale
Oculistica	Ambulatoriale	Ricovero e Ambulatoriale
Ortopedia	Ricovero e Ambulatoriale	Ricovero e Ambulatoriale
Riabilitazione	Ricovero e Ambulatoriale	Ricovero e Ambulatoriale
Terapia del dolore	-	Ambulatoriale
Visite specialistiche	Ambulatoriale	Ambulatoriale

Centro Fisioterapico

Il Centro Fisioterapico della Casa di Cura Frate Sole si rivolge a Pazienti ambulatoriali che presentano condizioni patologiche di tipo ortopedico e neurologico. I valori sui quali si fonda l'attività del Centro sono:

- il rispetto del tempo del Paziente, riducendo al minimo le attese per l'accesso ai servizi;

- il rispetto della dignità del Paziente, favorendo l'umanizzazione dei rapporti;
- la professionalità, con riferimento a tecnologie specifiche e professionisti costantemente aggiornati.

Il Centro Fisioterapico si sviluppa su due livelli della Casa di Cura ed è costituito dai seguenti spazi e locali:

- palestre attrezzate per attività individuali e di gruppo statiche e dinamiche;
- piscina attrezzata per idroterapia individuale e di gruppo;
- ambulatori e locali per attività di fisioterapia individuale e strumentale.

Il personale del Centro Fisioterapico utilizza una modalità di lavoro di équipe in modo da garantire prestazioni in forma coordinata e integrata.
L'équipe è costituita da medici specialisti in funzione della patologia da trattare e fisioterapisti che effettuano la valutazione d'ingresso e concordano il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI). Il team fisioterapico è specializzato nella gestione delle patologie neuro-muscolo-scheletriche e nella riabilitazione post-Chirurgia Ortopedica.
L'équipe multidisciplinare accompagna il percorso riabilitativo del Paziente fino al raggiungimento della piena autonomia, favorendo il reinserimento nel proprio contesto sociale e sportivo. Il team ha acquisito esperienza pluridecennale nella riabilitazione protesica di anca, ginocchio e spalla, nel trattamento conservativo delle patologie degenerative o traumatiche dell'arto superiore, inferiore e del rachide, nella riabilitazione dello sportivo, nelle patologie reumatiche e dell'anziano.
I fisioterapisti svolgono la loro attività utilizzando spazi grandi, attrezzati con una specifica tecnologia. Inoltre il Centro Fisioterapico è dotato di un'ampia piscina attrezzata per l'Idrokinesiterapia.
L'attività in acqua è considerata fondamentale per i processi riabilitativi perché, grazie alla spinta antigravitazionale dell'acqua che favorisce il galleggiamento e alla pressione idrostatica che consente un miglior ritorno venoso, è possibile effettuare esercizi e movimenti precocemente e in totale sicurezza, riducendo i tempi di recupero in tutte le patologie osteoarticolari.
L'Idrokinesiterapia:

- è uno strumento riabilitativo svolto da personale sanitario (fisioterapista);
- sfrutta l'acqua riscaldata a 32-34 gradi per rendere più facile e fluido il movimento di riabilitazione;
- è adatta ad ogni tipo di patologia traumatica, fisiatrica, ortopedica, sportiva, neurologica e neuromotoria.

L'immersione in piscina:

- consente una ripresa dolce e graduale dell'esercizio muscolare, recuperando forza ed equilibrio, rieducando alla deambulazione;
- favorisce il rilassamento e il riassorbimento degli edemi e contribuisce alla riduzione del dolore;
- migliora la circolazione e gli stati di tensione muscolare.

Il peso del corpo, se l'immersione è fino all'altezza delle spalle, viene alleggerito fino al 90%, consentendo di affrontare i vari esercizi di riabilitazione con uno sforzo sensibilmente ridotto per le articolazioni.

