



# Leonardo

CLINICA

## Carta dei Servizi





Benvenuti alla Clinica Leonardo,  
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

<b>Benvenuti alla Clinica Leonardo</b>	<b>6</b>
La Clinica.....	6
Valori.....	6
Mission.....	7
La formazione del personale.....	7
<b>La nostra attività</b>	<b>8</b>
Il Centro Chirurgico.....	8
Il Centro Diagnostico.....	8
<b>Ricovero</b>	<b>10</b>
Servizio Accoglienza.....	11
L'accoglienza.....	11
Documenti da presentare.....	11
Cosa portare.....	11
Visitatori.....	12
Pasti.....	12
Dimissioni.....	13
<b>La cartella clinica</b>	<b>14</b>

<b>Riconosci il nostro staff</b>	<b>15</b>
<b>Norme e divieti</b>	<b>16</b>
<b>Tutela della privacy</b>	<b>18</b>
Tutela dei dati personali.....	18
Consenso Informato.....	18
<b>Relazioni con il pubblico</b>	<b>21</b>
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).....	21
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	21
Questionario di Gradimento.....	21
Il Mediatore.....	21
<b>Informazioni utili</b>	<b>23</b>
Orari.....	23
Contatti.....	23

## Benvenuti alla Clinica Leonardo

### La Clinica

La Clinica Leonardo fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per le persone fragili e la terza età.

È una struttura sanitaria privata che opera in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale nata nel 1963, ma cresciuta al passo con i tempi, tanto da offrire servizi sanitari specifici sia in campo tecnologico sia di aggiornamento professionale.

La Clinica si distingue da anni nel panorama della sanità regionale per l'elevato grado di umanizzazione, la qualità delle prestazioni, la capacità professionale degli operatori, il livello tecnologico delle apparecchiature e per il comfort alberghiero offerto ai Pazienti.

La struttura presta servizi ambulatoriali, di degenza e di day-hospital ed è dotata di un reparto di Diagnostica per Immagini, di un Poliambulatorio convenzionato e di vari reparti di ricovero per un totale di 60 posti letto di degenza disponibili, di cui 10 camere singole dotate di bagno privato, televisore, aria condizionata, telefono e letto per eventuale accompagnatore.

Il ricovero ospedaliero offre un alto comfort grazie ai reparti recentemente ristrutturati. La Clinica è autorizzata a svolgere attività di diagnosi e cura in quanto accreditata dalla Regione Toscana. È iscritta all'Associazione Italiana Ospedalità Privata (AIOP).

### Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Clinica Leonardo 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 Cliniche 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 Cliniche 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.

## 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 Clinica ai problemi di salute della collettività e dei propri degenti, e agli obiettivi specifici del Servizio Sanitario Nazionale.

## La nostra attività

### **Il Centro Chirurgico**

Fin dall'inizio la Clinica si propone come punto di riferimento chirurgico polispecialistico al fine di rispondere a tutti i bisogni dei Pazienti.

La Clinica è dotata di tre sale operatorie, una sala chirurgica ambulatoriale ed endoscopica e una sala risveglio con terapia sub-intensiva. Il comparto operatorio è stato oggetto di una completa ristrutturazione e nel tempo sono state effettuate opere su impianti che permettono ad oggi di disporre di un comparto in linea con le più moderne caratteristiche strutturali e impiantistiche, migliorando i requisiti per assicurare il miglior comfort per l'équipe sanitarie e i Pazienti.

Le specialità chirurgiche offerte dalla Clinica sono:

- Chirurgia Bariatrica;
- Chirurgia Generale;
- Chirurgia Plastica e Ricostruttiva;
- Chirurgia Vascolare;
- Ginecologia;
- Oftalmologia;
- Ortopedia;
- Otorinolaringoiatria;
- Senologia;
- Urologia.

### **Il Centro Diagnostico**

Ad integrazione dell'attività di ricovero, la Clinica ha sviluppato al proprio interno un Centro Diagnostico composto dal servizio di Diagnostica per Immagini, il Laboratorio Analisi, il servizio di Endoscopia e di ambulatori polispecialistici, caratterizzandosi per un'elevata qualità clinico-diagnostica e una completezza dei percorsi. Eccellenza clinica e un servizio clienti dedicato che si prende cura dei Pazienti consentono al Centro Diagnostico di mantenere un'attenzione costante in ogni fase del percorso di prevenzione e diagnosi. Il Centro Diagnostico ha sviluppato percorsi di prevenzione dedicati per genere ed età.



