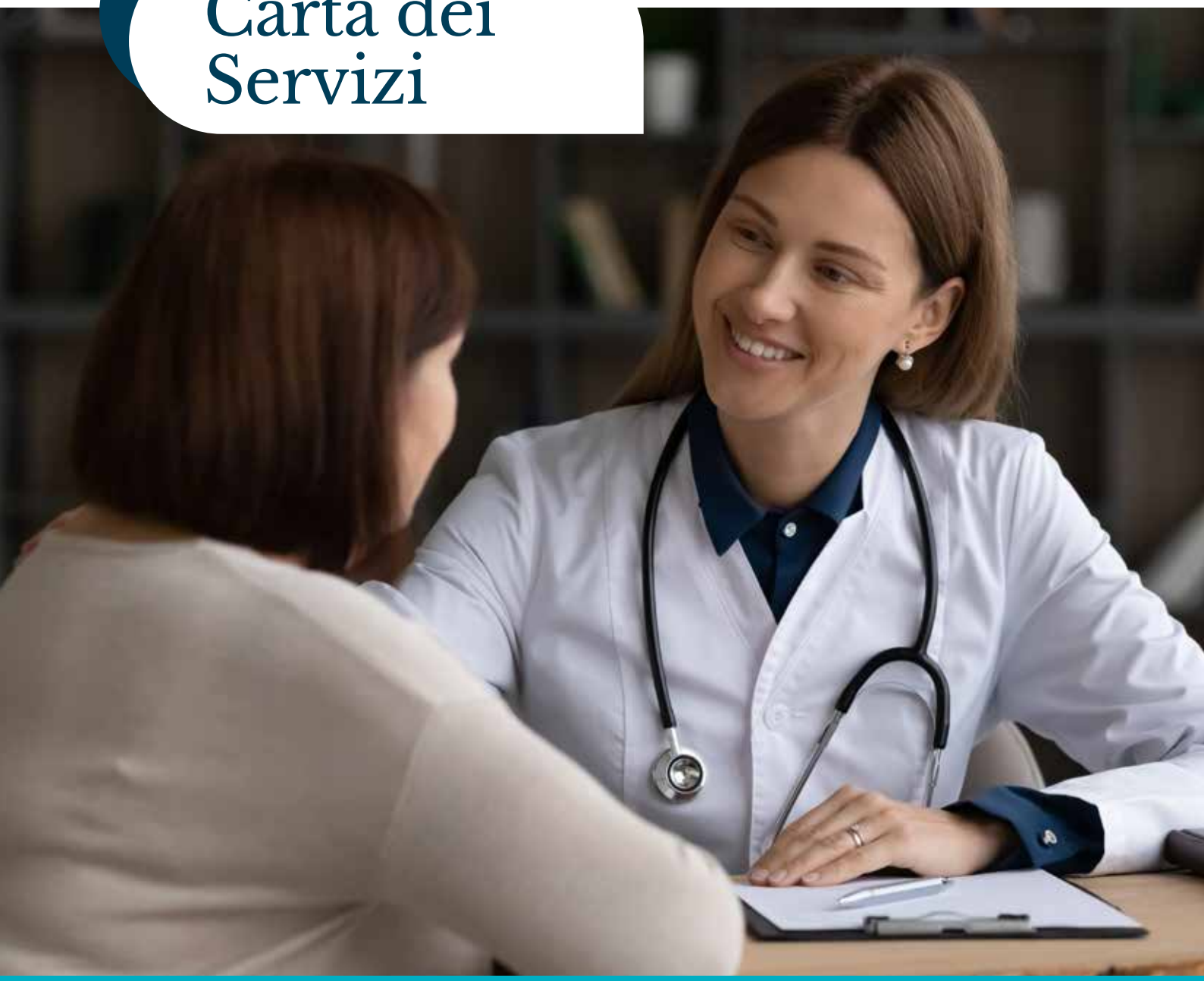
M. D. Barbantini
Viareggio
CASA DI CURA

Carta dei Servizi



GRUPPO.KORIAN.IT

Benvenuti alla Casa di Cura M. D. Barbantini Viareggio, 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 M. D. Barbantini Viareggio 6

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

La nostra attività 8

Riabilitazione ospedaliera....8
Low-Care....8
Ambulatorio di Riabilitazione....9
Il Polianbulatorio....9
Accesso all'Ambulatorio di Riabilitazione....9

