

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 1 di 88

Carta dei Servizi

*Questa Carta dei Servizi è di proprietà della TEMA Srl a socio unico.
Sono vietate distribuzioni e fotocopie non espressamente autorizzate.*

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 2 di 88

MESSAGGIO AGLI UTENTI

Gentili Clienti,

la Carta dei Servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra le strutture sanitarie che erogano servizi e Voi cittadini che ne usufruite.

La "Carta" costituisce una concreta manifestazione del cambiamento della cultura nei rapporti tra Cittadino e Sanità, per effetto del quale il destinatario dei servizi passa da "utente" a "utente co-partecipante" della qualità della prestazione sanitaria.

Lo standard del servizio che noi delle Terme di Porretta ci impegniamo a garantirVi fa riferimento al concetto di "Relazione di Servizio" secondo il quale l'erogazione del servizio sanitario non può esaurirsi nell'atto professionale ma deve poter comprendere la relazione che la determina, il contesto nel quale la prestazione viene erogata, la percezione di chi la riceve. Questa relazione triangolare vede ad ognuno dei suoi vertici:

- *la qualità percepita dal cittadino;*
- *la qualità tecnica dell'atto professionale;*
- *la qualità organizzativa.*

Questa Carta dei Servizi si rivolge infatti non solo a Voi cittadini come singoli o alle Associazioni di tutela degli Utenti ma anche ai Medici di Base e alle Strutture Sanitarie Pubbliche che utilizzano le prestazioni fornite da questa struttura sanitaria.

L'intento della "Carta" è dunque quello di dare risposte sulle attività della struttura, sui tempi di erogazione delle prestazioni, sui tempi di attesa, sulla possibilità di inoltrare reclami e in generale sulla totalità degli impegni ai quali la Struttura Sanitaria deve adempiere.

Porretta 29/01/2024

*La Direzione Generale
TEMA S.r.l. a socio unico*

Dott. Federico Monti

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 3 di 88

INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

1. La storia delle Terme di Porretta	pag. 3
2. I principi fondamentali	pag. 5
3. Le sorgenti	pag. 6
4. Mission – Vision – Obiettivi	pag. 8
5. Informazioni e prenotazioni	pag. 11
6. Come raggiungerci	pag. 11
7. Orario apertura Stabilimento	pag. 12
8. La struttura dello stabilimento	pag. 13
9. Informazioni e consigli utili agli utenti	pag. 14
10. Organizzazione interna	pag. 15
11. Organigramma	pag. 18
12. Il sistema informatico	pag. 19
13. Criteri di valutazione nella scelta dei fornitori	pag. 21
14. Visite mediche di ammissione alle cure	pag. 22
15. Emergenza clinica	pag. 24
16. Accettazione, acquisto e prenotazione cure	pag. 25
17. Raccolta ed archiviazione dati pazienti	pag. 26
18. Accettazione cure termali – ricetta AUSL	pag. 27
19. Accettazione cure fisiche – le impegnative	pag. 28
20. Istruzioni per accettazione visite fisiatriche	pag. 29
21. Istruzioni per accettazione vasculopatie periferiche e rieducazione funzionale respiratoria	pag. 30
22. Le cure inalatorie	pag. 31
23. Le irrigazioni vaginali	pag. 35
24. L'idrocolonterapia	pag. 36
25. La piscina, il percorso vascolare, la sauna	pag. 37
26. La fangobalneoterapia	pag. 43
27. Le nostre fangaie	pag. 46
28. La riabilitazione respiratoria	pag. 47
29. La terapia fisica e la riabilitazione	pag. 47
30. Tecniche di riabilitazione in piscina	pag. 57
31. I protocolli terapeutici	pag. 59
32. Le visite private specialistiche	pag. 64
33. Assunzione del personale dipendente	pag. 65
34. Procedura formazione personale neo-assunto	pag. 66
35. Procedura formazione personale in altro reparto	pag. 66
36. Norme di comportamento nelle emergenze	pag. 67
37. Trattamento dei dati personali	pag. 67
38. Sito web	pag. 69
39. COVID-19	pag. 70

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 4 di 88

1. LE TERME – LA STORIA

La storia delle Terme della Porretta è vastissima e molto articolata.

Per quanto riguarda l'**epoca antica** la maggior parte delle informazioni si desume indirettamente da scritti e resoconti di studiosi, estrapolando dati e notizie su vestigia di epoca classica scoperte nelle vicinanze delle sorgenti termali dei Bagni della Porretta, che ci tramandano notizie sull'esistenza e l'antichità d'uso delle acque curative in questa zona.



Abbiamo però anche una fonte diretta a testimonianza dell'esistenza di sorgenti termali almeno dall'età romana: si tratta del **famoso mascherone raffigurante il volto di un leone**, in passato simbolo delle Terme di Porretta. Questa effigie di marmo recuperata nel **1888** lungo il greto del Rio Maggiore viene fatta risalire al primo secolo della nostra era. Il ritrovamento di frammenti di una statua di **epoca etrusca** fa poi sospettare che già queste popolazioni conoscessero ed utilizzassero le acque di Porretta.

I secoli dell'Alto Medioevo non ci hanno tramandato alcun documento storico, né archeologico, né scritto, che ci informi sulle terme porrettane.

Solo a partire dal **XII secolo**, Porretta e le sue terme cominciano ad essere citate in numerosi documenti, e dalla seconda metà del Trecento si intensifica in maniera sempre maggiore l'interesse per i bagni, soprattutto da parte del potere politico bolognese. Allo stesso periodo risale la costruzione dei primi alberghi comunitari e comincia a prendere forma l'attuale centro abitato con il nome di Bagni della Porretta.

La fama di Porretta e delle sue terme nel campo della sterilità femminile era tale che il famoso mercante pratese *Francesco di Marco Datini* nel 1387 ne scrive in alcune lettere comprese nel suo epistolario commerciale e perfino **Niccolò Machiavelli** le cita ne "*La Mandragola*"

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 5 di 88

Le terme nell'era moderna

Porretta rimane per molti secoli un luogo difficilmente accessibile, solo la costruzione della ferrovia e dei collegamenti della Valle del Reno, riescono a rompere l'antico isolamento.

Il **XIX secolo** è il periodo del grande rinnovamento dell'**idrologia** e l'afflusso dei curandi subisce un netto e progressivo incremento. La fama delle proprietà terapeutiche delle acque termali porrettane si diffonde nella penisola e all'estero, a Porretta in quegli anni si tenevano numerosi **convegni medici**.

I giornali dell'epoca nelle loro cronache parlavano spesso delle terme porrettane, cronache da cui uscivano spaccati di vita termale interessanti e particolari, ricchi sia di episodi curiosi che di avvenimenti importanti per la vita e lo sviluppo delle terme. Porretta era una **stazione termale vivace e alla moda**.

Le Terme di Porretta oggi



Dalle difficoltà di questi ultimi decenni a seguito della cessazione del termalismo sociale (1987), su cui le Terme e la Città basavano buona parte dei loro flussi di turismo, nel 2016 si stanno attivando nuove iniziative che puntano a ristrutturare le Terme di Porretta da tutti i punti di vista, per riportarle ben presto all'antico splendore, in chiave moderna.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 6 di 88

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Le Terme di Porretta rispettano i seguenti principi fondamentali sia nell'erogazione delle cure sia nei rapporti con i clienti:

a. UGUAGLIANZA

Le cure vengono erogate nei confronti dei clienti/pazienti utilizzando le medesime modalità e procedure, senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, opinioni politiche ed età anagrafica.

Le Terme di Porretta si impegnano a fornire UGUALI SERVIZI a tutti gli utenti garantendo parità di trattamento e condizioni

L'azienda adotta misure e precauzioni atte a fornire i servizi anche alle persone affette da differenti disabilità, adeguandosi alle necessità del singolo utente e cercando di fornire l'aiuto necessario.

b. IMPARZIALITA'

Le Terme di Porretta basano il loro operato sul principio della imparzialità, ogni utente può trovare le medesime modalità di accoglienza e trattamento senza discriminazione di sorta.

c. CONTINUITA'

Le Terme di Porretta si impegnano a fornire i servizi in modo continuativo senza interruzioni. In caso di sospensione dei servizi, dovute a situazioni di diversa natura le Terme di Porretta si impegnano a darne comunicazione agli organi competenti, in base alle norme vigenti che regolano l'attività termale e si impegnano a ridurre al minimo i disagi che ne potrebbero derivare.

d. PARTECIPAZIONE E DIRITTO DI SCELTA

Le Terme di Porretta si impegnano a garantire alla clientela la partecipazione alla prestazione del servizio erogato attraverso:

- Una informazione corretta dei servizi erogati in genere
- Una scelta dei servizi da erogare, fatta di comune accordo con il medico competente
- la possibilità di esprimere liberamente il proprio parere e la valutazione dei servizi attraverso il colloquio diretto con il personale addetto o il modulo predisposto a tale scopo.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 7 di 88

e. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Le Terme di Porretta hanno come obiettivo primario il mantenimento di un'alta qualità delle cure erogate per garantire all'utente l'efficacia nel tempo .

Tutto questo presuppone che l'organizzazione interna sia basata sull'efficienza e professionalità dei suoi componenti e sottoposta a continui controlli per garantire che lo standard non subisca flessioni negative e soprattutto siano controllate le sorgenti che permettono l'erogazione delle cure grazie all'acqua termale che forniscono.

Il Direttore della Miniera garantisce il mantenimento in buona salute delle sorgenti, esami settimanali delle acque garantiscono la purezza batteriologica .

Il fango è sottoposto alla maturazione come stabiliscono le norme a riguardo, la fangaia fornisce fango a sufficienza per l'intera stagione, il fango usato viene stivato in apposito silo e sottoposto nuovamente a maturazione e sanificazione con utilizzo dell'acqua salsobromiodica.

3. LE SORGENTI

Gruppo delle sorgenti salso – bromo – iodiche: sorgenti ad elevata salinità e temperatura, sono situate nella parte alta (sud-ovest) dell'abitato di Porretta. Gli affioramenti si trovano nella zona in cui il Rio Maggiore ha eroso gli strati dell'arenaria, formando la gola compresa tra i due monti del Sasso Cardo e della Croce.

Le sorgenti sono:

Sale: è la perforazione più profonda, realizzata nel 1996, in corrispondenza delle arenarie, attraverso le quali vengono a giorno le acque più calde, captate direttamente a circa 30 metri di profondità. Fu collocata in un locale non certamente idoneo a tale uso (Grottino Chini), ma la sua delocalizzazione risulterebbe , al momento, alquanto complessa.

Bove: situata anch'essa a sinistra del Rio Maggiore, viene a giorno all'interno dell'omonimo antico stabilimento termale, attraverso tre captazioni ricavate in un apposito locale, posto nei sotterranei. Una sola delle sorgenti è attualmente attiva attraverso un pozzo profondo una quindicina di metri.

Marte: ubicata a destra del torrente, nel sotterraneo del vecchio albergo termale; anche tale sorgente è captata mediante pozzo profondo una decina di metri collocato in un apposito locale.

Donzelle Galleria scaturisce all'interno della galleria omonima e sarà utilizzata per la sola bibita una volta verificata sotto gli aspetti sanitari.

Donzelle è posizionata nei sotterranei dell'omonimo fabbricato e viene a giorno in un pozzo aperto . Attualmente la sorgente non ha più una portata significativa , ma è comunque sottoposta a periodiche manutenzioni e sanificazioni.

Leone: ubicata a sinistra del Rio Maggiore, è captata mediante un vano ricavato nella sponda del torrente. Attualmente la sorgente non ha più una portata significativa , ma è comunque sottoposta a periodiche manutenzioni e sanificazioni.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 8 di 88

Gruppo delle sorgenti solfuree: acque a media salinità e temperatura, caratterizzate dalla presenza di acido solfidrico, si trovano a sud-est dell'abitato di Porretta, e distano circa 1 km dalle sorgenti del primo gruppo. Sgorgano alla base del Monte Rocchetta, a sinistra del fiume Reno, dove sono ubicati gli stabilimenti termali.

Le sorgenti sono:

Porretta Vecchia: sita nell'antico stabilimento in località Madonna del Ponte; è captata direttamente dalla roccia mediante un'opera di presa ubicata in un vano sotterraneo del fabbricato, collegato con lo stabilimento Puzzola mediante una galleria.

Porretta Nuova: l'opera di presa è collocata in una teca nella medesima galleria. È captata direttamente .

Puzzola (ex Puzzola 1) : usata solo come bibita, è captata mediante un pozzo aperto scavato in roccia, chiuso in una teca.

Maiocchi (ex Puzzola 2): si trova nei sotterranei dello stabilimento Puzzola, all'imbocco della galleria artificiale che unisce tale fabbricato al nuovo stabilimento Castanea. La captazione è in cemento e consiste in un ampio contenitore chiuso impostato sulla roccia.

Puzzola Nuova (ex Puzzola 2C): collocata sempre nei sotterranei dello stabilimento Puzzola, nel corridoio adiacente al locale officina. La captazione è in cemento e consiste in un ampio contenitore chiuso impostato sulla roccia. Non viene da tempo utilizzata e non pare abbia aggiornata l'autorizzazione. Sono in corso gli approfondimenti necessari per valutarne l'utilizzo.

Del Parco: collocata in un apposito locale affiancato al vecchio Stabilimento Puzzola. Da tempo inutilizzata ed è contemplata in un piano di risanamento di prossima attuazione.

Della Madonna: l'opera di presa è collocata all'interno della adiacente galleria ferroviaria e, mediante una condotta dedicata, viene veicolata in un piccolo fabbricato in pietrame dal quale diparte la condotta diretta nello stabilimento. E' oligominerale fredda ed adatta per la bibita.

Da tempo inutilizzata ed è contemplata in un piano di risanamento di prossima attuazione.

Pozzo Ciancabilla: trattasi del pozzo perforato nel 2005 fino alla profondità di 50 metri.

Le acque rinvenute (ipotermali minerali bicarbonato/carbonato sodiche, clorurate con tracce di acido solfidrico) sono una anomala ed interessante presenza nell'ambito delle acque della zona e saranno oggetto di un programma di studio.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta		
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 9 di 88

4. MISSION – VISION – OBIETTIVI – PUNTI DI FORZA

CHI SIAMO:

L'oggetto sociale di TEMA SRL è lo svolgimento della seguente attività: “ la gestione diretta e/o indiretta di esercizi alberghieri e termali sia in proprio sia per conto terzi ; lo svolgimento di ogni altra attività commerciale e non connessa al turismo, direttamente e/o indirettamente; la organizzazione di attività del tempo libero e della vacanza, nonché la fornitura di servizi per la cura e l'igiene della persona.....”