Fisioterapia strumentale

TECARTERAPIA

La Tecarterapia è un trattamento indolore e non invasivo di biostimolazione profonda dei tessuti dell'organismo, che unisce all'azione manuale quella elettrica prodotta dalla Tecarterapia. Può essere utilizzata per il trattamento di traumi acuti e patologie croniche; ha un largo utilizzo nella riabilitazione dello sportivo per la prevenzione e il trattamento degli infortuni e nei trattamenti pre-gara.

VIBRA-SYSTEM

Vibra è il sistema a onde meccano-sonore selettive per il trattamento non invasivo di patologie muscolari e neuromuscolari, accelerando il recupero funzionale. Vibra è in grado di migliorare la propriocezione, ottimizzare il tono e il trofismo muscolare, migliorare la resistenza fisica e la coordinazione muscolare; viene largamente utilizzato dagli sportivi.

CRIOTERAPIA GAME READY

Game Ready è uno strumento che unisce la crioterapia e la pressoterapia, permettendo di mantenere costante e uniforme la circolazione di acqua ghiacciata nel distretto da trattare. L'azione di questo strumento rallenta il metabolismo dei tessuti, riducendo l'edema e il dolore; è particolarmente indicato nei trattamenti di traumi sportivi o post-intervento chirurgico.

HUNOVA

Il dispositivo robotico Hunova è una tecnologia applicata alla riabilitazione che ottimizza e migliora l'intervento del fisioterapista. Hunova stimola il Paziente con richieste di compiti specifici e ripetitivi e consente di muovere passivamente l'arto colpito, assisterlo nel movimento o conferirgli un'adeguata resistenza con la finalità di migliorare il controllo motorio, la forza muscolare e la coordinazione intersegmentaria.

Riesce a coinvolgere al massimo il Paziente durante la seduta riabilitativa e, con l'utilizzo della realtà virtuale, ricrea un ambiente di lavoro adatto a lui, proponendo esercizi terapeutici interattivi, offrendo feedback visivi, uditivi, cinestesici e precisi obiettivi. Mediante la valutazione specifica del Paziente, Hunova è in grado di misurare la performance motoria in termini di equilibrio, forza, resistenza e articolarità e di proporre un protocollo di lavoro personalizzato con specifici obiettivi di miglioramento.
È particolarmente indicato per:

- il recupero funzionale dopo un intervento chirurgico degli arti inferiori;
- l'ottimizzazione della performance atletica dello sportivo;
- la riabilitazione post-traumatica (caviglia e ginocchio).

LINFODRENAGGIO

Il Linfodrenaggio nasce come terapia rivolta alla risoluzione dell'edema, ma nel tempo è stata applicata anche in campo ortopedico-riabilitativo grazie alla sua azione antiedematosa e antiflogistica. Si tratta di una tecnica di massaggio che, stimolando la motricità del sistema linfatico, permette di drenare i liquidi interstiziali ed eliminare cataboliti e scorie varie a beneficio della circolazione tissutale.

Poliambulatorio

Presso il Poliambulatorio si possono eseguire visite specialistiche nelle seguenti specialità:

- Agopuntura;
- Cardiologia:
  - Ecocardiografia;
  - Ecocolordoppler;
  - Elettrocardiogramma;
  - Monitoraggio cardiaco e pressorio (Holter);
  - Test da sforzo (Ergometria);
- Fisiatria;
- Geriatria;
- Medicina sportiva;
- Neurologia;
- Neurochirurgia;
- Ortopedia;
- Scienza della Nutrizione;
- Urologia (Onde d'urto).

Diagnostica per Immagini

Il Centro di Diagnostica per Immagini della Casa di Cura Frate Sole dispone di risorse, apparecchiature specifiche e strutture nelle quali varie figure professionali di discipline diverse operano con stretta interdisciplinarietà.
Le prestazioni offerte sono:

- Ecografie;
- Esami radiologici;
- Risonanza Magnetica ad alto campo con e senza mezzo di contrasto;
- TAC 128 slices con e senza mezzo di contrasto.