Ricovero 11

Servizio Accoglienza....11
L'accoglienza....11
Documenti da presentare....12
Cosa portare....12
Pasti....12
Dimissioni....13
Assistenza religiosa....13

La cartella clinica 14

Riconosci il nostro staff 15

Norme e divieti 16

Tutela della privacy 18

Tutela dei dati personali....18
Consenso Informato....18

Servizi disponibili 21

Relazioni con il pubblico 22

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)....22
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti....22
Questionario di Gradimento....22
Il Mediatore....22

Informazioni utili 24

Orari....24
Contatti....24
Come raggiungerci....24

Benvenuti alla Casa di Cura M. D. Barbantini Viareggio

La Casa di Cura

La Casa di Cura M. D. Barbantini Viareggio è una struttura appartenente al Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per le persone fragili e la terza età.
La Casa di Cura è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale, con la possibilità di accogliere anche Pazienti in regime privato. La struttura eroga servizi sia in regime di ricovero sia in forma ambulatoriale.
Il personale della Casa di Cura presta particolare attenzione all'attuazione di un'adeguata comunicazione con i Pazienti e le loro famiglie; poter usufruire di informazioni chiare, costanti e corrette circa la natura della malattia è un elemento fondamentale per affrontare il percorso terapeutico in modo sereno.
Medici, infermieri, Operatori Socio-Sanitari e fisioterapisti lavorano in staff integrando gli interventi secondo un approccio multidisciplinare, fornendo assistenza e cura 24 ore su 24, secondo il principio della presa in carico "globale".
La Casa di Cura M. D. Barbantini Viareggio offre servizi e prestazioni di alta qualità nell'ambito della Medicina Geriatrica in fase post-acuta e della Riabilitazione ortopedica e neurologica, in regime di ricovero e in forma ambulatoriale. Tutte le prestazioni vengono erogate coerentemente con le politiche sanitarie dell'ASL Toscana nord ovest finalizzate a garantire ai cittadini continuità assistenziale.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Casa di Cura M. D. Barbantini Viareggio 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 e 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 Casa di Cura ai problemi di salute della collettività e dei propri degenti, e agli obiettivi specifici del Servizio Sanitario Regionale.

La nostra attività

Riabilitazione ospedaliera

L'area di Riabilitazione ospedaliera accoglie Pazienti affetti da patologie di carattere prevalentemente ortopedico e neurologico, anche di grado severo, con programmi riabilitativi volti alla correzione e al recupero funzionale.
Per ogni Paziente l'équipe multidisciplinare predispone un Progetto Riabilitativo Individuale che, secondo il principio di una presa in carico "globale" e tenendo conto del percorso clinico-assistenziale nel suo complesso, persegue il fine di ottenere i migliori risultati possibili in termini di recupero dell'efficienza funzionale. Il percorso riabilitativo avviene sulla base di protocolli di trattamento validati, che prevedono anche valutazioni funzionali specifiche per la patologia all'ingresso, in fase intermedia e alla dimissione.
I programmi riabilitativi sono supportati dalla terapia fisica strumentale che si avvale di metodi tradizionali (Ultrasuoni, TENS, Elettrostimolazione, Laser).

Low-Care

L'assistenza "intermedia" è un livello di cure destinato a Pazienti stabilizzati e caratterizzato da un'intensità assistenziale che si colloca a metà strada tra l'ospedale e la residenza assistita. L'assistenza "intermedia" è destinata a:

- soggetti con patologie croniche in fase di riacutizzazione;
- persone dimesse da reparti ospedalieri che necessitano di monitoraggio clinico-assistenziale non effettuabile al domicilio;
- Pazienti temporaneamente senza adeguato supporto familiare/ambientale con aggravamento del proprio stato di salute che necessitano di continuità terapeutica e riabilitazione.

Nell'area della Low-Care è inoltre presente un modulo per stati vegetativi o di minima coscienza destinato alla presa in carico di Pazienti con diverso grado di deficit di coscienza e in fase di stabilità clinica. Nei reparti dedicati viene posta la massima attenzione alle procedure e agli accorgimenti destinati alla prevenzione degli effetti collaterali della prolungata immobilizzazione, anche grazie alla presenza di personale fisioterapico e logopedico specializzato.