COSA SONO LE TERME DI PORRETTA:

Le TERME DI PORRETTA sono uno stabilimento termale ed offrono un'attività sanitaria organizzata con servizio di ambulatorio medico per le visite specialistiche nell'ambito del recupero e della riabilitazione funzionale, nonché un Presidio di Riabilitazione; molte prestazioni possono essere erogate anche in accreditamento col S.S.N, per l'elenco delle prestazioni svolte in accreditamento e a pagamento si veda l'allegato 1 di questo documento.

LO STABILIMENTO TERMALE:

Le Terme di Porretta hanno avuto dal Ministero della Salute il riconoscimento dell'acqua termale carbonato-solfato-calcica (“San Clemente”) per la balneoterapia nella cura delle malattie artroreumatiche

LA MISSIONE

Il Circuito della Salute Più, nel quale si inserisce lo stabilimento termale TERME DI PORRETTA, ha come obiettivo la creazione di una grande realtà capace di rispondere alle esigenze di salute e benessere del cittadino. Con ampliamenti e innovazioni continue, il gruppo sta progressivamente completando la sua offerta di servizi con un orientamento sempre attento alla serietà professionale e al gradimento dell'Utente

COSA FACCIAMO:

- Presso lo stabilimento termale TERME DI PORRETTA è presente un ampio reparto delle cure inalatorie dotato di 39 macchine di ultima generazione, la sala precedentemente esistente è stata adibita alle cure inalatorie pediatriche. Alle insufflazioni endotimpaniche sono state dedicate due postazioni e alle ventilazioni polmonari 5 postazioni.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta		
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 10 di 88

Sono stati predisposti due ambienti (inalatorie collettive) uno con polverizzazione di acqua sulfurea, l'altro con polverizzazione di acqua sulfurea e salsobromoiodica a scelta.

- La palestra della fisioterapia riabilitativa è organizzata con l'apertura di una porta a vetri sulla grande sala d'attesa dedicando uno spazio alla ginnastica respiratoria
- Il rivestimento del locale piscina è stato realizzato con materiale tecnologico, dotato di docce e di una fontana
- All'interno del complesso è presente un parco, che contribuisce a rendere più rilassante il soggiorno termale.

VISION - OBIETTIVI

La TEMA srl vuol rendere lo stabilimento TERMALE di PORRETTA TERME un punto di riferimento su tutto il territorio nazionale per le cure inalatorie e nell'ambito della riabilitazione motoria attraverso l'applicazione di alti standard qualitativi nell'erogazione dei servizi, perseguendo un miglioramento continuo avvalendosi della collaborazione di personale specializzato nel settore.

La TEMA srl riconosce alla soddisfazione del cliente un'importanza imprescindibile e ha, tra i suoi obiettivi principali, quello di diffondere, attraverso un sistema comunicativo di scambio efficiente ed efficace con gli utenti, un senso di consapevolezza dell'importanza che le cure termali rivestono, fin dall'infanzia, nella prevenzione dello sviluppo di patologie, talvolta fastidiosie e ricorrenti e che, in alcuni casi, possono rivelarsi addirittura invalidanti.

I NOSTRI PUNTI DI FORZA

Le TERME DI PORRETTA possono vantare :

- la QUALITA' indiscussa delle loro acque, riconosciuta come una tra le migliori d'Europa
- la DISPONIBILITA' di un quantitativo numeroso di sorgenti
- la POSSIBILITA' di utilizzare due diversi tipi di acqua sulfurea e salsobromoiodica per le cure termali
- la DETERMINAZIONE nel mettere al servizio degli utenti tutte le risorse termali terapeutiche disponibili al fine di trarre il maggior beneficio possibile dalle cure termali e da tutti i servizi e le cure fruibili presso il complesso termale

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 11 di 88

5. STANDARD DI QUALITA'

Introduzione

La "qualità del servizio" si ricava dal rapporto tra le aspettative del Cliente e le prestazioni rese dal Poliambulatorio e dallo Stabilimento Termale; quanto maggiore è il divario tra esse, tanto minore è il livello di accettabilità del servizio.

E' proprio nel confronto tra la percezione del servizio ricevuto ed il livello desiderato che va misurata la soddisfazione del Cliente ed è su tale risultato che saranno poi definite ed avviate le conseguenti azioni correttive.

La capacità di risposta delle Terme di Porretta alle esigenze dei Clienti è definita dai seguenti macrofattori di qualità:

- la *comunicazione*, intesa come capacità di gestione del rapporto con il Cliente
- l'*accessibilità* al servizio, intesa come semplicità delle procedure di accesso alle singole prestazioni;
- la *trasparenza*, intesa sia come completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria sia come possibilità di accedere alla documentazione.
- la *professionalità*, intesa come garanzia di efficacia ed efficienza sanitaria da parte dell'equipe medica;
- la *tempestività*, intesa come capacità di rispondere in tempi brevi alle richieste del Cliente;

I fattori inerenti la qualità del servizio quali la comunicazione, l'informazione, la personalizzazione e umanizzazione sono esprimibili con la massima efficacia solo con indicatori di soddisfazione.

I fattori attinenti alla dimensione temporale della qualità del servizio (tempestività regolarità, puntualità) sono quelli che meglio si prestano ad essere espressi da indicatori di processo in forma quantitativa.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 12 di 88

Comunicazione

Comunicazione		
Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Accoglienza e chiarezza delle informazioni fornite dalla segreteria	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%
Trattamento da parte del personale medico	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%
Trattamento da parte del personale paramedico	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%
Cortesia e disponibilità del personale	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%

- *Il personale delle segreterie si rivolge a tutti gli Utenti con la massima cortesia e disponibilità fornendo informazioni chiare e precise sulle modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie*
- *Il rapporto con i clienti è curato in modo prioritario dal personale medico e paramedico che si impegna a fornire informazioni sui servizi erogati, a promuovere ricerche e analisi sulla domanda dei servizi e sull'efficacia di quelli erogati, anche allo scopo di formulare proposte per definire gli aspetti organizzativi del rapporto con la clientela*
- *Il sito www.teremdiporretta.it descrive prestazioni erogate e modalità di accesso
Eventuali richieste e prenotazioni possono essere fatte anche via mail*
- *La segnaletica interna consente di individuare agevolmente gli ambulatori preposti all'erogazione delle singole prestazioni*
- *E' garantito il diritto di accesso alla modulistica in tempo reale*

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 13 di 88

Accessibilità al Servizio

Accessibilità al servizio		
Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Ordine/pulizia degli ambienti	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%

- *Il personale è dotato di un cartellino di riconoscimento con l'indicazione del nominativo e della qualifica*
- *E' garantita la massima attenzione alla situazione igienico sanitaria degli ambienti di sosta e degli spogliatoi, oltre che degli ambulatori medici*
- *Le Terme di Porretta si impegnano il più possibile ad assicurare la massima puntualità nell'esecuzione delle prestazioni*
- *Per ogni utente viene creata una cartella informatizzata unica in tutti i centri del Circuito contenente la Sua situazione contabile, referti, impegnative scannerizzate.*

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 14 di 88

Trasparenza

Trasparenza		
Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Efficacia nella risoluzione delle problematiche	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo di risposta ai reclami 	<ul style="list-style-type: none"> • Massimo 4 gg lavorativi
Possibilità di richiedere un incontro con la Direzione	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo di attesa tra la richiesta di appuntamento e l'appuntamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Massimo 2 gg lavorativi

- *Grazie alla gestione informatizzata della cartella sanitaria e contabile è possibile fare richiesta in ogni momento delle informazioni inerenti i propri dati clinici*
- *Viene garantita agli utenti l'informazione sulle finalità e sulla natura delle prestazioni diagnostico terapeutiche, nonché sulle loro conseguenze e sui loro rischi al fine di poter esprimere liberamente il proprio consenso*

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 15 di 88

Professionalità

Professionalità		
Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Efficacia clinica delle terapie prescritte ed erogate	<ul style="list-style-type: none"> • Percentuale di Clienti soddisfatti dei professionisti (attraverso i questionari) • Percentuale di interruzioni terapie dovuta a carenza/disservizio dell'UO • Indice di miglioramento riabilitativo dei pazienti sottoposti a un ciclo di terapia fisica • Durata minima riservata per l'effettuazione di visite specialistiche • Numero cartelle cliniche non compilate secondo lo standard prefissato • Ecografie: controllo semestrale della percentuale di cartelle con immagini • Ecocolordoppler: controllo semestrale della percentuale di cartelle con immagini 	<p>Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%</p> <ul style="list-style-type: none"> • < 8% <p>Ridurre almeno del 45% il dolore di ogni tratto. Il rapporto tra Vas Iniziale e Vas Finale deve quindi essere pari o inferiore a 0.55</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15 minuti • < = 2 su 100 cartelle esaminate a campione semestralmente <p>>90%</p> <p>>90%</p>
Efficacia dell'attività formativa	<ul style="list-style-type: none"> • Corsi conclusi sul totale di corsi programmati • Persone formate soddisfatte sul totale delle persone formate 	<ul style="list-style-type: none"> • 100% • > 90%

- *L'elevata professionalità dei medici specialisti che operano all'interno delle Terme di Porretta e l'utilizzo di adeguati protocolli specifici per patologia garantiscono un servizio di "Qualità" per il cliente.*

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 16 di 88

- *E' stata introdotta la cartella "monitoraggio" nella quale vengono registrati e confrontati i risultati iniziali con quelli successivi all'effettuazione di un ciclo di terapia fisica (utilizzo di indicatori sul miglioramento riabilitativo).*
- *Aggiornata la cartella clinica del paziente il medico può stampare la "lettera al medico curante" che riporterà in automatico la frase della diagnosi finale.*
- *La valutazione degli indicatori si traduce in un'attenta analisi delle opportunità di perfezionamento delle terapie applicate per garantire al Cliente l'applicazione delle migliori tecniche conosciute.*

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta		
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 17 di 88

Tempestività

Tempestività		
Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Tempestività di gestione emergenze tecniche e organizzative	<ul style="list-style-type: none"> Tempo che intercorre per usufruire di prestazione non effettuata a causa di disservizi tecnico-organizzativi 	<ul style="list-style-type: none"> Dal giorno stesso a 4 gg lavorativi
Attesa tra giorno prenotazione e giorno erogazione	<ul style="list-style-type: none"> Tempo di attesa per l'esecuzione di visita fisiatrica in accreditamento 	<ul style="list-style-type: none"> Dal giorno stesso a 5 gg lavorativi
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo di attesa per l'esecuzione di visite specialistiche a pagamento 	<ul style="list-style-type: none"> Dal giorno stesso a 5 gg lavorativi
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo di attesa per l'esecuzione delle prestazioni di terapia fisica in accreditamento/pagamento 	<ul style="list-style-type: none"> Dal giorno stesso a 12 gg lavorativi
Rapporto interattivo tra i Centri del Circuito della Salute	<ul style="list-style-type: none"> Tempo di attesa tra la prenotazione e l'esecuzione della visita fisiatrica in accreditamento nel primo Centro libero e abilitato 	<ul style="list-style-type: none"> Dal giorno stesso a 2 gg lavorativi
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo di attesa tra la prenotazione e l'esecuzione di visite specialistiche a pagamento nel primo Centro libero e abilitato 	<ul style="list-style-type: none"> Dal giorno stesso a 3 gg lavorativi
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo di attesa tra la prenotazione e l'esecuzione delle prestazioni di terapia fisica in accreditamento/pagamento nel primo Centro libero e abilitato 	<ul style="list-style-type: none"> Dal giorno stesso a 3 gg lavorativi

- *Gli utenti in dimissione possono effettuare una visita di controllo ricevendo comunicazione della data ora e luogo in cui presentarsi senza necessità di ulteriori prenotazioni*
- *Grazie all'informatizzazione del Circuito della Salute è possibile accelerare ulteriormente i tempi prenotando la prestazione nel primo centro del Circuito libero ed abilitato*

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 18 di 88

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Reclamo

Il reclamo è lo strumento di tutela più immediato che il cliente possa invocare in presenza di irregolarità riscontrate nel corso del suo rapporto con la TEMA Srl. Nello stesso tempo il reclamo, se correttamente utilizzato, diventa contributo fondamentale per il concreto avvicinamento della TEMA Srl alle esigenze del Cliente.

Per assicurare imparzialità, efficienza e trasparenza nei rapporti con il Cliente e per garantire il progressivo miglioramento della qualità dei servizi offerti la TEMA Srl ha provveduto alla definizione di una procedura per la disciplina delle istanze di reclamo che ne regola le modalità di presentazione, i termini per l'esame ed i tempi di risposta del Cliente. E' a disposizione di tutti gli Utenti un modulo preposto alla segnalazione dei reclami e da richiedere in segreteria. La TEMA Srl ha realizzato un archivio dei reclami che, con il monitoraggio delle singole fattispecie e la misurazione dell'incidenza delle stesse, consente l'adozione di tutti i necessari correttivi al fine di garantire il miglioramento della qualità del servizio.

Va in ultimo precisato che il reclamo è una forma di tutela del Cliente che non sostituisce il ricorso amministrativo o giurisdizionale previsto dalla normativa vigente e non ne interrompe i termini.

- *I reclami devono essere effettuati necessariamente per iscritto*
- *Si garantisce risposta al 100% dei reclami ricevuti*
- *Il tempo massimo di risposta è di 4 gg*
- *Una volta esaminato l'oggetto del reclamo la direzione si impegna ad inviare comunicazione al cliente delle azioni correttive intraprese*

Gli Utenti possono inoltre esprimere il loro giudizio sul grado di soddisfazione del servizio tramite la compilazione del "Questionario di Gradimento" messo a loro disposizione presso la segreteria. In tal modo sarà possibile analizzare le disfunzioni o anomalie messe in evidenza al fine di migliorare il più possibile la qualità percepita dagli Utenti.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 19 di 88

TEMA SrL – Poliambulatorio e Stabilimento Terme di Porretta

MODULO DI RECLAMO

LA INFORMIAMO CHE LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO NON SOSTITUISCE I RICORSI AMMINISTRATIVI E GIURISDIZIONALI

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME.....
 NOME
 NATO A IL
 RESIDENTE A PROV.
 IN (VIA, PIAZZA) N.
 CAP TEL.