Laboratorio Analisi

All'interno della Casa di Cura Frate Sole è presente il Laboratorio di Analisi clinico-chimiche, presso il quale è possibile effettuare tutti i principali esami clinici di base e specialistici. Il Laboratorio di Analisi offre pacchetti di esami per valutare lo stato di salute generale del Paziente o di specifici apparati quali il sistema cardiocircolatorio, la salute del fegato e dei reni.

Medicina dello Sport

La Casa di Cura Frate Sole mette a disposizione dell'atleta specialisti in Medicina dello Sport altamente qualificati che, in sinergia con gli altri specialisti della struttura, consentono una reale presa in carico multidisciplinare dell'atleta, per assisterlo in tutti i momenti della sua vita agonistica:

- visita di idoneità agonistica;
- approfondimenti diagnostici grazie al servizio di Diagnostica per Immagini (con RM ad alto campo, TAC, Ecografia e Radiologia tradizionale);
- percorsi di traumatologia sportiva con indicazione chirurgica (ad es. artroscopie arti inferiori, legamenti del ginocchio, etc.);
- percorsi di recupero e riabilitazione specifici per la traumatologia sportiva (recupero funzionale, rinforzo muscolare, riabilitazione posturale, idroterapia).

Il servizio di medicina sportiva garantisce una concreta definizione personalizzata dei percorsi e una risoluzione tempestiva della patologia traumatica, con contrazione dei tempi di diagnosi e cura.
Sono attive convenzioni a tariffe agevolate con società sportive.

Prenotazione ed esecuzione delle prestazioni

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata per telefono, oppure recandosi direttamente alla Casa di Cura Frate Sole. La prenotazione è necessaria anche per le Analisi di Laboratorio, al fine di ridurre al minimo l'attesa e il disagio dei Pazienti. Al momento della prenotazione l'operatrice dell'Accettazione dà informazioni su:

- il giorno e l'ora di esecuzione della prestazione;
- il nome del medico;
- l'eventuale preparazione da effettuare prima della prestazione;
- gli eventuali esami e accertamenti necessari;
- la necessità di portare il giorno dell'esame o della visita specialistica gli esami pregressi e tutta la recente documentazione clinica in possesso.

Il Paziente si presenta al Servizio Accoglienza della Casa di Cura con qualche minuto di anticipo rispetto all'orario comunicato per effettuare gli adempimenti amministrativi necessari per l'esecuzione della prestazione prenotata:

- la registrazione dei dati anagrafici;
- la consegna dell'eventuale documentazione clinica necessaria o utile alla refertazione dell'esame;
- il pagamento della prestazione.

Ritiro referti

La consegna del referto diagnostico, a seconda della tipologia di servizio, può avere luogo immediatamente dopo l'esecuzione della procedura diagnostica o a distanza di qualche giorno. Il ritiro del referto può essere effettuato:

- direttamente presso l'Accettazione esibendo un documento di riconoscimento;
- da una persona delegata esibendo un documento di riconoscimento e munita del modulo di delega compilato e firmato dal Paziente;
- per posta ordinaria, pagando un contributo per le spese postali;
- per posta elettronica, compilando un apposito modulo di richiesta.

Ricovero

Tipologie di prenotazione e ricovero

PRENOTAZIONE PER PRESTAZIONI DI RICOVERO NEI REPARTI DI ORTOPEDIA E RIABILITAZIONE

La richiesta di una prestazione di ricovero va presentata al personale d'accoglienza che, valutata la richiesta in collaborazione con il personale sanitario, provvede a registrare la prenotazione e a fornire le necessarie informazioni relativamente al percorso di accesso alla struttura.
Per i ricoveri nel reparto di Ortopedia viene effettuata l'attività di pre-ricovero, un momento diagnostico-valutativo approfondito, distribuito in un unico accesso ed eseguito da un team medico-infermieristico (anestesista, cardiologo, medico internista e infermiere). L'inquadramento clinico-funzionale derivante da tale valutazione multidisciplinare è essenziale per garantire la sicurezza della prestazione e la formulazione di specifiche strategie medico-assistenziali.
Si procede alla organizzazione della giornata del pre-ricovero secondo protocolli interni concordati e provvede a fornire al Paziente le informazioni relative, compresa l'ubicazione dell'ambulatorio specifico. In caso di eventuale rinvio della prestazione sanitaria, l'ufficio preposto si fa carico di comunicare all'interessato i motivi di tale rinvio.