Il Poliambulatorio

Il Poliambulatorio della Casa di Cura M. D. Barbantini Viareggio eroga visite specialistiche ed esami strumenta li sia in convenzione con il
Servizio Sanitario Nazionale sia in regime privato. Le specializzazioni del Poliambulatorio:

- Angiologia
- Caraiologia
- Ecografia
- Endocrinologia
- Medicina del Lavoro
- Palestra riabilitativa
- Pneumologia
- Psicologia
- Radiologia tradizionale
- Reumatologia

Tutti gli ambulatori sono dotati di tecnologie specifiche, areati e sanificafi dopo ogni prestazione. Le sale d'aspetto sono ampie e luminose per un'attesa confortevole.

Ambulatorio di Riabilitazione

Presso la Casa di Cura M. D. Barbantini Viareggio vengono inoltre effettuate cure ambulatoriali di medicina fisica e riabilitativa.
L'Ambulatorio eroga le seguenti prestazioni di fisiokinesiterapia:

- Elettroterapia antalgica, TENS, diadinamica e interferenziale;
- Elettroterapia di muscoli normo e denervati;
- Ionoforesi;
- Kinesiterapia osteoarticolare segmentale;
- Laserterapia;
- Linfodrenaggio;
- Magnetoterapia;
- Massoterapia distrettuale e Riflessologia;
- Rieducazione motoria individuale in motuleso;
- Rieducazione motoria in gruppo;
- Terapia manuale della colonna vertebrale;
- Ultrasuonoterapia;
- Valutazione manuale della funzione muscolare.

Le cure fisiokinesiterapiche vengono erogate da qualificati fisioterapisti sotto la supervisione di un medico fisiatra e con l'assistenza di personale infermieristico.

Accesso all'Ambulatorio di Riabilitazione

È possibile effettuare ambulatorialmente terapie fisiokinesiterapiche. Privatamente si può accedere all'Ambulatorio sottoponendosi a una visita fisiatrica da prenotare presso la Reception. I percorsi riabilitativi in convenzione vengono effettuati dietro autorizzazione dell'ASL Toscana nord ovest.

Ricovero

RICOVERI IN CONVENZIONE
Il ricovero in convenzione viene attivato dall'Azienda Sanitaria di appartenenza del Paziente tramite l'ospedale pubblico.

RICOVERI IN CONVENZIONE CON MAGGIOR COMFORT ALBERGHIERO E RICOVERI IN FORMA PRIVATA
Presso la Casa di Cura M. D. Barbantini Viareggio sono disponibili sistemazioni con maggior comfort alberghiero.
Per i ricoveri a totale pagamento si ricorda che le tariffe, disponibili in Reception, 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.

Servizio Accoglienza

Per ogni informazione di carattere non sanitario, i Pazienti e i familiari possono rivolgersi alla Reception, che è a disposizione tutti i giorni feriali nei seguenti orari:

- dalle ore 09.00 alle ore 13.00.

L'accoglienza

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 infermieristico che, oltre a fornire tutte le informazioni utili a un primo orientamento nella Casa di Cura, iniziano la prima valutazione clinica e assistenziale e impostano il programma terapeutico personalizzato.
La valutazione multidimensionale non ha il solo obiettivo di rilevare bisogni specifici legati alla patologia e a eventuali disabilità, ma anche quelli inerenti a convinzioni religiose e culturali, in modo da facilitare la fruizione dei servizi e a promuovere le condizioni più adeguate per andare incontro ad ogni esigenza ed orientamento, come: la possibilità di scegliere il vitto, il rispetto per le convinzioni religiose e il servizio di mediazione linguistica e culturale.
Viene effettuata la valutazione del medico fisiatra e la progettazione del Percorso Riabilitativo Individuale.

Durante il percorso un'équipe multidisciplinare coordinata dal medico di reparto monitora e rivaluta le necessità del ricoverato e le eventuali modifiche da apportare al progetto terapeutico e riabilitativo individuale.

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, eventuale contenitore della protesi dentaria, indumenti di ricambio, biancheria personale, vestaglia e pantofole; 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 alla Reception.

Pasti

Il personale sanitario della Casa di Cura 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 07.30 alle ore 09.30;
- Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 14.00;
- Cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

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 Casa di Cura è importante attenersi al regime dietetico prescritto dal medico del reparto, 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 Casa di Cura applica specifici protocolli di valutazione e prevenzione degli eventuali rischi conseguenti alla difficoltà ad ingerire, rendendo indispensabile la collaborazione dei familiari affinché il ricoverato non assuma alimenti diversi da quelli consigliati.

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 ricoverato 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 o l'invio in una residenza protetta.
Si ricorda di ritirare tutti gli effetti personali e gli eventuali documenti clinici consegnati al personale durante la degenza.