IN QUALITA' DI:

- DIRETTO INTERESSATO O DELEGATO
-

MOTIVO DEL RECLAMO

.....

SUGGERIMENTI

.....

DATA FIRMA

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 20 di 88

Gentile Signora, gentile Signore, La preghiamo di aiutarci a migliorare i nostri servizi compilando il questionario e imbucandolo nell'apposita cassetta situata in entrambe le reception. Il questionario può essere firmato o lasciato anonimo. La ringraziamo anticipatamente per la Sua collaborazione.

SESSO: MASCHIO I_I FEMMINA I_I

ETÀ: _____

SERVIZI EFFETTUATI _____ **DATA** _____

NOME E COGNOME _____

FIRMA _____

TERME/AMBULATORIO	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	NON SODDISFACENTE
Accoglienza segreterie (se si desidera specificare il nome)	I_I	I_I	I_I	I_I
Personale medico (se si desidera specificare il nome)	I_I	I_I	I_I	I_I
Personale paramedico (se si desidera specificare il nome)	I_I	I_I	I_I	I_I
Operatori delle piscine (se si desidera specificare il nome)	I_I	I_I	I_I	I_I
Beneficio/gradimento prestazioni effettuate	I_I	I_I	I_I	I_I
Ordine/pulizia ambienti	I_I	I_I	I_I	I_I
HOTEL	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	NON

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta		
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 21 di 88

				SODDISFACENTE
Personale reception (se si desidera specificare il nome)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale ristorante (se si desidera specificare il nome)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità ristorazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Camere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SUGGERIMENTI

Non ho apprezzato.....

.....

Bisogna migliorare.....

.....

Volevo ringraziare.....

.....

6. INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

E' possibile reperire le informazioni sulle attività termali nei seguenti modi:

1. Visitando il nostro sito internet www.termediporretta.it
2. Telefonando al numero 0534 22062

E' possibile effettuare le prenotazioni nei seguenti modi:

1. Telefonando al numero 0534 22062
2. Inviando un fax al numero 0534 24260
3. Inviando una mail a info@termediporretta.it

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta		
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 22 di 88

7. COME RAGGIUNGERCI

Le TERME DI PORRETTA sono Via Roma n 5 - 40046 Porretta Terme (Bo)

IN AUTO: per chi viene da Nord – autostrada A1 (Bologna-Firenze) uscita Sasso Marconi, poi prendere la SS 64 (Porrettana) direzione Sud per 42 km.

IN AUTO: per chi viene da Sud - autostrada A11 (Firenze-mare) uscita Pistoia, prendere la SS 64 (Porrettana) direzione Nord per 34 km.

IN TRENO: da Nord linea Bologna – Porretta Terme
da Sud linea Pistoia – Porretta Terme

IN AEREO: Aeroporto G. Marconi di Bologna
Aeroporto A. Vespucci di Firenze
Aeroporto G. Galilei di Pisa

Lo stabilimento termale dispone di ampio parcheggio

8. NUMERI UTILI ED ORARI

Per ogni informazione:

Tel. 0534 22062

info@termediporretta.it

www.termediporretta.it

Le informazioni vengono fornite ai Clienti ad ogni visita. I Sanitari sono disponibili a fornire informazioni ai Clienti e ai Medici Curanti ogni giorno durante l'orario di apertura della Struttura.

URP: è a disposizione degli Utenti un servizio di assistenza per qualsiasi tipo di informazione durante l'orario di apertura.

Gli orari di apertura della struttura sono dal lunedì al giovedì dalle ore 9.30 alle ore 19, venerdì ore 9.30-01, sabato ore 9-01, domenica ore 9-20.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 23 di 88

9. ORARIO DI APERTURA DELLO STABILIMENTO

ACCETTAZIONE

dal lunedì al venerdì
sabato

dalle 8.30 alle 13 e dalle 14.30 alle 18.00
dalle 8.30 alle 12.30

INALATORIE

dal lunedì al venerdì
sabato

dalle 8.30 alle 18.30 ultimo accesso ore 18.00
dalle 8.30 alle 13.00

FANGO/BAGNO

Dal lunedì al venerdì
Sabato

dalle 8.30 alle 18.00
dalle 8.30 alle 13.00

PALESTRA RIABILITATIVA

dal lunedì al venerdì
sabato

dalle 8.30 alle 18.00
dalle 8.30 alle 13.00

PISCINA

Dal lunedì al venerdì
Sabato

dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00
dalle 8.30 alle 13.00
dalle 14.00 alle 18.00 dal 15 settembre al 10 gennaio

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 24 di 88

10. LA STRUTTURA DELLO STABILIMENTO

Lo stabilimento termale si sviluppa su tre piani:

- Al piano terra si trovano: l'accettazione ed il centro benessere
- Al piano primo si trovano: gli ambulatori medici di accettazione alle cure e gli ambulatori per visite specialistiche ed il reparto delle cure inalatorie
- Al piano seminterrato si trovano: il reparto per le cure fangobalneoterapiche, la palestra riabilitativa e la piscina termale con il percorso vascolare e la sauna

I tre piani sono collegati da due ascensori, sono dotati di due bagni per piano uno per gli uomini e uno per le donne, con due postazioni interne ognuno e a disposizione della sola clientela.

Le entrate allo stabilimento fungono anche da uscite di sicurezza, opportunamente segnalate da cartelli indicatori. Nell'area esterna sono stati identificati, sempre con appositi cartelli, tre punti di raccolta delle persone, in caso di incendio.

Lo stabilimento dispone di ampie sale di attesa dove sono disposte numerose sedute, di una sala relax posta al primo piano e di un distributore di acqua e snack posto al piano seminterrato.

Ad ogni piano è stato posizionato un defibrillatore.

L'accesso allo stabilimento può avvenire dalla Via Roma, 5 e dalla Via Porrettana. Apposito accesso per i disabili si trova al piano seminterrato dove in un ampio parcheggio coperto il paziente può lasciare l'auto e accedere allo stabilimento.

L'entrata per i disabili è segnalata da apposita segnaletica posta all'entrata dell'area termale, inoltre una delle porte di accesso principali è stata dotata di pedana per l'entrata facilitata delle carrozzine dei bambini.

Al piano terra dello stabilimento sono stati posizionati due Totem con le indicazioni dei reparti per ogni piano.

Lo stabilimento è stato dotato di apposita segnaletica per rendere più agibile l'accesso ai vari reparti.

Lo stabilimento dispone di un ampio parcheggio completo di spazi riservati ai disabili ed uno alle donne in gravidanza.

Il cliente ha libero accesso all'ampio parco che si trova accanto allo stabilimento termale, alberi secolari offrono ristoro durante i mesi estivi e il cliente può riposare, dopo avere effettuato le cure, in un ambiente rilassante. Il parco viene dotato dalla primavera all'autunno di poltroncine e tavolini.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 25 di 88

11.. INFORMAZIONI E CONSIGLI UTILI AGLI UTENTI CHE USUFRUISCONO DELLE CURE TERMALI E DELLA TERAPIA FISICA

INFORMAZIONI

Lo stabilimento termale delle Terme di Porretta si sviluppa su tre piani, al piano seminterrato si trovano la piscina, la palestra riabilitativa e l'area dedicata alla fangobalneoterapia , al piano terra la reception e l'amministrazione e al primo piano il settore inalatorie e gli ambulatori medici.

All'ingresso dello stabilimento si può ammirare una scultura formata da cinque fontane che rappresentano cinque delle nostre sorgenti , alcune alimentate da acqua salsobromiodica che mantengono una buona parte del loro calore e alcune da acqua sulfurea che sprigiona nell'ambiente l'inconfondibile profumo di zolfo.

Un certo grado di umidità è presente in tutto lo stabilimento e nella zona piscina ed inalatorie con il funzionamento di tutti gli apparecchi di nebulizzazione , questo può aumentare notevolmente ,ma si tratta di un particolare tipico e caratteristico degli ambienti termali quindi indispensabile e non eliminabile.

L'aria condizionata o potenti impianti di aspirazione risulterebbero estremamente nocivi per la salute dei pazienti, che nella maggior parte dei casi escono dai reparti di cura accaldati e congestionati. L'unico rimedio consiste nel mettersi in una situazione di relax, nelle aree appositamente predisposte , ed attendere il tempo necessario per permettere al corpo di ritornare alla temperatura abituale.

La crisi termale è uno stato di malessere che può colpire , talvolta, chi sta effettuando le cure termali sia che si tratti di inalatorie , fanghi ,bagni terapeutici in vasca o in piscina o di massaggi fisioterapici.

Si può manifestare nei primi giorni , solitamente fra il quarto e sesto giorno di cure ,con raffreddore, congestione delle mucose , aumento delle secrezioni , mal di testa, tosse, stati di stanchezza o insonnia e rialzo della temperatura corporea.

La comparsa di questi disturbi, anche se fastidiosi, non compromette il risultato delle cure .

CONSIGLI UTILI

Si consiglia a chi usufruisce delle cure termali e della terapia fisica di:

- Presentarsi qualche minuto prima dell'effettuazione delle cure, attendere nelle sale d'attesa , per rilassarsi e raggiungere uno stato di tranquillità mentale
- Durante le cure continuare a rilassarsi il più possibile lasciando pensieri e preoccupazioni fuori dalla propria mente, questo potenzierà l'effetto benefico della cura
- Al termine della cura, dopo essersi nuovamente rivestiti fermarsi nelle sale relax ed attendere che il corpo abbia ritrovato il suo solito equilibrio e temperatura
- Mai uscire dallo stabilimento termale accaldati o congestionati soprattutto nelle stagioni fredde , potrebbe essere deleterio per la salute
- Durante le cure evitare sport pesanti, cibi grassi ed eccessivamente conditi che prolungherebbero la digestione, esposizione prolungata al sole

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 26 di 88

- Prima , durante e dopo la cura assumere liquidi per mantenersi idratati
- Evitare di sottoporsi alle cure a digiuno e dopo avere consumato pasti abbondanti, al mattino si consiglia una colazione energetica ma leggera a base di miele, fette biscottate tè o caffè evitando i latticini . A mezzogiorno un pasto a base di verdure o pasta poco condita.

- Evitare di sottoporsi alle cure durante il periodo mestruale almeno per i primi giorni
- Per l'accesso in piscina munirsi di ciabattine antisdrucchio ed utilizzarle solamente in queste occasioni per mantenerle pulite
- Durante l'estate usufruire del parco delle Terme per rilassarsi nel verde
- Evitare di accalcarsi davanti all'entrata delle cure inalatorie , il numero prelevato dal dispenser garantirà l'ordine di arrivo
- Evitare di accalcarsi davanti agli ambulatori medici, ogni paziente ha diritto alla propria privacy. Anche in questo caso il numero prelevato dal dispenser garantirà l'ordine di arrivo
- Evitare di buttare carte o altro a terra, lo stabilimento è dotato di contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti
- Evitare di parlare a voce alta o urlare , le Terme sono un luogo dove rilassarsi
- Non utilizzare o silenziare il telefono cellulare
- Esibire all'operatore i documenti contenuti nell'apposita busta trasparente vale a dire la tessera magnetica e la prescrizione , non uno o l'altro
- Dopo l'uso lasciare i sanitari puliti
- Non lasciare oggetti personali sparsi in piscina o negli altri reparti di cura o sulle seggiole delle sale relax
- Indossare abiti comodi tipo tute, giacche apribili con zip, scarpe da ginnastica evitando i tacchi alti
- Indossare il costume da bagno sotto la tuta per essere pronti ad effettuare le terapie o la ginnastica in acqua
- Indossare una cuffia proteggi-capelli , utile durante alcuni tipi di terapie inalatorie e per la ginnastica riabilitativa in piscina
- Seguire i regolamenti che sono esposti all'entrata dei vari reparti

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 27 di 88

12. ORGANIZZAZIONE INTERNA

- All'Amministratore Unico, Alessandra Sartini, fanno capo e riferimento tutte le funzioni aziendali ed i rapporti con gli enti, organismi esterni all'azienda, nonché i rapporti con i fornitori e professionisti in genere ed anche: l'accettazione, l'ufficio personale, l'amministrazione sia per le attività svolte da personale interno che servizi esternalizzati e tutti i reparti aziendali in prevalenza per la soluzione di problematiche organizzative.
- Al Direttore Sanitario, Dott. Aspero Lapilli, che ne è responsabile diretto, fanno capo i seguenti settori: terapia fisica e riabilitativa, inalatorie, piscina termale, fanghi/bagni e tutto il personale medico per quanto riguarda le problematiche di natura sanitaria.
- Al Direttore della Miniera, Dott. Stefano Vannini, fa capo il manutentore con la qualifica di Sorvegliante della miniera e il manutentore generico quando viene coinvolto nei lavori delle sorgenti.
- Al responsabile degli ambienti confinati Ing. Federico Vannini spetta il compito di aggiornare le procedure di accesso a tali luoghi adottate dall'azienda, istruire ed aggiornare il personale che ha frequentato il corso iniziale e sorvegliare gli accessi del personale negli ambienti confinati al fine di evitare incidenti
- Al responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) Ing. Daniele Marconi, spetta il compito di individuare i fattori di rischio e le misure da adottare per la sicurezza tramite verifiche in loco, redigere e mantenere aggiornati i vari DVR
- All' Avv.to Daniela Guidi è stato affidato l'incarico di Responsabile Protezione Dati (DPO) , incarico che comporta lo svolgimento di tutte le attività previste dal Regolamento Europeo n. 679/2016 ed in particolare i compiti stabiliti dall'art. 39 del medesimo regolamento

OPERATIVITA' AMMINISTRATIVA

La società utilizza, con proprio personale, per la gestione "core" dello stabilimento termale, la procedura specialistica di settore e primaria sul territorio nazionale "JT" fornito dalla società Join Soft S.r.l.