PRENOTAZIONE PER PRESTAZIONI DI RICOVERO NEL REPARTO DI LUNGODEGENZA

Il ricovero in Lungodegenza rappresenta la naturale prosecuzione delle cure ricevute nelle degenze per acuti di provenienza e deve essere sempre finalizzato alla risoluzione di un problema sanitario. In definitiva la Lungodegenza ospedaliera si configura come una struttura di carattere transitorio in cui la durata della degenza deve essere inferiore ai 60 giorni. La durata media attesa della degenza è di 20 giorni. L'accesso al reparto di Lungodegenza può avvenire soltanto attraverso il percorso delle dimissioni complesse codificato all'interno del sistema Caribel e generato dal reparto ospedaliero inviante.

RICOVERI A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

Le discipline accreditate nel presidio di ricovero sono:

- Unità Operativa di Ortopedia;

- Unità Operativa di Riabilitazione;
- Unità Operativa di Lungodegenza.

L'accettazione dei Pazienti viene effettuata sotto il controllo della Direzione Sanitaria ed è subordinata alla presentazione della richiesta di ricovero rilasciato dal medico di famiglia o del trasferimento da parte di Presidi Ospedalieri pubblici e privati accreditati (dimissioni complesse - Caribel). L'onere della degenza è a carico del Servizio Sanitario Nazionale sulla base delle tariffe stabilite dalla Regione Toscana. Le camere sono singole, doppie o triple, con bagno, aria condizionata, televisore a colori.

RICOVERI IN CONVENZIONE CON MAGGIOR COMFORT ALBERGHIERO E RICOVERI IN FORMA PRIVATA

L'accettazione dei Pazienti che non intendono avvalersi del Servizio Sanitario Nazionale viene effettuata, sotto il controllo della Direzione Sanitaria, previa prenotazione ed è subordinata alla presentazione della richiesta di ricovero rilasciato da un medico di fiducia. La Casa di Cura Frate Sole offre varie tipologie di camere in base alle caratteristiche tecniche e di comfort alberghiero alle quali corrispondono differenti tariffe. L'onere della degenza e delle prestazioni mediche sono a totale carico del Paziente. Le tariffe sono fissate annualmente e sono disponibili presso il Servizio Accoglienza.
La Casa di Cura Frate Sole ha stipulato convenzioni in forma diretta e indiretta con le più note compagnie assicurative. Per i ricoveri a totale pagamento si ricorda che le tariffe, disponibili presso l'Accettazione, non comprendono il costo di prestazioni diagnostiche e terapeutiche complesse, consulenze specialistiche, farmaci o presidi sanitari non compresi nei prontuari della Casa di Cura, emocomponenti ed emoderivati, trasferimenti in ambulanza e quanto altro richiesto direttamente dal Paziente.
Le camere con maggior comfort alberghiero (non disponibili nel reparto di Lungodegenza) sono singole o con letto per accompagnatore, dotate di servizio igienico, aria condizionata e televisore a colori. Le tariffe per particolari condizioni di comfort ambientale sono a carico degli assistiti, sono fissate annualmente e sono a disposizione presso gli sportelli dell'Accettazione.

Documenti da presentare

Il Paziente deve presentare la seguente documentazione:

- documento d'identità;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria;

- eventuale esenzione ticket;
- lettera di dimissione ospedaliera o documentazione sanitaria recente;
- titolo di Amministratore di Sostegno, se presente.