Le prestazioni erogate sono:

- Cardiologia\*;
- Centro per la cura dell'obesità grave;
- Check-up;
- Diagnostica per Immagini:
  - Ecocolordoppler cardiaco\*;
  - Ecocolordoppler vascolare\*;
  - Ecografia\*;
  - Radiografie (RX)\*;
- Dermatologia;
- Endoscopia\*;
- Ginecologia:
  - Isteroscopie diagnostiche;
  - Visite specialistiche;
- Laboratorio Analisi;
- Odontoiatria;
- Ortopedia:
  - Ambulatoriali;
  - Tunnel carpale;
  - Visite specialistiche;
- PRP (Plasma Ricco Di Piastrine);
- Senologia;
- Urologia:
  - Ambulatoriali;
  - Cistoscopie;
  - Visite specialistiche.

\* Prestazioni che possono essere effettuate in regime di convenzione.

## Ricovero

Il ricovero avviene in modalità programmata. Nei giorni precedenti al ricovero vengono effettuati presso la Clinica gli accertamenti diagnostici preliminari all'intervento, previo appuntamento che verrà fissato direttamente dal personale della Clinica.

Si ricorda di mostrare ai medici la documentazione clinica recente ed eventuali farmaci assunti presso il proprio domicilio e di non prenderli senza autorizzazione. Viene raccomandato di segnalare eventuali restrizioni dietetiche, intolleranze e allergie alimentari e ai farmaci.

### **RICOVERI IN CONVENZIONE**

Il ricovero in convenzione viene attivato dal medico specialista.

L'Ufficio Programmazione Chirurgica accoglie le richieste di prenotazione e le inserisce nella programmazione dell'attività secondo criteri definiti da appositi protocolli interni che tengono conto della disponibilità dei posti letto, della patologia e dell'urgenza della prestazione.

Il Paziente che si ricovera in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale non ha alcuna obbligazione verso la Clinica relativamente all'onere delle prestazioni sanitarie eseguite: può invece essere a suo carico una maggiorazione relativa al comfort alberghiero (camera singola, accompagnatore, etc.).

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

Presso la Clinica Leonardo sono disponibili sistemazioni con maggior comfort alberghiero.

In caso di prestazioni in regime privato, cioè a carico interamente del Paziente, il pagamento può essere effettuato presso l'Ufficio Amministrazione tramite contanti, assegni o bancomat.

La Clinica è anche convenzionata con le maggiori compagnie di assicurazione e fondi assistenziali. Per i ricoveri a totale pagamento si ricorda che le tariffe, disponibili in Accettazione, non comprendono il costo di prestazioni diagnostiche e terapeutiche complesse, consulenze specialistiche, farmaci o presidi sanitari non compresi nei prontuari della Clinica, emocomponenti ed emoderivati, trasferimenti in ambulanza e quanto altro richiesto direttamente dal Paziente.

Per coloro che intendono ricoverarsi privatamente o usufruendo di una sistemazione di maggior comfort alberghiero è richiesto, al momento dell'ingresso, il versamento di una cauzione che verrà restituita alla dimissione.

## Servizio Accoglienza

Per ogni informazione di carattere non sanitario i Pazienti possono rivolgersi alla Reception, che è a disposizione dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 18.00.

## L'accoglienza

Il ricovero dei Pazienti a digiuno avviene di norma dalle ore 07.00.

Il Paziente dovrà presentarsi all'Ufficio Accettazione munito di tutta la documentazione necessaria. Dopo aver regolarizzato le formalità di accettazione, la persona viene indirizzata in reparto per la presa in carico iniziale da parte del medico e del personale.

## Documenti da presentare

Il Paziente deve presentare la seguente documentazione:

- documento d'identità;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- richiesta di ricovero del medico curante;
- consensi firmati;
- eventuale documentazione clinica precedente;
- esami o cartelle cliniche precedenti, indicazioni e notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente;
- deposito cauzionale in caso di ricoveri in forma privata o in comfort alberghiero.

## 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, 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 Clinica.

È possibile eventualmente depositare i propri valori in cassaforte rivolgendosi alla Reception.

## Visitatori

I Pazienti ricoverati possono ricevere visite. L'orario di visita è dalle ore 12.30 alle ore 14.30 e dalle ore 18.00 alle ore 20.00, salvo diverse disposizioni del Coordinatore di Reparto.