Il programma ideato e perfezionato appositamente per il settore termale gestisce tutta la posizione sanitaria del cliente, le presenze giornaliere sempre dei clienti classificandole per provenienza quali ad esempio ASL, INAIL , privati ecc.; gestisce tutte le tipologie di servizi e prodotti forniti quantificando in tempo reale le cure prestate e le prestazioni ancora da effettuare. Produce i flussi amministrativi

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 28 di 88

necessari per la fatturazione elettronica verso la pubblica amministrazione, è in grado di fornire le opportune statistiche di lavoro e produttività propedeutiche al controllo di gestione aziendale e tools per inoltro periodico all'osservatorio regionale del Coter dei dati richiesti.

La contabilità viene elaborata all'interno della società mentre la stesura dei bilanci infrannuali, annuali completi della nota integrativa ed agli adempimenti di natura fiscale comprese tutte le dichiarazioni obbligatori per legge è affidata ad uno Studio di Commercialisti esterno.

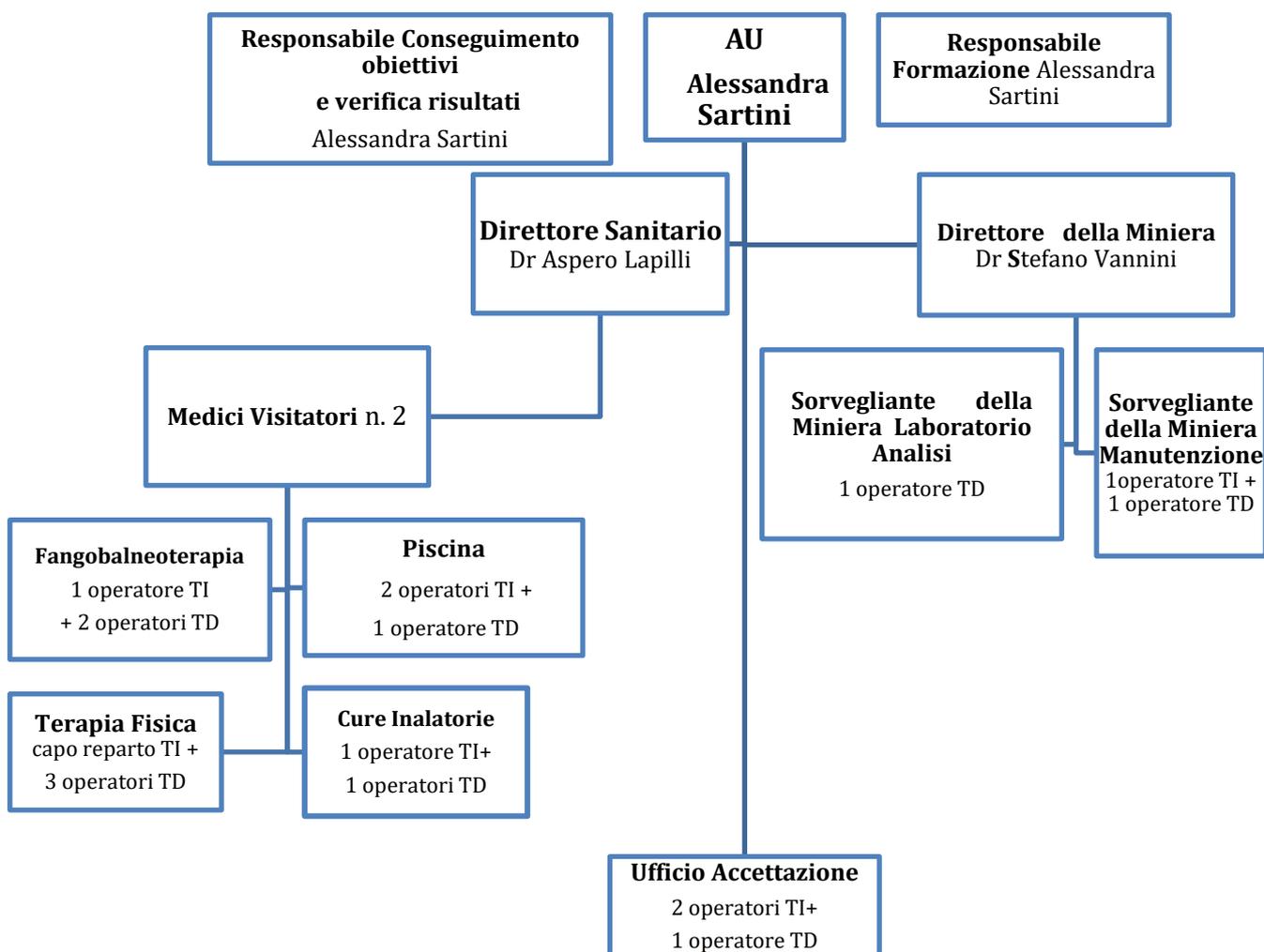
Per la rilevazione delle presenze del personale dipendente viene utilizzata la procedura HR Infinity fornito dalla società Zucchetti che permette con il Badge di rilevare le presenze giornaliere e di produrre il file da inviare allo Studio di Consulenza del Lavoro per l'elaborazione delle buste paga, evasione delle pratiche di assunzione/licenziamento dei dipendenti, elaborazione dei modelli previdenziali e fiscali e di quant'altro obbligatorio nell'amministrazione del personale.

CONTROLLI AMMINISTRATIVI

- Tutti i giorni vengono monitorati gli afflussi della clientela, il fatturato per competenza derivato dalle cure effettuate, il fatturato potenziale comprensivo delle cure in corso ma non ancora effettuate.
- Tutti i giorni vengono controllati i carichi di lavoro dei reparti soprattutto di quelli per i quali è obbligatorio effettuare la prenotazione in modo da gestire al meglio il personale. Il monitoraggio quotidiano delle presenze del personale utilizzando la procedura dedicata consente di migliorare ed ottimizzare la qualità del servizio offerto alla clientela e delle risorse interne.
- Mensilmente viene esaminato un reparto controllando i tempi di esecuzione dei lavori da parte degli operatori, i tempi così detti morti ed il costo aziendale raffrontandolo con i ricavi relativi. Il tutto per ottimizzare i tempi di intervento.
- Mensilmente viene approntato un prospetto delle ore di recupero del personale (Banca Ore), delle ore recuperate e delle ferie e permessi maturati, ciò permette di programmare ferie e permessi soprattutto nel periodo in cui l'attività lo permette.
- Trimestralmente vengono aggiornati i costi del personale (prospetto che riporta lo stipendio lordo, il lordo annuo, i contributi a carico azienda, il tutto rapportato alle ore teoriche di lavoro previste nell'anno) basati su proiezioni annuali ed analisi del costo orario.
- Trimestralmente viene redatto un bilancio di periodo, chiuso per competenza, sottoposto all'approvazione dell'Assemblea dei soci e trasmesso alla controllante per analisi ed approvazione da parte del proprio Consiglio di amministrazione e per i propri adempimenti correlati al bilancio consolidato.
- Il bilancio semestrale, completo della relazione sulla gestione redatta dall'Amministratore Unico, segue l'iter descritto al paragrafo precedente e i dati vengono raffrontati con il budget annuale

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta		
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 29 di 88

13. ORGANIGRAMMA



TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 30 di 88

14. SISTEMA INFORMATICO

Le Terme di Porretta utilizzano il sistema gestionale JT fornito dalla Società **JOIN SOFT SRL**, che cura anche l'assistenza.

Il sistema gestisce :

- Accettazione cliente
- Prenotazioni cure
- Accesso alle cure inalatorie
- Accesso ai fanghi- bagni – massaggi
- Accesso alla palestra di riabilitazione
- Scheda sanitaria paziente compilata dal medico
- Scheda analisi di laboratorio

ACCETTAZIONE CLIENTE - PRENOTAZIONE CURE – FATTURAZIONE

Il sistema fornisce i seguenti format:

- Scheda anagrafica
- Scheda presenza
- Prenotazione cure
- Fatturazione

L'operatore della reception provvede alla compilazione dei format così come specificato nei protocolli operativi.

Il sistema fornisce inoltre un lettore che consente di memorizzare sulla scheda, che viene consegnata al paziente, le cure prescritte. Il paziente utilizzerà questa scheda per accedere ai reparti di cure.

INALATORIE

Il reparto è dotato di due monitor uno collegato al sistema gestionale, l'altro agli erogatori dei trattamenti inalatori.

Il monitor collegato al sistema gestionale, dotato di lettore permette di rilevare tramite la scheda magnetizzata fornita al cliente, le cure prescritte. La tessera magnetizzata permette inoltre di scaricare la cura giornaliera effettuata e quantificarla con il prezzo praticato, quindi il dato viene inserito nel sistema ed utilizzato per la rilevazione del fatturato calcolato sulle prestazioni effettuate, la rilevazione del fatturato potenziale e come dato per la compilazione delle varie statistiche richieste dal Coter (Consorzio Terme dell'Emilia Romagna) o dalla Regione.

Il secondo monitor come detto viene utilizzato per la scelta della postazione inalatoria e non impatta sul sistema gestionale.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 31 di 88

FANGHI-BAGNI-MASSAGGI

Il reparto è dotato di un monitor collegato al sistema gestionale, il paziente consegna la tessera magnetizzata all'operatore che la passa sul lettore, permettendo in tal modo di scaricare le cure giornaliere effettuate nel sistema gestionale.

Il procedimento è lo stesso di quello descritto in precedenza.

PISCINA

L'accettazione della piscina è dotata di computer e lettore della tessera magnetizzata. Il procedimento è il medesimo, l'operatore passa sul lettore la scheda magnetizzata e la cura giornaliera effettuata viene rilevata dal sistema gestionale centrale e quantificata con il prezzo.

PALESTRA DI RIABILITAZIONE

Il reparto è dotato di computer e lettore della tessera magnetizzata. Il procedimento è lo stesso di quello descritto nei precedenti reparti.

SCHEDA SANITARIA PAZIENTE

La scheda sanitaria paziente viene gestita dai medici i quali provvedono durante la visita medica a compilarla con i dati del paziente, l'anamnesi, le medicine assunte, le patologie lamentate ed altre notizie come per esempio allergie, interventi operatori recenti e quant'altro necessario per completare il quadro clinico.

La scheda sanitaria fa parte del sistema gestionale e rimane visibile solo ai medici eccetto che per la parte che riguarda la prescrizione delle cure, in modo che il reparto accettazione possa utilizzarla per la memorizzazione della scheda da consegnare al paziente, per completare il calendario, le prenotazioni ed emettere la fattura.

IL SISTEMA PUO' INOLTRE FORNIRE I SEGUENTI DATI STATISTICI:

- ❖ Prospetto con il numero degli arrivi giornalieri suddivisi fra pazienti privati, pazienti Inail, Terapia Fisica Convenzionata, Terapia Fisica Privata, Visite Fisiatriche, pazienti Asl – con il numero delle schede sanitarie pazienti aperte dai medici – con il numero delle presenze alle casse
- ❖ Numero delle cure giornaliere effettuate suddivise per ogni reparto
- ❖ Corrispettivo/fatturato delle cure giornaliere effettuate suddiviso per ogni reparto
- ❖ Fatturato relativo alle cure acquistate
- ❖ Prospetto con l'importo del contante incassato, suddiviso con incassi pos, carte di credito
- ❖ Prospetto di raffronto con i dati omogenei riferiti al medesimo periodo dell'anno precedente

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 32 di 88

15. CRITERI DI VALUTAZIONE NELLA SCELTA DEI FORNITORI

Le Terme di Porretta vantano decenni di attività, pertanto in questo lungo periodo si è provveduto ad effettuare una attenta selezione dei fornitori soprattutto abituali.

Tuttavia nell'ottica del continuo miglioramento e soprattutto da quando TEMA srl ha acquisito l'azienda, si sta cercando di verificare se il fornitore scelto risulta avere le caratteristiche richieste e che normalmente vengono identificate con un buon rapporto qualità-prezzo.

Nel momento in cui sorge la necessità di effettuare un ordine, la cui richiesta è presentata dagli operatori dei vari reparti, come da procedura in essere, l'ufficio amministrazione provvede ad agire come se si trattasse della prima fornitura, pertanto:

- verifica se il prodotto richiesto è stato acquistato in precedenza e controlla la quantità acquistata e il fornitore
- effettua una ricerca su internet dei fornitori che producono o sono in grado di fornire il prodotto richiesto
- nel caso sia possibile l'acquisto on-line, verifica il prezzo, simulando l'acquisto sul sito web, in funzione della quantità che è stata richiesta
- in funzione del prezzo e delle caratteristiche descritte, che identificano la qualità, sceglie tre fornitori verificando la località dove hanno la sede, le notizie sull'azienda e, all'occorrenza, la solidità dell'azienda in caso di ordini importanti e le forme di pagamento.
- chiede ai fornitori selezionati un'offerta, via mail, comprendente i quantitativi necessari e potenziali, le quantità, nel caso di materiale prodotto in serie, sono un elemento importante che nella trattativa porta ad una riduzione del prezzo proposto, e le caratteristiche tecniche del prodotto
- ottenute le offerte le confronta fra loro ed alla fine verrà scelto il prodotto con le caratteristiche tecniche migliori anche se di prezzo più elevato, il tutto per rispettare la logica del rapporto qualità-prezzo.
- Identificato il fornitore l'ufficio amministrazione provvederà ad emettere l'ordine scritto e conservarne copia in archivio.

In caso le forniture siano relative ad interventi strutturali o di manutenzioni straordinarie e quindi di importi elevati la procedura varia e si provvederà a:

- ricercare due aziende leader nel settore possibilmente in un raggio di 100 km. dalla sede dello stabilimento termale
- richiedere un sopralluogo per presentare successivamente un progetto di intervento con relativa offerta, modalità di pagamento e tempistica di esecuzione lavori
- verificare i due progetti di intervento e raffrontare i relativi prezzi e la solidità finanziaria delle aziende
- effettuata la scelta si procederà a sottoscrivere il preventivo per accettazione di tutti i termini contrattuali oppure a redigere un contratto specifico qualora il preventivo non riporti tutti i dati necessari.

In caso le forniture siano relative a servizi esternalizzati come pulizie o manutenzioni degli impianti esistenti, le procedure applicate sono le medesime.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 33 di 88

16. VISITE MEDICHE DI AMMISSIONE ALLE CURE

Le visite di ammissione avvengono negli orari specificati sui cartelli espositori apposti all'entrata dello Stabilimento Termale.

L'utente, viene quindi indirizzato al primo piano della struttura dove si trovano gli ambulatori medici e attende il suo turno per la visita di ammissione.