Cosa portare

Durante il ricovero si consiglia di portare solamente gli effetti personali strettamente necessari. Il bagaglio dovrà essere il più essenziale possibile: spazzolino da denti, dentifricio, sapone neutro, tagliaunghie, shampoo, balsamo, pettine, occorrente per la rasatura, eventuale contenitore della protesi dentaria, indumenti di ricambio, biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamani, bavaglio se necessario e, in caso di ricovero per riabilitazione, tuta da ginnastica e scarpe chiuse con la suola in gomma.
Nei giorni successivi al ricovero è sempre possibile farsi portare da casa quanto altro necessario. Si consiglia di non portare oggetti di valore o grosse somme di denaro per evitarne lo smarrimento o il furto. La Direzione non risponde e declina ogni responsabilità per oggetti e denari smarriti o sottratti in qualsiasi ambiente della Casa di Cura. È possibile eventualmente depositare i propri valori in cassaforte rivolgendosi al Servizio Accoglienza, mentre le camere con maggior comfort alberghiero sono dotate di cassaforte individuale.

Pasti

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- Colazione dalle ore 08.00 alle ore 08.30;
- Pranzo dalle ore 13.00 alle ore 13.30;
- Cena dalle ore 19.00 alle ore 19.30.

A merenda viene offerta una bevanda calda. Per motivi di igiene è consigliabile usare stoviglie e posate fornite dalla Casa di Cura.
La prenotazione dei pasti viene effettuata il giorno precedente mediante scelta su menù del giorno. I pasti per i Pazienti vengono confezionati in locali interni alla struttura. È garantita la preparazione di diete personalizzate o diete speciali su prescrizione medica. Per motivi igienico-sanitari non è consentito il consumo di pasti provenienti dall'esterno.

Dimissioni

La dimissione viene decisa dal medico di reparto e dal fisiatra in funzione di obiettivi funzionali e clinici ipotizzati al momento del ricovero.

I medici avranno cura di comunicare al Paziente e ai suoi familiari la data di dimissione prevista con un certo anticipo, organizzando, se necessario, il percorso di continuità assistenziale sul territorio.
Al momento della dimissione, che avviene preferibilmente entro le ore 12.00, viene consegnata al Paziente la lettera di dimissione destinata al medico curante, completa di tutte le indicazioni necessarie per il rientro al domicilio.
Si ricorda di ritirare tutti gli effetti personali e gli eventuali documenti clinici consegnati al personale durante la degenza.

Visitatori

L'orario delle visite dei familiari e dei conoscenti è esposto all'esterno dei reparti e deve essere rispettato per non pregiudicare l'attività di medici e infermieri, per ridurre l'eventualità di insorgenza di infezioni ospedaliere, per non recare disturbo agli altri degenti. Per motivi igienico-sanitari e sempre nel rispetto degli altri Pazienti è preferibile che nella stessa stanza vi sia un solo visitatore per ogni degente.
Durante le visite mediche e le prestazioni infermieristiche non è consentita la permanenza dei familiari nelle camere di degenza e, se richiesto, anche nei corridoi dei reparti. In caso di situazioni particolari un familiare potrà rimanere al di fuori dell'orario di visita previa autorizzazione del medico di reparto.
La permanenza notturna all'interno della Casa di Cura, a qualsiasi titolo, deve essere autorizzata anche dal Direttore Sanitario.

Educazione Terapeutica

Con l'obiettivo di aiutare il Paziente e la sua famiglia a collaborare attivamente nel processo terapeutico, nelle strutture vengono attivati dal personale sanitario percorsi modulari e personalizzati di Educazione Terapeutica.
Questi interventi, strutturati sulla base dei bisogni e delle necessità educative specifiche del Paziente, possono essere finalizzati alla gestione e autogestione delle problematiche residue a domicilio (come gli esercizi riabilitativi da proseguire dopo la dimissione) oppure possono avere obiettivi per la degenza, finalizzate al recupero della funzionalità e dell'autonomia della persona.