Non va superato di regola il numero di due persone alla volta per non sovrappollare le stanze e disturbare i vicini.

Durante la visita dei parenti consigliamo di limitare l'accesso dei bambini di età inferiore ai 12 anni per motivi psicologici e preventivi; in caso di reale necessità, possono entrare solo se accompagnati.

È assolutamente vietato sedersi sui letti dei Pazienti e utilizzare i servizi igienici delle stanze di degenza. Per i visitatori sono a disposizione appositi servizi igienici. Durante le attività sanitarie i parenti sono pregati di uscire dalle stanze. Si raccomanda di non portare cibi o bevande ai degenti per non modificare il regime dietetico previsto.

## Pasti

Il personale sanitario della Clinica segue la gestione dell'aspetto nutrizionale delle persone ricoverate, elaborando diete personalizzate in relazione agli aspetti clinici e sulla base delle linee guida nazionali e internazionali in ambito di nutrizione clinica, rispettando però il gusto e le abitudini alimentari della persona ricoverata. I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- Colazione dalle ore 08.00;
- Pranzo dalle ore 11.45;
- Cena dalle ore 17.45.

Il menù proposto tiene conto delle esigenze dei ricoverati.

Eventuali segnalazioni in merito al vitto possono essere inoltrate alla Direzione Sanitaria tramite il personale infermieristico. Durante la permanenza nella Clinica è importante attenersi al regime dietetico prescritto dal medico del reparto e dal dietista, evitando l'integrazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno che potrebbero contrastare con le esigenze cliniche del ricoverato, soprattutto in presenza di un disturbo della deglutizione.

In caso di disfagia, infatti, il servizio logopedico della Clinica applica specifici protocolli di valutazione e prevenzione degli eventuali rischi conseguenti alla difficoltà ad inghiottire, rendendo indispensabile la collaborazione dei familiari affinché il ricoverato non assuma alimenti diversi da quelli consigliati.

## **Dimissioni**

Al momento della dimissione il medico del reparto rilascerà una scheda riassuntiva del ricovero e le prescrizioni terapeutiche da seguire.

Dopo la dimissione viene consigliato di informare il medico curante.

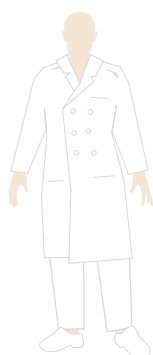
Si ricorda di ritirare tutti gli effetti personali e gli eventuali documenti clinici consegnati al personale durante la degenza.

## La cartella clinica

Il rilascio di certificati e della copia della cartella clinica può essere richiesto alla Reception mediante la compilazione di un modulo da sottoporre all'approvazione della Direzione Sanitaria. Per motivi di riservatezza la richiesta e il ritiro devono essere effettuati personalmente dall'interessato o, se impossibilitato, da un'altra persona formalmente delegata e munita di documento di riconoscimento. La copia della cartella viene effettuata entro 30 giorni dalla richiesta.

## Riconosci il nostro staff

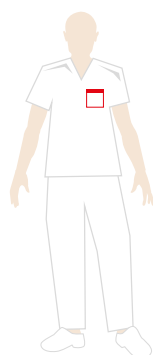
Presso la Clinica Leonardo la funzione di ogni professionista all'interno dello staff è identificabile grazie all'utilizzo di uniformi di diverso colore.



**MEDICO  
DI REPARTO**



**COORDINATORE  
DI REPARTO**



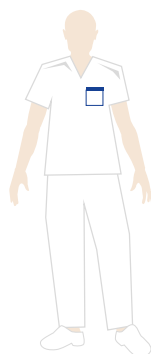
**INFERMIERE  
DI REPARTO**



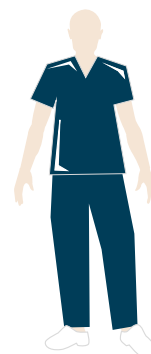
**FISIOTERAPISTA**



**OPERATORE  
SOCIO-ASSISTENZIALE**



**OPERATORE  
SOCIO-SANITARIO**



**PERSONALE DI SALA  
OPERATORIA**

## Norme e divieti

Presso la Clinica Leonardo sono in vigore alcune regole di buon comportamento e di buona convivenza da osservare all'interno dei reparti:

- rispettare tutte le istruzioni ricevute dal personale sanitario;
- rispettare tutte le norme di sicurezza e divieti;
- rispettare la riservatezza dei Pazienti, dei visitatori/accompagnatori e del personale operante nella struttura;
- è consentito, di norma, l'accesso ad un solo visitatore per volta;
- in caso di presenza contemporanea di più familiari occorre che gli stessi concordino la modalità di alternanza presso il Paziente ricoverato;
- in occasione di visita medica o della necessità di interventi da parte del personale addetto all'assistenza i parenti/visitatori devono abbandonare la stanza di degenza, dove potranno rientrare al termine della prestazione;
- il Paziente ha diritto al conforto di congiunti, amici e parenti;
- il Paziente ha il diritto di rifiutare visite di congiunti, amici e parenti;
- i visitatori devono sempre assumere un comportamento idoneo a rispettare il bisogno di riposo e di silenzio dei Pazienti, parlando sottovoce ed evitando ogni tipo di rumore inutile;
- i medici possono interdire le visite ai Pazienti in particolari casi per la tutela della salute, dopo aver informato il Paziente e i parenti;
- i visitatori non possono entrare nelle altre camere e devono rispettare la privacy degli altri Pazienti.

Non è inoltre consentito:

- introdurre nei reparti poltrone, sdraio o simili;
- effettuare prestazioni assistenziali dirette sul Paziente se non previsto dal percorso terapeutico;
- maneggiare o effettuare qualsiasi operazione su documenti e avvisi eventualmente presenti nelle aree e locali visitati, nonché effettuare qualsiasi operazione sugli apparati e supporti elettronici presenti nei locali stessi.



Nei reparti è vietato l'accesso ai minorenni, così come disposto dalla normativa vigente che intende evitare non soltanto il rischio di trasmissione di malattie infettive, ma anche eventuali situazioni di disagio. Si ricorda che la presenza di Assistenti Familiari (badanti) anche durante l'orario del pasto è consentita soltanto se autorizzata dal Paziente e dal suo caregiver.

Inoltre è vietato:

- fumare in tutti i locali della Clinica e nelle pertinenze;
- effettuare riprese audio e video, anche in caso di autorizzazione degli interessati. Qualsiasi foto, ripresa o registrazione audiovisiva effettuata all'interno della struttura, che consenta di rilevare informazioni relative alla struttura e al know-how aziendale, potrà essere utilizzata, comunicata, pubblicata o diffusa esclusivamente previa esplicita autorizzazione da parte della Direzione della struttura.

La Direzione potrà disporre l'allontanamento di chiunque non si attenga alle disposizioni del presente regolamento. Se necessario, verrà richiesto l'intervento delle forze dell'ordine. Per qualunque necessità i visitatori dovranno rivolgersi al personale di assistenza.

## Tutela della privacy

### Tutela dei dati personali

La Società Casa di Cura Leonardo S.r.l. che gestisce la Clinica Leonardo (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 Clinica (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 e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. 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.

Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ai fini di provvedere solertemente ad un determinato trattamento ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita del Paziente e/o della collettività. Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso del Paziente in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della Clinica ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Clinica. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

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 Clinica 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 dell'Ospite 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.

## Relazioni con il pubblico

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**

Tutti coloro che in prima persona o tramite i propri familiari fanno esperienza concreta dei servizi della Clinica possono segnalare disservizi, presentare reclami, elogi o proposte di miglioramento, rivolgendosi direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico scrivendo a [info.leonardo@korian.it](mailto:info.leonardo@korian.it).

### **Reclami, segnalazioni e apprezzamenti**

La qualità percepita è elemento centrale di attenzione per la Clinica Leonardo, in quanto utile a migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, e ad andare incontro alle esigenze degli utenti secondo un indirizzo organizzativo fortemente orientato all'ascolto e alla partecipazione.

### **Questionario di Gradimento**

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità del servizio è il Questionario di Gradimento, a disposizione dei Pazienti e dei loro familiari e accessibile dal nostro sito web per una compilazione online.

### **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](http://gruppo.korian.it);
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo [mediatore@korian.it](mailto: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

### **Orari**

La Clinica Leonardo è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 18.00.

### **Contatti**

#### **RECEPTION**

T +39 0571 902322

[info.leonardo@korian.it](mailto:info.leonardo@korian.it)



**Numero Verde 800 100 510**  
customerservice@korian.it

**Clinica Leonardo**

Via Pietro Grocco 136  
50059 Sovigliana - Vinci (FI)  
T +39 0571 902322

info.leonardo@korian.it

**gruppo.korian.it**