Il medico accettatore, dopo aver visualizzato la scheda relativa ai dati raccolti negli anni precedenti, o compilata ex-novo in caso di primo accesso, procede ad attenta valutazione delle condizioni cliniche del paziente, esamina la documentazione clinica che lo stesso ritiene di presentare, procede, alla visita medica ed alla misurazione della pressione arteriosa.

Scopo della visita di ammissione è quello di valutare se il paziente presenta controindicazioni assolute o relative allo svolgimento delle cure e di individuare, tra le prestazioni erogate dalla struttura, quelle più indicate al trattamento del paziente.

Al momento della visita il medico può richiedere un approfondimento diagnostico (elettrocardiogramma, visita specialistica) da eseguirsi prima della cura o durante la stessa.

Nel caso venga ritenuto necessario l'approfondimento diagnostico prima dell'inizio delle cure, il medico ne può disporre l'esecuzione immediata se disponibile (ad esempio un esame elettrocardiografico o una visita specialistica se il medico specialista è in quel momento nella struttura) o richiedere al paziente di ripresentarsi per una successiva rivalutazione dopo aver eseguito gli accertamenti richiesti.

Se l'accertamento può essere eseguito nel corso della cura stessa provvederà ad indicarlo sulla scheda-paziente per permettere agli uffici amministrativi di effettuare la prenotazione specialistica.

In caso di non ammissione alle cure, a seguito di detta valutazione, il medico accettatore informa immediatamente la direzione sanitaria e il medico di base del paziente.

Il medico accettatore provvede alla compilazione della cartella clinica informatizzata sulla quale riporta anche l'elenco dei farmaci assunti dal paziente, i valori pressori misurati e le eventuali patologie degne di nota (ad esempio un pregresso infarto del miocardio o tumore), le note anamnestiche e obiettive.

Dovrà poi indicare il risultato delle cure e/o i benefici riportati al termine del ciclo.

Provvede poi alla prescrizione delle cure, degli esami previsti dalle convenzioni in vigore, di quelli da lui ritenuti opportuni (indicando anche se questi siano da intendersi compresi nella cura od a carico del paziente) ed inserendo tutte le annotazioni che ritiene opportune per il personale addetto alle cure (eventuali modifiche ai tempi o alle temperature di cura prefissati, ecc.).

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 34 di 88

Sulla scheda di prescrizione andrà accuratamente indicato il codice della patologia per cui le cure vengono praticate. Nel caso in cui l' indicazione del curante sulla ricetta- impegnativa non sia conforme all' elenco delle patologie per cui il sistema sanitario

nazionale autorizza la cura a suo carico, il medico visitatore inviterà, se possibile, il paziente a far correggere la ricetta dal suo medico (in questo caso sarà possibile far iniziare comunque i trattamenti a fronte dell' impegno del paziente a riportare la ricetta corretta nei giorni successivi).

Compito del medico accettatore è dare ogni spiegazione richiesta o ritenuta necessaria sulle cure prescritte o sulle ragioni della non ammissione alle cure al paziente

Le eventuali prestazioni aggiuntive richieste dal paziente o proposte dal medico sono a carico del paziente stesso.

Eventuali esami o visite specialistiche richiesti dal paziente e non compresi nel ciclo di cura sono a carico del paziente che le prenota ed esegue il pagamento agli uffici amministrativi.

Dopo la visita medica il curando si presenta agli sportelli amministrativi dove vengono svolte le pratiche di accettazione delle cure prescritte dal medico.

Gli addetti all' ufficio accettazione sono responsabili della corretta interpretazione di quanto riportato dal medico nella prescrizione e fanno riferimento a quest'ultimo in caso di eventuali dubbi.

Per tutta la durata del ciclo terapeutico il medico è a disposizione del paziente per ogni chiarimento, piccolo atto medico, rivalutazione del tipo di cura assegnato. Per usufruire di tali servizi il paziente deve sempre presentare il foglio cure.

Ad ogni misurazione della pressione il medico riporterà i valori sul foglio cure stesso. Se nel corso di uno di tali controlli il medico ritiene siano insorte problematiche che controindicano l' effettuazione della cura provvede a sospenderla (blocco della tessera magnetica). L' eventuale ripresa sarà sempre subordinata all' approvazione del medico. Il medico termale può chiedere al paziente di ripresentarsi una o più volte durante lo svolgimento della cura per essere sottoposto a controllo. La mancata presentazione del paziente al controllo può comportare, a giudizio del medico, la sospensione della cura stessa.

Nel caso le convenzioni in vigore o esigenze aziendali lo richiedano il medico fisserà un appuntamento per la visita di fine cura nel corso della quale effettuerà una valutazione dell' effetto della cura stessa, eventuali esami se previsti e, sempre se previsto, compilerà la lettera di dimissione.

Nello Stabilimento è presente almeno un medico durante tutto l' orario di effettuazione delle cure e quindi per tutta la durata di apertura.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 35 di 88

In caso di malore di un paziente l'operatore avviserà immediatamente il medico di turno segnalando cosa è successo, dove e quali siano le condizioni del paziente.

Il medico si porterà nel più breve tempo possibile sul luogo e presterà il primo soccorso.

In azienda sono disponibili:

- 2 borse contenenti i farmaci di primo soccorso (una presso l'ambulatorio n° 7 posto al primo piano ed una, di norma, presso la Piscina)
- 1 defibrillatore automatico al primo piano di fronte al reparto inalatorie
- 1 defibrillatore al piano terra accanto alla reception
- 1 defibrillatore al piano seminterrato accanto al bancone accettazione piscina
- Kit di rianimazione in valigetta posto presso l'ambulatorio n° 7
- un ambulatorio attrezzato con elettrocardiografo portatile (ambulatorio N° 7)
- farmaci per le emergenze che vengono conservati nell'apposito armadietto o in frigorifero posti presso l'ambulatorio n° 7.

Si precisa che l'ambulatorio n° 7 è sempre presidiato dal medico di turno, in possesso delle chiavi di accesso.

Il medico presterà il primo soccorso al paziente colto da malore e valuterà se le condizioni del paziente richiedano il trasferimento presso il P.S. dell'Ospedale Costa, la messa in atto di manovre rianimatorie con eventuale utilizzo del defibrillatore, il trasferimento presso l'ambulatorio n° 7 per accertamenti cardiologici o se sia sufficiente un primo soccorso in loco.

Il medico avviserà il Direttore Sanitario di quanto accaduto, lo metterà al corrente dell'intervento praticato e compilerà l'apposito modulo predisposto dall'azienda chiamato "report di pronto soccorso". Il report compilato in duplice copia viene firmato dal medico e dal paziente, una copia viene consegnata allo stesso paziente e l'altra copia viene conservata in azienda presso gli uffici amministrativi.

17. EMERGENZA CLINICA

Nel caso in cui un paziente accusi un malore, durante un trattamento o comunque all'interno dello Stabilimento termale, il personale dovrà immediatamente attivarsi per svolgere le manovre di primo soccorso o di rianimazione cardiopolmonare (se a ciò è addestrato) utilizzando le cassette per la rianimazione a ciò dedicate e le borse di pronto soccorso presenti nella struttura come sopra indicato.

Il medico valuterà se sufficiente un intervento sul posto, se condurre il paziente agli ambulatori o se attivare il 118 ed eventualmente l'auto medica sempre del 118.

Di tutto dovrà essere compilato apposito report con le modalità descritte nel paragrafo precedente.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 36 di 88

18. ACCETTAZIONE, ACQUISTO E PRENOTAZIONE CURE

All' arrivo del paziente/cliente allo sportello, dopo aver effettuato la visita medica di ammissione, l' addetto all' accettazione si fa consegnare la ricetta-impegnativa per le cure. Utilizzando il programma JT , predisposto con le apposite schede provvede:

- a compilare la scheda **anagrafica** con i seguenti dati:
 - Assegnazione Badge (si carica con le cure strisciandolo nell' apposito lettore)
 - Nome e cognome
 - Sesso
 - Indirizzo di residenza (non domicilio)
 - Codice professione
 - Luogo di nascita
 - Data di nascita
 - Numero telefono
 - Indirizzo e-mail (se posseduto)

- a compilare la scheda **presenza** comprendente i seguenti dati:
 - Ente erogante la cura
 - Medico di base estensore della ricetta
 - Numero ricetta-impegnativa
 - Data emissione ricetta
 - Posizione ticket, specificare codice di esenzione
 - Eventuale Medico specialista che ha consigliato la cura
 - Eventuale albergo in cui sono alloggiati
 - Nel caso di assistiti INPS/INAIL/TERAPIA FISICA verrà stampato in automatico il foglio firme

Una volta completati questi dati, si passa alla scheda **cure**:

- ✓ Controllo dell'esattezza delle cure prescritte dal medico termale
- ✓ Controllo prescrizione stampata dal medico
- ✓ Eventuale sconto praticato

Si entra poi nella videata **prenotazione cure** e si provvede a prenotare la cura (se su appuntamento) o gli esami o visite specialistiche previsti o prescritti dal medico termale ed a stampare l' elenco degli appuntamenti da consegnare al cliente.

Nella prenotazione cure l' addetto deve tener conto:

- Delle preferenze di orario espresse dal cliente (che va se possibile accontentato)

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 37 di 88

- Delle preferenze di operatore espresse dal cliente (prenotandogli il camerino di fango ove operano i fanghini o indicando nelle note i massaggiatori richiesti)
- Della necessità di mantenere lo stesso orario e lo stesso camerino durante tutto il periodo di cura (nei limiti del possibile)

- In caso di prenotazioni multiple di predisporre un piano cure di soddisfazione per il cliente
- Di eventuali note apposte dal medico termale sulla scheda-prescrizione (ad es. cure a giorni alterni)

Si provvede quindi a memorizzare il tutto, a stampare la ricevuta sanitaria e ad incassare l'importo dovuto dal cliente e fare firmare il modulo per trattamento dati personali art. 13 D.Lgs 196 del 30/06/2003.

In caso di obbligo di attestazione della presenza giornaliera (pazienti inviati da INPS, INAIL o in congedo straordinario) il paziente verrà istruito a presentarsi, tutti i giorni per firmare il foglio presenza che verrà conservato presso gli uffici dell'accettazione.

19. RACCOLTA ED ARCHIVIAZIONE DATI PAZIENTE

Raccolta dati:

1. il medico annota l'anamnesi e l'esame obiettivo del paziente sulla scheda informatizzata
2. nella scheda informatizzata è previsto l'inserimento di note da parte del medico (farmaci utilizzati notizie particolari, note di servizio, ecc.)
3. per tutti i pazienti è prevista la compilazione della cartella specialistica informatizzata (pneumologica, riabilitativa, otorinolaringologica, vascolare, artoreumatica).
4. i referti di eventuali esami cui il paziente viene sottoposto (di laboratorio, ECG, ecc.) e delle consulenze specialistiche cui si sottopone vengono annotati nella cartella informatizzata
5. sulla stessa cartella devono essere riportati i dati raccolti durante il ciclo di cura o segnalati dal personale addetto
6. i referti specialistici vengono compilati manualmente. In particolare i referti di visita fisiatrica oltre alle generalità del paziente devono riportare la storia clinica (se necessaria), la diagnosi, eventuali note di obiettività, l'obiettivo terapeutico, la prescrizione delle cure, l'eventuale priorità per l'inserimento ed eventuali note per il terapeuta

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 38 di 88

Archiviazione:

1. i dati raccolti nelle schede paziente informatizzate vengono conservati nel sistema informatico aziendale
2. le schede cartacee ed i referti di visita fisiatrica sono archiviati in direzione sanitaria
3. il questionario clinico compilato dai pazienti che accedono alla piscina al di fuori delle cure termali, verranno conservati in apposito archivio.

Consultazione:

1. la consultazione delle schede informatiche può essere effettuata da chi ne abbia diritto e necessità (medici, personale infermieristico, terapisti della riabilitazione) attraverso i computer aziendali ed utilizzando la password personale
2. la consultazione delle schede cartacee e dei referti fisiatrici può essere effettuata da chi ne abbia diritto e necessità (medici, personale infermieristico, terapisti della riabilitazione)

Richiesta cartella sanitaria :

1. il paziente può richiede copia della cartella sanitaria rivolgendosi al settore infermieristico e compilando l' apposito modulo.

18. ACCETTAZIONE CURE TERMALI – LA RICETTA AUSL

Ogni cittadino iscritto al SSN ha diritto ad un solo ciclo di cure termali all' anno a carico del SSN stesso. Fanno eccezione gli appartenenti alle categorie protette come da istruzione allegata.(allegato 2).

Le ricette-impegnative per cure termali possono essere rilasciate dal medico di base o dallo specialista ambulatoriale convenzionato su ricettario regionale e devono contenere i seguenti elementi:

- Nome e cognome del paziente
- Data di emissione
- Patologia per la quale la cura termale viene richiesta
- Eventuale codice di esenzione dal pagamento del ticket

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 39 di 88

- Codice fiscale

La ricetta è valida nell' anno solare.

Occorre fare attenzione ai seguenti elementi:

- Data di emissione: deve sempre essere antecedente (o al massimo nello stesso giorno) rispetto alla data in cui viene effettuata l' accettazione cure. Nel caso in cui la data sulla ricetta manchi va invitato il paziente a farla apporre.
- Patologia: va sempre verificato che la patologia per cui viene richiesta la cura sia correttamente indicata e corrisponda al codice scritto dal medico termale nella scheda di ammissione. In caso di patologia non indicata, errata o di non corrispondenza al codice interno va immediatamente effettuata segnalazione al medico termale che provvederà all' attivazione delle procedure del caso.

N.B.: nel caso in cui l' indicazione del curante sulla ricetta-impegnativa non sia conforme all' elenco delle patologie per cui il sistema sanitario nazionale autorizza la cura a suo carico, il medico visitatore inviterà, se possibile, il paziente a far correggere la ricetta dal suo medico (in questo caso sarà possibile far iniziare comunque i trattamenti a fronte dell' impegno del paziente a riportare la ricetta corretta nei giorni successivi).

- Esenzione ticket per patologia: deve sempre essere indicata sulla ricetta-impegnativa. Nel caso in cui manchi il paziente deve essere invitato a farla apporre dal medico che ha rilasciato la ricetta o a pagare il ticket interamente.
- Esenzioni ticket per reddito: l' esenzione deve obbligatoriamente essere riportata dal medico curante sulla ricetta. Nel caso in cui manchi il paziente deve essere invitato a farla apporre dal medico che ha rilasciato la ricetta o a pagare il ticket.