Assistenza religiosa

Tutti possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal proprio ministro di culto nel rispetto reciproco.

Assistenza medica e infermieristica

L'assistenza medica e infermieristica è assicurata nelle 24 ore da una turnazione di personale che tiene conto del carico assistenziale e in particolare con:

- la presenza di medici strutturati durante le ore diurne;
- il servizio di Guardia Medica durante le ore notturne e le festività;
- la turnazione del personale infermieristico e assistenziale nelle 24 ore;
- la reperibilità anestesiologica e cardiologica all'occorrenza;
- la reperibilità del Laboratorio Analisi e del servizio di Diagnostica per Immagini.

La cartella clinica

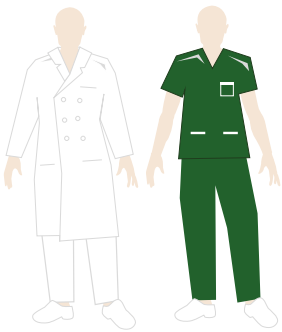
La cartella clinica è l'insieme dei documenti che raccolgono le informazioni sul percorso diagnostico terapeutico di un Paziente. La copia conforme autenticata della cartella clinica potrà essere richiesta dopo la dimissione presso le accettazioni o attraverso il sito.
Possono richiedere la copia conforme della cartella clinica, immagini correlate e certificati di degenza:

- diretto interessato;
- legale rappresentante (tutore, curatore, Amministratore di Sostegno) del diretto interessato;
- genitore/tutore del minore;
- legittimo erede.

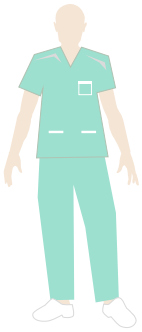
Per la richiesta è necessario presentare o inviare il modulo richiesta cartella clinica compilato in ogni sua parte, datato e firmato, con gli allegati previsti. La copia della cartella clinica sarà consegnata direttamente all'interessato o a un suo delegato, oppure spedita per raccomandata AR all'interessato.

Riconosci il nostro staff

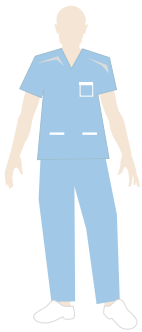
Presso la Casa di Cura Frate Sole la funzione di ogni professionista all'interno dello staff è identificabile grazie all'utilizzo di uniformi di diverso colore.



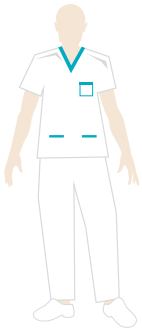
MEDICO



COORDINATORE INFERMIERISTICO

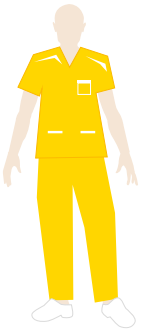


INFERMIERE

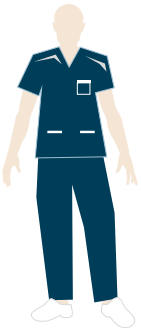


OPERATORE SOCIO-SANITARIO

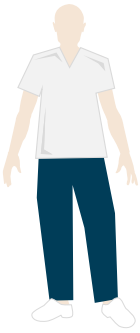
TECNICO DI LABORATORIO



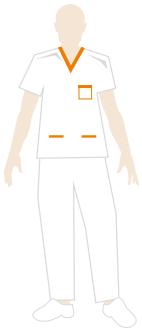
TECNICO DI RADIOLOGIA



PERSONALE SALA OPERATORIA



FISIOTERAPISTA



ADDETTO ALLE PULIZIE

Norme e divieti

Presso la Casa di Cura Frate Sole sono in vigore alcune regole, tra cui:

- il medico di reparto è a disposizione quotidianamente di Pazienti e familiari per chiarimenti o problemi riguardanti il decorso clinico, nel rispetto della normativa sulla privacy. L'elenco dei medici operanti all'interno dei reparti è consultabile all'ingresso dei reparti stessi; ogni medico indossa un cartellino identificativo riportante il nominativo e il titolo;
- il Coordinatore Infermieristico è a disposizione quotidianamente per ogni tipo di richiesta e/o informazione, nei limiti consentiti dalle leggi vigenti, e informerà i Pazienti sugli orari di ricevimento dei medici;
- il Coordinatore del servizio di Riabilitazione è a disposizione dal lunedì al venerdì per ogni tipo di informazione riguardante lo svolgimento delle attività fisioterapiche;
- per motivi di privacy, non si rilasciano informazioni per via telefonica;
- il Paziente ha diritto all'assegnazione, già durante la giornata di pre-ricovero, di un medico di riferimento. Al ricovero in reparto di Riabilitazione al Paziente viene reso noto il nome del fisioterapista dedicato;
- è presente, presso l'Accettazione, un elenco di operatori interni in grado di ridurre le differenze culturali e linguistiche;
- i cancelli che delimitano il parco sono aperti dalle ore 05.00 alle ore 22.00;
- le camere sono munite di televisore. Il servizio di centralino è assicurato nelle 24 ore con operatore automatico. L'uso del telefono cellulare è consentito senza suoneria e dove non esiste divieto;
- è vietato fare fotografie o riprese sia all'interno sia all'esterno della Casa di Cura, con il cellulare o altre tecnologie (drone);
- il Paziente non può allontanarsi dalla Casa di Cura senza il permesso del medico di reparto;
- durante l'attività medica e diagnostico-terapeutica il Paziente non deve allontanarsi dalla propria camera o dal proprio reparto. Ogni Paziente verrà informato delle diverse esigenze funzionali del reparto nel quale è ricoverato. Comunque ogniqualvolta il Paziente si allontani deve avvertire l'Infermiere Responsabile;

- nelle stanze di degenza e di attività diagnostica e terapeutica è opportuno adottare un comportamento adeguato in modo da non recare disturbo ai Pazienti e agli operatori;
- dalle ore 22.00 è opportuno l'assoluto silenzio per favorire la quiete notturna;
- le relazioni e tutta la documentazione inerente la degenza, così come i certificati di malattia, saranno consegnati all'atto della dimissione dal medico curante. L'orario di dimissione, previsto entro le ore 10.30, deve essere rispettato;
- per il Paziente che necessiti di trasporto in ambulanza sarà compilato un apposito modulo dal medico di reparto che ne attesti le condizioni richieste per poter usufruire di tale servizio;
- alla dimissione il Paziente può chiedere la copia della cartella clinica all'Accettazione, che fornirà le informazioni sulle procedure di rilascio;
- presso il Servizio Accoglienza è possibile custodire valori. La Direzione non risponde di quanto non depositato presso il suddetto ufficio.

In tutti gli ambienti della Casa di Cura è assolutamente vietato fumare. Incaricati di vigilare sul divieto sono medici, infermieri e personale amministrativo. Si ricorda, inoltre, che fumare nei locali dove vige il divieto, data la presenza di segnalatori di fumo, può comportare l'attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di allerta delle autorità competenti. Per la propria e altrui salute è indispensabile rispettare e far rispettare questo divieto. Il cellulare può essere utilizzato all'interno della Casa di Cura rispettando le seguenti norme a garanzia della privacy e del rispetto degli altri Pazienti e dei lavoratori della Casa di Cura:

- tenere la suoneria in modalità vibrazione;
- parlare con un tono di voce normale;
- non fare telefonate durante le attività sanitarie;
- non fare fotografie o riprese durante le attività sanitarie, nei locali della Casa di Cura;
- non pubblicare sui social network (Facebook, Instagram, etc.) immagini non autorizzate della Casa di Cura.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Frate Sole S.r.l. che gestisce la Casa di Cura Frate Sole (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con i Pazienti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del Paziente. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto all'assistenza della Casa di Cura (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il Paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche e deve essere:

- completo;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornato;
- libero da conflitti d'interesse.