Assistenza religiosa

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

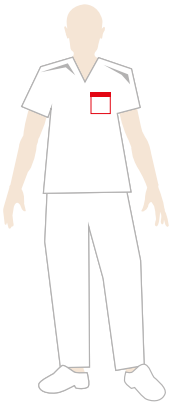
La cartella clinica

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.

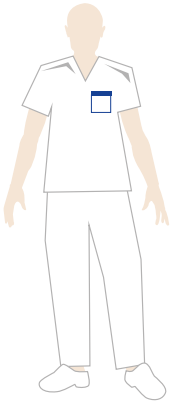
Riconosci il nostro staff

Presso la Casa di Cura M. D. Barbantini Viareggio la funzione di ogni professionista all'interno dello staff è identificabile grazie all'utilizzo di uniformi di diverso colore.

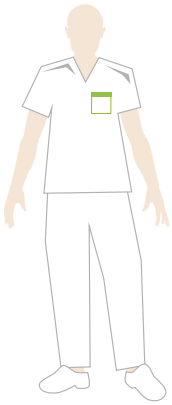
MEDICO



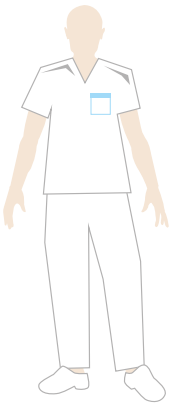
CAPOSALA



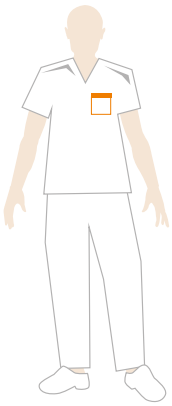
INFERMIERE PROFESSIONALE



FISIOTERAPISTA



ADDETTO ALL'ASSISTENZA



ADDETTO ALLE PULIZIE

Norme e divieti

Presso la Casa di Cura 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;
- 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 Medico Responsabile.

Inoltre è vietato:

- fumare in tutti i locali della Casa di Cura 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 M. D. Barbantini S.p.A. che gestisce la Casa di Cura M. D. Barbantini Viareggio (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 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 Casa di Cura ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Casa di Cura.
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 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 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.

Servizi disponibili

GIORNALI E RIVISTE
Giornali e riviste sono distribuiti al mattino su richiesta da inoltrare, preventivamente, presso la Reception. Il servizio è a pagamento.

DISTRIBUTORI AUTOMATICI
All'interno della struttura sono presenti distributori di bevande e snack.

AREE RELAX
La Casa di Cura ospita diversi spazi con poltroncine adibiti ad aree relax, per permettere ai Pazienti e ai loro familiari di trascorrere momenti di condivisione al di fuori della stanza, qualora le condizioni di salute della persona lo permettano.

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 Casa di Cura possono segnalare disservizi, presentare reclami, elogi o proposte di miglioramento, rivolgendosi direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico scrivendo a info.barbantiniviareggio@korian.it.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La qualità percepita è elemento centrale di attenzione per la Casa di Cura M. D. Barbantini Viareggio, in quanto utile a migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, e ad andare incontro alle esigenze dei Pazienti secondo un indirizzo organizzativo fortemente orientato all'ascolto e alla partecipazione. La Direzione o il Coordinamento ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

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 Service 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

Orari

La struttura è aperta al pubblico tutti i giorni feriali, dalle ore 08.00 alle ore 19.30.
Le visite di parenti e amici sono consentite:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 12.30 alle ore 14.00 e dalle ore 16.30 alle ore 18.30;
- il sabato, la domenica e nei giorni festivi, dalle ore 11.30 alle ore 13.30.

Contatti

RECEPTION

T +39 0584 396646
F +39 0584 395449
info.barbantiniviareggio@korian.it

Come raggiungerci

La struttura è facilmente raggiungibile in autovettura percorrendo da Viareggio in direzione sud la Strada Statale Aurelia o percorrendola da Torre del Lago in direzione nord, fino a raggiungere l'incrocio con via della Bozzana, che conduce fino in via Fosso Guidario.

Revisione 1 del 1novembre2023

Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Casa di Cura M. D. Barbantini Viareggio

Via Fosso Guidario 87
55049 Loc. Bicchio Viareggio (LU)
T +39 0584 396646
F +39 0584 395449

info.barbantiniviareggio@korian.it

gruppo.korian.it