N.B.: l' importo del ticket per le cure termali viene normalmente definito dalla legge finanziaria in vigore. Attualmente gli importi sono:

1. non esenti: 55.00 euro
2. esenti parziali: 3.10 euro
3. esenti totali: 0.00 euro

Per quanto riguarda le categorie che hanno diritto all' esenzione parziale o totale vedi il prospetto edito dalla Regione Emilia-Romagna.

19. ACCETTAZIONE CURE FISICHE – LE IMPEGNATIVE

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 40 di 88

Cittadini residenti in Emilia Romagna.

Il SSR consente ad ogni cittadino residente in Emilia Romagna di effettuare due cicli di terapia fisica all' anno. In casi particolari possono essere concessi ulteriori cicli in deroga.

Per ottenere il ciclo di cure il paziente deve:

- farsi rilasciare dal medico di base una richiesta (su ricettario regionale) di visita fisiatrica.
- Se residente nella provincia di Bologna prenotare la visita presso un punto CUP. Per tutti gli altri la visita può essere prenotata direttamente agli uffici accettazione delle Terme.
- La visita può essere effettuata presso una struttura pubblica o presso il centro accreditato in cui si intende sottoporsi alle cure e si conclude con la compilazione di un referto contenente la prescrizione delle cure.
- Tale referto vale anche come impegnativa per l' esecuzione delle cure.

Le visite effettuate presso altri centri accreditati possono essere valide per effettuare le cure presso Terme di Porretta solo se il paziente consegna tutta la documentazione relativa alla visita fisiatrica ed alla prescrizione cure che l' altro centro ha utilizzato per la fatturazione della visita stessa.

Le terapie concesse a carico del SSR sono quelle previste dal tariffario regionale.

Cittadini residenti fuori regione.

Valgono gli stessi limiti al numero di cicli ed alle prestazioni eseguibili dei residenti in regione.

Visita fisiatrica e cure devono essere richiesti dal medico di base del paziente e comunque su ricettario della regione di residenza.

Per questi pazienti il referto di visita fisiatrica del medico del centro non vale come impegnativa e deve quindi essere trascritto dal curante su ricettario regionale.

In nessun caso può essere accettata come a carico SSR una richiesta di prestazioni redatta sul ricettario personale del medico di base o dello specialista.

Visite fisiatriche e cure fisiche sono sottoposte a pagamento del ticket.

Le ricette contenenti richieste di visita fisiatrica o di cure fisiche hanno validità 6 mesi.

Nel momento del disbrigo delle pratiche amministrative relative alla visita fisiatrica effettuata nel centro (e solo per i pazienti residenti in regione), se nel referto vengono richieste prestazioni terapeutiche a carico SSR va compilato il modulo "deburow" (allegato 3).

N.B.: l' importo del ticket per le cure fisiche e le visite fisiatriche attualmente è:

4. visita fisiatrica: 23.00 euro
5. visita fisiatrica controllo: 18.00 euro
6. cure fisiche: 36.15 euro + 5.00 euro per ogni fascia di reddito superiore
7. esenti: 0.00 euro

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 41 di 88

Per quanto riguarda le categorie che hanno diritto all' esenzione vedi il prospetto edito dalla Regione Emilia-Romagna

20. ISTRUZIONI PER ACCETTAZIONE - VISITE FISIATRICHE

Le date ed i numeri delle visite fisiatriche suddivise in urgenti, di controllo e normali, vanno comunicati al CUP periodicamente tramite il sistema ORDER ENTRY , in modo che il Cup abbia le agende disponibili per un periodo di almeno un anno dalla prima data utile.

Al Cup vanno comunicate le eventuali variazioni di data delle giornate di prenotazione pattuite in precedenza, tramite il sistema ORDER ENTRY.

Per i pazienti che risiedono fuori provincia di Bologna, le visite fisiatriche vengono prenotate allo sportello e aggiunte agli orari della lista Cup (massimo 2, inserite tra una visita e l'altra)

Il giorno in cui vengono effettuate le visite fisiatriche, occorre:

- collegarsi al CUP (tramite la rete con icona sul desktop)
- stampare la lista dei prenotati in duplice copia

- fornire una copia al fisiatra, l'altra va tenuta allo sportello
- accertarsi di avere sufficienti moduli Deburo
- dopo la visita inserire nella lista d'attesa della Terapia fisica , il nome del paziente, il numero di telefono, le cure che dovrà effettuare e compilare il Deburo
- Spuntare dalla lista Cup le visite effettuate e riporre tale lista nella apposita cartellina

21. ISTRUZIONI PER ACCETTAZIONE – VASCULOPATIE – VENTILAZIONE POLMONARE – RIEDUCAZIONE FUNZIONALE RESPIRATORIA

CICLO DI CURA DELLE VASCULOPATIE PERIFERICHE

Al momento dell' accettazione a tutti i pazienti devono essere prenotati:

- ✚ Esami del sangue
- ✚ Elettrocardiogramma
- ✚ Doppler ad inizio o durante cura
- ✚ Visita specialistica

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 42 di 88

CICLO INTEGRATO DELLA VENTILAZIONE POLMONARE CONTROLLATA

Al momento dell' accettazione tutti i pazienti devono essere sottoposti a:

- + Visita del medico accettatore
 - o Su richiesta del medico accettatore potranno essere indirizzati a visita specialistica pneumologica

CICLO DELLA RIEDUCAZIONE FUNZIONALE RESPIRATORIA INAIL

Al momento dell' accettazione a tutti i pazienti devono essere prenotati:

- + Esami del sangue
- + Elettrocardiogramma e spirometria
- + Visita specialistica, in caso di richiesta del medico accettatore, dallo pneumologo
- + Indagini radiologiche in caso di richiesta del medico accettatore

LE CURE EROGATE

22. REPARTO CURE INALATORIE

A) Il reparto cure inalatorie eroga le seguenti cure:

1. aerosol
2. humages
3. inalazioni a getto
4. politzer
5. lavaggi nasali – docce micronizzate
6. nebulizzazione in ambiente
7. ventilazioni polmonari

Attualmente il reparto delle cure inalatorie presenta i seguenti settori:

- o REPARTO PEDIATRICO con n. 16 postazioni

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 43 di 88

- REPARTO ADULTI con n. 39 postazioni
- REPARTO INSUFFLAZIONI ENDOTIMPANICHE con n. 3 postazioni
- REPARTO PER VENTILAZIONI POLMONARI con n. 3 postazioni
- AMBIENTE POLVERIZZAZIONE ACQUA SULFUREA con n. 7 postazioni
- AMBIENTE POLVERIZZAZIONE ACQUA SULFUREA O SALSOBROMIODICA con n. 7 postazioni

Il reparto inoltre è dotato di sistema di ventilazione con riciclo continuo dell'aria.

L'assegnazione al cliente della postazione per le cure dedicate è gestita da un sistema elettronico a video che permette di visualizzare, utilizzando la tessera magnetica data in dotazione al cliente, il tipo di cura da effettuare, la postazione disponibile ed invia al sistema informatico centrale i dati del paziente e la conferma dell'effettuazione delle cure.

Le acque utilizzate sono le sulfuree. Per gli aerosol possono essere utilizzate anche le acque salsobromiodiche.

Presupposti indispensabili perché la cura possa essere effettuata sono:

1. il paziente deve aver effettuato la visita medica di ammissione e tutte le pratiche amministrative (quindi deve essere in possesso del foglio cure compilato dal medico e contenente i dati anagrafici ed anamnestici a stampa e la tessera magnetica personalizzata)
2. all'interno della struttura deve essere presente un medico

Alle cure inalatorie il paziente accede senza effettuare alcuna prenotazione.

L'addetto alla sala deve verificare prima dell'apertura che:

- gli apparecchi siano tutti funzionanti
- i lavandini siano puliti e disinfettati
- la scorta di dispositivi monouso sia sufficiente
- I tubi in pvc da utilizzare, siano stati disinfettati e siano sufficienti almeno per coprire un'ora di autonomia

I dispositivi monouso utilizzati sono i seguenti:

- Biforcazione nasale

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 44 di 88

- Mascherina naso-bocca
- Oliva nasale
- Rino-Jet inalatore per doccia micronizzata
- Filtro “Micro-Save” per ventilazioni polmonari

➤ I tubi in pvc vengono disinfettati dopo ogni utilizzo ed immersi per almeno 30 minuti in una soluzione antibatterica inodore.

Prima dell' inizio della cura, l' addetto/a deve:

- Farsi consegnare dal paziente il foglio prescrizione e verificare che la cura sia realmente prescritta e recepire eventuali indicazioni su modifiche di tempi e modi di erogazione della stessa.
- Farsi consegnare la tessera magnetica, passarla sul lettore del sistema di rilevazione e in base alle cure da effettuare e alla loro sequenza, indirizzarlo alla postazione prescelta dall'automatismo.

L'operatore può intervenire sui meccanismi prestabiliti, qualora la prescrizione medica preveda indicazioni diverse da quelle standard.

L' esecuzione della cura avverrà secondo le tecniche insegnate all'addetto e rispettando le indicazioni del medico ed i tempi prefissati.

Aerosol- Humages

L' addetto farà accomodare il paziente, collegherà il raccordo in gomma all' apparecchio erogatore, inserirà il dispositivo monouso specifico nel tubo di raccordo ed avvierà l' apparecchio. Durata della cura 10 min con utilizzo di un litro di acqua termale.

Inalazioni a Getto

L' addetto farà accomodare il paziente dopo averlo fornito di apposito bavaglione ed avvierà l' apparecchio. Durata della cura 10 min con utilizzo di un litro di acqua termale.

Sarà cura dell' addetto verificare che la distanza tra la bocca del paziente ed il bocchettone dell' apparecchio sia di circa 30-40 centimetri.

Le nuove postazioni provvedono, ad ogni fine cura, tramite comando dell'operatore, alla pulizia del lavandino e a fine giornata alla completa disinfezione di tutto l'apparecchio e dei suoi componenti.

Per le postazioni nelle quali non opera tale meccanismo sarà cura dell'operatore provvedere, al termine di ogni trattamento, alla pulizia e disinfezione del lavandino.

B) Nebulizzazioni in ambiente:

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 45 di 88

La struttura dispone di n. 2 ambienti per la nebulizzazione collettiva: uno utilizza acqua sulfurea, l'altro a scelta acqua sulfurea o salsobromoiodica.

Ogni ambiente può essere accessibile al massimo da 7 persone, che vi stazioneranno per 20 min. il primo giorno, 30 min. il secondo, fino ad un massimo di 40 min. nei giorni successivi.

I turni di cura iniziano ai minuti 00 di ogni ora.

L'addetto farà accomodare i pazienti nella sala e darà loro istruzioni su come sfruttare al massimo le cure, invitandoli ad evitare comportamenti tali da disturbare gli altri pazienti.

Ad ogni fine turno l'addetto farà uscire i pazienti ed attiverà gli aspiratori per il ricambio d'aria sino all'inizio del turno successivo.

C) Ventilazioni polmonari:

La struttura dispone di n. 3 postazioni dedicate unicamente alle ventilazioni polmonari.

L'addetto farà accomodare il paziente, collegherà il filtro Micro-Save monouso all'apparecchio erogatore, inserirà il boccaglio monouso ed avvierà l'apparecchio. Durata 10 min. il primo giorno e 12 min. dal secondo giorno.

Di norma il paziente, terminate le ventilazioni polmonari, si sottopone ad altri trattamenti inalatori prescritti dal medico.

Sarà cura dell'operatore consigliare al paziente di attendere almeno 15/20 minuti prima di sottoporsi alle altre cure inalatorie, che verranno effettuate in progressione secondo lo schema terapeutico prescritto.

L'operatore quindi proseguirà con le operazioni descritte al paragrafo A).

D) REPARTO SORDITA' RINOGENA

Il reparto di sordità rinogena eroga le seguenti cure:

1. insufflazioni endotimpaniche
2. politzer
3. lavaggi nasali – docce micronizzate

La struttura è dotata di numero tre postazioni dedicate a questo tipo di crenoterapia che sfrutta le proprietà dell'idrogeno solforato, gas estratto dalle acque sulfuree mediante un gorgogliatore.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 46 di 88

Ogni postazione è dotata di apposito gorgogliatore e di poltroncina che permetta la corretta postura del capo del paziente.

In caso di intolleranza da parte del paziente, il catetere in acciaio viene sostituito dal politzer, trattamento che verrà eseguito nel “reparto cure inalatorie” (A) .

Per i bambini intesi come tali fino all’età dell’adolescenza, viene sempre usato il politzer perché considerato meno invasivo e quindi più tollerato.

Il medico che effettua l’insufflazione decide se sottoporre il paziente prima o dopo la cura ad altre terapie inalatorie.

Sarà cura dell’operatore consigliare al paziente di attendere almeno 15/20 minuti prima di sottoporsi alle altre cure, che verranno effettuate nella progressione secondo lo schema terapeutico prescritto.

L’operatore quindi proseguirà con le operazioni descritte al paragrafo A).

Insufflazioni endotimpaniche

Il trattamento viene sempre effettuato da un medico che dopo aver indossato i guanti, prende dall’ apposito contenitore un catetere endotimpanico ITARD già sterilizzato avendo cura di scegliere la misura adeguata alle caratteristiche dell’ anatomia nasale del paziente. Dopo aver fatto appoggiare il capo del paziente allo schienale della poltrona adatta a tale uso, il medico introduce delicatamente il catetere in una fossa nasale e raggiunge l’ ostio tubarico omolaterale.

Il medico collega il catetere al tubo di raccordo e modula la pressione di erogazione.

L’ atto insufflatorio dura come minimo un minuto e come massimo tre minuti.

Il medico estrae con cautela il catetere dalla fossa nasale e lo introduce in quella controlaterale ripetendo la manovra.

Al termine il medico ripone il catetere usato in una bacinella contenente il disinfettante.

Politzer

L’ addetto farà accomodare il paziente, collegherà il raccordo in gomma all’ apparecchio erogatore, inserirà il dispositivo monouso specifico nel tubo di raccordo ed avvierà l’ apparecchio.

L’ olivetta monouso viene appoggiata all’ ingresso di una fossa nasale, si provvede a chiudere la narice controlaterale con la pressione del dito e ad invitare il paziente ad eseguire atti di deglutizione ripetuti e ritmici.