Il Paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento) o revocare un consenso precedentemente accettato. L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale.

Il medico, comunque, se il Paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la Casa di Cura di norma procede come segue:

A informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;

B qualora le condizioni di fragilità del Paziente non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;

C qualora le condizioni di fragilità del Paziente lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per il Paziente.

I comfort

I servizi per il benessere Korian Plus

Per una permanenza a tutto comfort nella nostra Casa di Cura è possibile prenotare le camere riservate, kit di benvenuto e set da biancheria incluso, che consentono anche di ospitare un accompagnatore per il periodo del ricovero. Sono disponibili, inoltre, i servizi Korian Plus (camera riservata, parrucchiere e wifi plus), che permettono al Paziente di trascorrere il periodo di degenza senza rinunciare alle comodità di casa propria.
I servizi sono acquistabili singolarmente e/o combinabili in base alle esigenze del Paziente.

Bar e relax

La Casa di Cura Frate Sole offre ai propri Pazienti la possibilità di usufruire di ampi spazi esterni e del bar provvisto di un'ampia terrazza con belvedere.

Relazioni con il pubblico

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

I Pazienti o i loro familiari possono presentare un reclamo compilando l'apposito modulo disponibile presso il Servizio Accoglienza. La modalità di gestione dei reclami viene svolta attraverso le seguenti fasi:

- raccolta delle informazioni per accertare il tipo di evento che ha provocato il disagio dell'utente, lo svolgimento dei fatti, i danni subiti. Ogni motivo di disagio viene indagato in maniera approfondita, cortese e rispettosa;
- è essenziale che il personale che raccoglie il reclamo comprenda, attraverso domande rivolte all'utente, cosa è effettivamente successo e documenti le indagini e le interviste effettuate;
- a seguito dell'analisi del reclamo, viene presa dalla Direzione una decisione sull'iter da seguire al fine di stabilire se aprire un'azione correttiva oppure se, in casi semplici e standardizzati, fornire una risposta immediata all'utente. La Direzione risponderà per iscritto al reclamo entro 10 giorni dalla ricezione, previa indagine interna.

Questionario di Gradimento

Ad ogni Paziente viene consegnato un Questionario di Gradimento, sottoscritto e redatto in forma anonima, che dovrà essere riconsegnato presso il Servizio Accoglienza.
I Questionari di Gradimento sono analizzati e, a seguito delle verifiche, vengono attuati provvedimenti specifici per il miglioramento dell'organizzazione interna della Casa di Cura.

Il Mediatore

In caso di controversie tra i Pazienti e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Korian o dei Pazienti, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità.
Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione.

A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- i contratti di soggiorno;
- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Care di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito gruppo.korian.it;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@korian.it.

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

Informazioni utili

Contatti

È possibile contattare l'Accettazione al numero di telefono +39 055 915301, selezionando l'opzione 1 o inviando una mail a accoglienza.fratesole@korian.it.
L'Accettazione, per prenotazioni e ricoveri, è aperta:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle ore 18.30;
- il sabato, dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

I cancelli esterni di accesso al giardino della struttura sono aperti dalle ore 05.00 alle ore 22.30.

Come raggiungerci

La Casa di Cura Frate Sole si trova in via San Romolo 109 a Figline e Incisa Valdarno (FI), ed è possibile raggiungere la struttura da:

- Aeroporto Internazionale di Firenze;
- A1 direzione sud uscita Incisa Reggello;
- A1 direzione nord uscita Valdarno;
- stazione Figline Valdarno.

Revisione 0 del 31 gennaio 2023

KORIAN

Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Casa di Cura Frate Sole

Via San Romolo 109
50063 Figline e Incisa Valdarno (FI)
T +39 055 915301
F +39 055 9153093

info.fratesole@korian.it

gruppo.korian.it