Si provvede alla regolazione della pressione del gas di zolfo erogato.

Il trattamento dura 5 minuti.

Si ripete sulla narice controlaterale.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 47 di 88

Anche in questo caso sarà il medico a decidere di sottoporre il paziente ad eseguire un ulteriore aerosol della durata di 5 minuti.

Lavaggi nasali- Docce micronizzate

L' addetto farà accomodare il paziente, provvederà a riempire l' apposito vaso verificando che la temperatura dell' acqua sia di 36°C, collegherà il raccordo in gomma all' apparecchio erogatore, inserirà l'olivetta monouso ed insegnerà al paziente a regolare il flusso dell' acqua con l' apposita manopola.

Il paziente andrà fornito di bavaglione per asciugarsi.

Sarà cura dell' addetto al reparto consigliare ai pazienti che:

- si sottopongono ad aerosol, humages o getto diretto di lasciar trascorrere almeno 15 minuti tra una cura e l' altra
- l' humages va eseguito sempre come prima cura
- si sottopongono a nebulizzazione di attendere almeno 15 minuti nella sala relax prima di uscire per dar modo alle mucose dell' "apparato respiratorio di raffreddarsi".

DOVERI DELL'OPERATORE :

Verificare che le sale di cura siano fornite di contenitori per:

- la conservazione dei dispositivi monouso
- la disinfezione dei tubi in pvc e di altri dispositivi non monouso come i cateteri ITARD per le insufflazioni endotimpaniche

A fine giornata l'operatore eliminerà il disinfettante dalle bacinelle e provvederà a sciacquarle ed asciugarle.

E' obbligo dell'operatore di non abbandonare mai il reparto a fine turno prima che tutti i pazienti siano usciti.

Nel caso in cui il paziente lamenti un malessere durante l' espletamento della cura dovrà immediatamente essere avvisato il medico, di turno al momento e intrapresa la procedura indicata a pagina 28.

Il personale addetto deve mantenere un comportamento corretto onde evitare disturbo ai pazienti mentre si sottopongono a cure.

Gli operatori devono curare scrupolosamente l' igiene personale e delle sale loro affidate.

23. IRRIGAZIONI VAGINALI

Il reparto eroga le seguenti cure:

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 48 di 88

1. irrigazioni vaginali

Le acque utilizzate sono le salsobromoiodiche.

Per le irrigazioni vaginali è previsto un ambulatorio dedicato (n. 11) dotato di seggiola adatta allo scopo, tenda coprente per la privacy, allarme e semaforo posto fuori dalla porta per indicare se l'ambulatorio è libero o occupato.

Presupposti indispensabili perché la cura possa essere effettuata sono:

1. il paziente deve aver effettuato la visita di ammissione e tutte le pratiche amministrative (quindi deve essere in possesso del foglio cure compilato dal medico e contenente i dati anagrafici ed anamnestici a stampa)
2. all'interno della struttura deve essere presente un medico

Il personale addetto (infermieri o medici) provvede a far entrare il paziente nell'ambulatorio all'orario prefissato.

Eventuali variazioni nell'orario di cura devono sempre essere preventivamente autorizzate dall'ufficio accettazione.

Prima dell'inizio della cura, l'addetto/a deve:

- Farsi consegnare dal paziente il foglio prescrizione che dovrà rimanere all'interno dell'ambulatorio per tutta la durata delle cure e verificare che la cura sia realmente prescritta ed eventuali indicazioni su modifiche di tempi e modi di erogazione della stessa.
- Farsi consegnare la tessera magnetica, passarla sul lettore del sistema di rilevazione
- Verificare che le temperature dell'acqua siano quelle previste, da 37 a 40 gradi
- Predisporre, sentito il parere del medico, il quantitativo di acqua da utilizzare che può variare da 2 a 5 litri da erogare nell'arco di 15/20 minuti

L'operatore può intervenire sui meccanismi prestabiliti, qualora la prescrizione medica preveda indicazioni diverse da quelle standard.

L'esecuzione della cura avverrà secondo le tecniche insegnate all'addetto e rispettando le indicazioni del medico ed i tempi prefissati (salvo diversa indicazione riportata sul foglio di prescrizione).

24. IDRONCOLONTERAPIA

L'idrocolonterapia è una tecnica abbastanza recente che serve per la pulizia del colon, mediante l'utilizzo di un'apparecchiatura a circuito chiuso che permette l'introduzione di

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 49 di 88

acqua (nel nostro caso termale) nel retto con controllo da parte del medico specialista sia della temperatura, che della pressione dell'acqua stessa.

L'utilizzo di questa metodica che sostituisce l'ormai più datata doccia rettale, permette all'acqua di risalire tutto il colon, fino al cieco che è la parte più lontana dell'intestino crasso. Ciò permette (a differenza della doccia rettale che invia l'acqua solo per poche decine di centimetri) una accurata pulizia del colon anche nelle sue parti più nascoste e soprattutto di quei residui fecali che ristagnano attaccati alle pareti intestinali anche per

molti mesi, costituendo pertanto una possibile fonte di infiammazione e iniziale lesione precancerosa.

E' sufficiente eseguire questa metodica 2/3 volte l'anno.

Prima di iniziare il paziente viene sottoposto a scrupolosa visita specialistica e ad anamnesi accurata per escludere lesioni del colon retto in atto o interventi chirurgici sullo stesso, di recente data.

L'acqua termale salsobromoiodica è poi un valore aggiunto, poiché oltre all'utilità della metodica stessa unisce le proprietà antinfiammatorie e miorilassanti dell'acqua stessa.

Si esegue in regime privatistico presso l'ambulatorio dedicato (n.14), da medico specialista in gastroenterologia.

L'ambulatorio n. 14 è dotato di un lettino con materassino, ricoperto da un lenzuolo di cartene e da un lenzuolo bianco, di una tenda in tessuto coprente che isola la postazione dal resto dell'ambulatorio per maggiore privacy del paziente e di un semaforo esterno che segnala utilizzando i colori rosso e verde se l'ambulatorio è occupato o libero.

Una attaccapanni, seggiolino girevole, cassetiera, consolle porta oggetti completano l'arredamento.

L'ambulatorio 14 è dotato di un bagno autonomo che il paziente, sottoposto al trattamento, può utilizzare al bisogno.

25. REPARTO PISCINA

Il reparto piscina eroga le seguenti cure:

1. bagno in piscina
2. crenokinesiterapia singola
3. crenokinesiterapia collettiva
4. percorsi vascolari

Vengono inoltre erogate le seguenti prestazioni:

1. percorso delle acque
2. sauna

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 50 di 88

Le piscine vengono riempite con acqua salsobromoiodica.

Presupposti indispensabili perché la cura possa essere effettuata sono:

- 1.il paziente deve aver effettuato la visita di ammissione e tutte le pratiche amministrative (quindi deve essere in possesso del foglio cure compilato dal medico e contenente i dati anagrafici ed anamnestici a stampa e della tessera magnetica personalizzata)
2. il paziente deve presentarsi alla reception della piscina all' orario consigliato o stabilito in base alle cure che deve effettuare
3. all' interno della struttura deve essere presente un medico

Eventuali variazioni nell' orario stabilito in base alle cure da effettuare , dovrà sempre essere preventivamente autorizzate dall' ufficio accettazione.

Il personale addetto provvede a far entrare il paziente nello spogliatoio.

L' esecuzione della cura avverrà secondo le indicazioni del medico ed i tempi prefissati, fatto salvo per le cure di crenokinesiterapia singola e crenokinesiterapia collettiva che verranno seguite dal fisioterapista .

E' compito dell' assistente bagnanti sorvegliare che le persone in acqua mantengano un comportamento corretto, atto a non disturbare gli altri. Dovrà inoltre vigilare affinché non vengano scattate foto né effettuate riprese video.
Dovrà inoltre mantenere il volume della musica a livelli tali da non disturbare i pazienti in acqua.

Trattamenti terapeutici:

Bagno terapeutico

Il paziente si presenta alla reception della piscina e il bagnino si farà consegnare la tessera magnetica per passarla sul lettore del sistema di rilevazione e lo introdurrà nello spogliatoio indicandogli dove fare la doccia e raccomandandogli di passare, prima di entrare in piscina, attraverso la vaschetta lava-piedi.

Il bagnino consiglierà al paziente di stazionare in acqua per 30 o 40 minuti per evitare problemi di qualsiasi genere e di effettuare, dopo il bagno, un breve periodo di riposo e reazione disteso sui lettini che arredano la piscina.

Avrà infine cura di controllare il paziente in acqua, per verificare che non vi siano problemi e che tutto proceda in modo corretto

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 51 di 88

Percorsi vascolari

Il paziente si presenta alla reception della piscina e il bagnino si farà consegnare la tessera magnetica per passarla sul lettore del sistema di rilevazione e lo introdurrà nello spogliatoio indicandogli dove fare la doccia e raccomandandogli di passare, prima di entrare nell'area della piscina, attraverso la vaschetta lava-piedi.

Il bagnino consiglierà poi il paziente su come effettuare in modo corretto il percorso vascolare, passando da una vasca calda a quella fredda per il tempo che il medico ha prescritto sulla richiesta di cure.

Trascorso il tempo previsto per la cura segnalerà al paziente la necessità di uscire dalle vasche e di effettuare un breve periodo di riposo e reazione sui lettini che arredano la piscina.

Crenokinesiterapia singola e collettiva

La terapia viene coordinata e seguita da fisioterapisti che operano in acqua accanto ai pazienti. La maggior parte dei pazienti presenta vari gradi di disabilità o difficoltà di deambulazione. Pertanto sarà cura del bagnino favorirne l'ingresso in piscina, dopo avere espletato le solite pratiche di ammissione alle cure, aiutandoli a superare eventuali ostacoli di percorso, accompagnandoli alle docce sull'apposita carrozzina a disposizione nell'area e, nel caso non siano in grado di entrare ed uscire in modo autonomo dalla piscina, utilizzando un ausilio specifico che solleva il paziente e lo immerge in acqua.

Il bagnino collaborerà con il terapeuta della riabilitazione durante l'erogazione della cura attenendosi al protocollo operativo.

Percorso delle Acque

Solitamente questa prestazione è a pagamento e si esaurisce in un solo accesso all'area piscina con possibilità di balneazione, percorso vascolare e sauna.

Presupposti indispensabili per l'accesso sono:

1. Il cliente deve aver compilato il questionario obbligatorio appositamente predisposto dalla Direzione Sanitaria
2. Il cliente deve aver effettuato il pagamento del biglietto.
3. L'accesso alla piscina è consentito solo negli orari indicati e regolarmente esposti nello stabilimento e nell'area piscina

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 52 di 88

4. I clienti per accedere all'area piscina dovranno attenersi alle stesse regole che i pazienti devono rispettare per il bagno terapeutico ed il percorso vascolare quindi a sottoporsi a doccia e lavaggio dei piedi nell'apposita vasca
5. I clienti dovranno indossare, come da regolamento esposto all'entrata in piscina, ciabatte, costume e cuffia, prima di entrare in acqua.

Sauna

L'utilizzo della sauna è una prestazione a pagamento e solitamente è compresa nel costo del percorso delle acque.

L'accesso avviene con le modalità sopra descritte sia per quanto riguarda l'accettazione sia per quanto riguarda le modalità di entrata nell'area piscina (doccia ecc.).

Gli addetti alla piscina cureranno che il locale sauna sia sempre pulito e privo di effetti personali dimenticati o lasciati dai clienti.

Forniranno informazioni alla clientela sul modo migliore di sottoporsi ai trattamenti e sulla durata consigliata degli stessi, così come segnalato nel regolamento appeso all'entrata della piscina.

E' obbligatorio durante la sauna indossare il costume.

E' compito del personale della piscina sorvegliare che le persone in sauna mantengano un comportamento corretto, atto a non disturbare gli altri. Dovrà inoltre vigilare affinché non vengano scattate foto né effettuate riprese video e che vengano rispettati i tempi consigliati.

Ogni giorno, prima dell' inizio delle cure, l' addetto/a deve:

- Effettuare la pulizia mattutina del reparto comprensiva di sanificazione delle superfici calpestabili.
- Verificare che il reparto sia rifornito dei materiali di consumo (biancheria, ecc.) necessari
- Verificare che all' interno della piscina e dei percorsi vascolari non siano presenti corpi estranei
- Verificare che le temperature delle vasche (piscine e vascolari) siano corrette
- Verificare che i livelli di cloro e PH siano quelli previsti

CONTROLLI INTERNI

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 53 di 88

La piscina termale presenta due ordini di potenziali pericoli igienico-sanitari: il primo legato alla temperatura dell' acqua (35°) che la rende terreno di coltura ottimale per la crescita batterica, il secondo legato alle superfici dei locali.

- 1) La temperatura dell' acqua della piscina viene mantenuta intorno ai 35°C in inverno e 33/34 in estate , nelle due vasche dei percorsi vascolari la temperatura è rispettivamente a 34°C e 22°C .

E' pertanto di fondamentale importanza che la clorazione dell' acqua avvenga costantemente in maniera ottimale.

Le procedure di clorazione e di controllo dei parametri sono affidate alle centraline automatiche poste negli appositi locali.

Ogni mattina il personale addetto alla manutenzione di piscina dovrà provvedere, prima dell' apertura dell' impianto, alla verifica manuale dei parametri ed alla loro eventuale correzione.

Il manutentore di piscina effettua il primo controllo del PH e cloro alle ore 07.00, successivamente alle ore 14.00 ed in ogni altro momento in cui per numero di utenti presenti in vasca o per tipologia degli stessi venga ritenuto opportuno. **Annota i valori rilevati in apposito registro vidimato dall'AUSL.** In caso di non corrispondenza dei valori riscontrati con i parametri previsti dovrà avvisare immediatamente la direzione sanitaria e la direzione, che a sua volta provvederà a far intervenire la ditta responsabile della manutenzione (Barchemicals). Nel frattempo la direzione sanitaria valuterà con i manutentori di piscina gli interventi da adottare.

Il manutentore di piscina curerà inoltre il lavaggio giornaliero dei filtri, la sorveglianza degli impianti per l' abbattimento dell' ammoniaca posti prima dell' ingresso dell' acqua in vasca e della quantità di acqua di ricambio che viene immessa in piscina.

In considerazione delle particolari caratteristiche di composizione e temperatura dell' acqua e della tipologia dei pazienti trattati si definisce in almeno il 30% la quantità di acqua da ricambiare giornalmente.

Il laboratorio analisi interno provvederà con frequenza almeno settimanale al controllo batteriologico dell' acqua di immissione in vasca e di quella presente all' interno della vasca stessa e dei percorsi vascolari. La frequenza di tali controlli potrà essere aumentata in caso di positività dei risultati, di variazioni consistenti del numero e della tipologia degli utenti che accedono alla piscina. Barchemicals provvede alle analisi dell'acqua della piscina e delle vascolari una volta al mese.

- 2) Le superfici calpestabili dei locali della piscina rappresentano un' ulteriore fattore di rischio igienico.

La pulizia di tali superfici è affidata al personale della piscina e deve essere effettuata la mattina prima dell' apertura, nell' intervallo di chiusura pomeridiana ed al momento della chiusura.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 54 di 88

Per tale pulizia e sanificazione verranno utilizzate le attrezzature – lavapavimenti industriale – lava angoli ed i prodotti che l'azienda mette a disposizione.

In particolar modo devono essere accuratamente pulite le superfici delle griglie docce, dei lava-piedi e quelle poste alle estremità dei percorsi vascolari, i bagni, il pavimento della sauna e i pavimenti degli spogliatoi.

Il fondo della piscina deve essere accuratamente pulito utilizzando l'aspirafondo. Tale operazione dovrà essere effettuata con frequenza tale da mantenere il fondo libero da sabbia ed altri materiali inerti contenuti nell'acqua termale.

E' compito dei bagnini verificare che le norme di comportamento previste per gli utenti (obbligo di indossare apposite ciabattine, di effettuare la doccia prima di entrare in acqua nonché di attraversare l'apposita vaschetta lava-piedi, di indossare la cuffia in piscina, di depositare la biancheria bagnata negli appositi contenitori) vengano rispettate.

CONTROLLI BATTERIOLOGICI

Con cadenza settimanale il laboratorio provvederà alle analisi batteriologiche dell'acqua salsobromiodica proveniente dalle sorgenti poste alle così dette Terme Alte e dell'acqua della piscina.

Con cadenza almeno mensile, il laboratorio analisi provvederà inoltre alla verifica ed eventuale identificazione dei patogeni previsti dalla normativa in vigore, all'interno della vasca e nei punti critici della piscina così identificati:

1. pavimento spogliatoi
2. panche spogliatoi
3. pavimento bagni
4. pavimento docce
5. pavimento locale piscina
6. bordo vasca piscina
7. bordo vasche di deambulazione vascolare
8. acqua proveniente dalle docce
9. acqua vaschetta lava-piedi

REGOLAMENTO PISCINA

1. Gli utenti devono avere il massimo rispetto degli impianti e degli effetti d'uso. Ogni danno, anche se involontario, dovrà essere risarcito alla Direzione.
2. La tessera magnetica va consegnata all'assistente bagnanti prima di accedere alle vasche, che provvederà a scaricare la cura giornaliera. Nel contempo va esibita la prescrizione medica su cui sono riportati modi e tempi delle cure.
3. Chiunque venga trovato sprovvisto di titolo valido per l'ingresso, sarà allontanato dalla piscina.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 55 di 88

4. Le Terme di Porretta forniscono sia ai pazienti che fruiscano delle cure tramite il SSN che ai clienti privati, un telo per asciugarsi dopo il bagno. Tale telo, dopo l'uso, va riposto negli appositi contenitori posti negli spogliatoi.
5. Gli utenti devono cambiarsi esclusivamente negli spogliatoi.
6. E' obbligatorio fare la doccia e passare dagli appositi percorsi lava-piedi prima di entrare in vasca.
7. Negli spogliatoi è obbligatorio fare la doccia indossando il costume da bagno.
8. E' obbligatorio indossare la cuffia prima di entrare in vasca e calzature adeguate per accedere agli spogliatoi ed al piano vasca. È assolutamente vietato, anche agli accompagnatori, l'ingresso negli spogliatoi o al piano vasca senza ciabatte o copri scarpe.
9. La durata del trattamento termale è di norma di 30 minuti (salvo diversa prescrizione medica).
10. La Sauna non è un trattamento termale. Si consiglia una durata di 15 minuti suddivisa in due periodi di 10 e 5 minuti ciascuno.
11. E' vietato sporcare l'acqua delle vasche in qualsiasi modo o introdurre oggetti personali.
12. I costumi da bagno devono essere di forme e dimensioni tali da non urtare la sensibilità degli altri utenti e di materiale resistente ai prodotti utilizzati per il trattamento dell'acqua. Gli Assistenti Bagnanti non consentiranno l'ingresso a chi indosserà costumi inadeguati.
13. E' vietato fumare e tuffarsi.
14. Non è consentito l'ingresso allo spogliatoio femminile agli accompagnatori di sesso maschile.
15. E' vietato consumare cibi o bevande sul piano vasca e negli spogliatoi.
16. E' vietato introdurre cani o altri animali all'interno degli impianti.
17. E' fatto divieto di entrare in vasca alle persone che presentino ferite, abrasioni, lesioni o alterazioni cutanee di sospetta natura infetta (verruche, dermatiti, micosi ecc.). Il personale di sorveglianza potrà richiedere all'utente di farsi controllare dal medico prima di consentire l'accesso alla piscina.
18. E' fatto divieto di entrare in vasca alle persone in stato psicofisico alterato (ubriachezza, alterazione da stupefacenti ecc.).
19. Per rispetto della privacy è vietato l'uso di macchine fotografiche, videocamere e telefoni cellulari.
20. Il relax è parte integrante dei trattamenti termali. Gli utenti sono invitati a mantenere un contegno rispettoso della tranquillità altrui.
21. Si invita a non occupare i lettini con asciugamani, borse o altro.

22. La direzione non è responsabile di furti o smarrimenti di oggetti lasciati incustoditi all'interno della struttura. Non assume alcuna responsabilità anche per gli oggetti depositati negli armadietti destinati al vestiario.
23. La direzione non risponde in alcun modo degli eventuali incidenti, infortuni o altro, che possano accadere ai bagnanti per comportamenti loro imputabili.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 56 di 88

24. Copia del presente regolamento dovrà essere affissa all'ingresso della piscina. E' fatto obbligo a tutti gli utenti di osservarlo.
25. In caso di violazione di una delle norme previste dal presente regolamento l' assistente bagnanti potrà richiedere all' utente di allontanarsi dalla piscina stessa.

26. REPARTO FANGOBALNEOTERAPICO

Il reparto fangobalneoterapico eroga le seguenti cure:

5. fango più doccia di pulizia
6. fango più bagno terapeutico
7. fango più bagno terapeutico ozonizzato
8. bagno terapeutico
9. bagno terapeutico ozonizzato
10. massaggio

L' acqua utilizzata nella preparazione del fango è la salsobromiodica.

La balneoterapia può essere effettuata sia con acqua salsobromiodica che con acqua sulfurea.

Presupposti indispensabili perché la cura possa essere effettuata sono:

1. il paziente deve aver effettuato la visita di ammissione e tutte le pratiche amministrative (quindi deve essere in possesso del foglio cure compilato dal medico e contenente i dati anagrafici ed anamnestici a stampa e della tessera magnetica personalizzata)
2. il paziente deve presentarsi all' orario stabilito
 1. all' interno della struttura deve essere presente un medico

Il personale addetto provvede a far entrare il paziente nello spogliatoio all' orario prefissato.

Eventuali variazioni nell' orario di cura devono sempre essere preventivamente autorizzate dall' ufficio accettazione.

Prima dell' inizio della cura, l' addetto/a deve:

- Verificare che le temperature del fango e dell' acqua siano quelle prescritte.
- Verificare che i campanelli d' allarme situati vicino ai lettini cure e reazione ed alla vasca siano funzionanti. Farsi consegnare dal paziente il foglio prescrizione e verificare che la cura sia realmente prescritta ed eventuali indicazioni su modifiche di tempi e modi di erogazione della stessa.
- Farsi consegnare la tessera magnetica, passarla sul lettore del sistema di rilevazione e in base alle cure da effettuare e alla loro sequenza, indirizzarlo al camerino prenotato

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 57 di 88

Fangoterapia

Per l' esecuzione della fangoterapia il paziente deve esser fatto accomodare sul lettino su cui sono stati stesi due fogli di cartene monouso.

La temperatura del fango deve essere di 49°C salvo diversa prescrizione del medico.

L' addetto provvede ad applicare il fango sulle zone indicate dal medico utilizzando le tecniche che gli sono state insegnate.

Il paziente va fatto stendere sul lettino in posizione supina, avvolto nel cartene e ricoperto con le coperte di lana.

Va sistemata una salvietta vicino al volto del paziente per detergere il sudore.

Il paziente viene lasciato in cura per il tempo previsto (10 o 20 minuti) o per quello indicato dal medico sulla scheda di prescrizione. L' operatore provvederà a caricare il timer posizionandolo sul tempo necessario alla cura.

Al termine della cura l' addetto rimuove le coperte, apre il telo di cartene e toglie la maggior parte del fango dal corpo del paziente quindi lo aiuta ad entrare nella doccia, il cui piatto è stato precedentemente disinfettato. Con questa operazione si elimina il fango rimanente dal corpo del paziente tramite un getto/doccia di acqua termale salsobromiodica.

Il paziente viene poi accompagnato al bagno o alla reazione a seconda dell' indicazione contenuta nella scheda di prescrizione e all'eventuale massaggio.

Durante tutto il tempo di cura l' operatore deve rimanere all' interno del reparto ed in posizione da cui sia possibile udire eventuali richieste del paziente.

Balneoterapia

Prima dell' esecuzione del bagno l' addetto deve provvedere all' accurata disinfezione delle vasche e dei piatti doccia secondo le procedure operative previste:

Pulizia vasche:

1. Risciacquare la vasca con un getto d'acqua a pressione
2. Applicare il disinfettante già diluito in acqua secondo le percentuali previste
3. Lasciare agire per i tempi previsti dal protocollo di uso del prodotto e poi con l'utilizzo di una spazzola apposita strofinare tutta la superficie della vasca in modo da rimuovere i residui eventualmente presenti
4. Rimuovere il disinfettante risciacquando la vasca con getto d'acqua a pressione

La vasca va riempita con il tipo d' acqua previsto (salsobromiodica o sulfurea), dopo aver eventualmente azionato il pulsante per l'erogazione d' ozono.

L' operatore deve aiutare il paziente ad entrare nella vasca.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 58 di 88

Il paziente viene lasciato in cura per il tempo previsto (10 o 20 minuti) o per quello indicato dal medico sulla scheda di prescrizione. L'operatore provvederà a caricare il timer posizionandolo sul tempo necessario alla cura.

Al termine della cura il paziente viene aiutato ad uscire dalla vasca, poi avvolto in un lenzuolo caldo ed accompagnato al camerino di reazione.

Durante tutto il tempo di cura l'operatore deve rimanere all'interno del reparto ed in posizione da cui sia possibile udire eventuali richieste del paziente.

Reazione

Il paziente deve essere fatto accomodare nel camerino di reazione dove verrà avvolto in un altro lenzuolo asciutto e caldo e fatto riposare per circa 15 minuti.

Particolare attenzione va riservata al periodo compreso tra l'uscita dalla vasca e la salita sul lettino di reazione in quanto si tratta del periodo in cui si registra la maggior parte dei malori dovuti a brusco calo di pressione, pertanto la manovra deve essere eseguita molto lentamente.

Il paziente viene lasciato in reazione per il tempo previsto (in genere 15 minuti).

L'operatore provvederà a caricare il timer posizionandolo sul tempo prestabilito.

Al termine della reazione il paziente si rivestirà ed uscirà dal camerino o effettuerà il massaggio.

Massaggi

Il massaggio seguente alla fangobalneoterapia viene di norma praticato dopo il periodo di reazione.

Il massaggiatore entra nel camerino ed esegue la prestazione rispettando i tempi (anche in questo caso va caricato il timer) e le modalità indicate sulla scheda di prescrizione.

Il personale addetto deve:

- ✓ mantenere un comportamento corretto onde evitare disturbo ai pazienti mentre si sottopongono a cure.
- ✓ curare scrupolosamente l'igiene personale e dei camerini loro affidati
- ✓ non abbandonare mai il reparto a fine turno prima che tutti i pazienti siano usciti.
- ✓ nel caso in cui il paziente lamenti un malessere durante l'espletamento della cura dovrà immediatamente avvisare il medico di turno presente nella struttura

Preparazione del fango

L'operatore prima dell'inizio delle cure verificherà che il fango che esce dagli erogatori

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 59 di 88

sia alla giusta temperatura.

Il fango utilizzato nei camerini proviene da quattro silos posizionati in locali che si trovano adiacenti al reparto. Il fango in essi contenuto è già maturo e viene irrorato di acqua salsobromiodica, inoltre ogni silos è dotato di miscelatore automatico.

L'operatore deve provvedere a mantenere il corridoio di servizio libero dal fango già utilizzato, i rotoli di cartene contenente il fango usato vengono raccolti in apposito carrello che l'operatore porterà nella zona della sfangatrice ove effettuerà la cosiddetta sfangatura.

Per la sfangatura viene utilizzata la sfangatrice che separa il fango dal cartene ed immette in automatico il fango usato in uno speciale contenitore, posizionato all'esterno in modo da tenerlo separato dai silos del fango maturo "pulito".

L'operatore deve: interessarsi dello smaltimento del cartene, mantenere l'armadio scalda-biancheria sempre fornito di lenzuoli, contare e preparare la biancheria usata per il ritiro da parte della lavanolo, controllare che tutto il materiale necessario al lavoro sia sempre pulito ed efficiente.

In caso di guasti al sistema di erogazione del fango dovrà avvertire immediatamente la direzione che provvederà a far intervenire il manutentore esterno.

27. LE NOSTRE FANGAIE

Trattasi di vasche in cemento affiancate ove matura il fango prodotto miscelando materiale secco e fine (peloide) con acqua salsobromiodica trasferita mediante condotta dalle sottostanti sorgenti salsobromiodiche.

Di seguito si sintetizzano le caratteristiche tecniche .

- Terreno di proprietà TEMA srl. superficie di mq. 2100
- n. 40 vasche disposte su tre file parallele due da 18 vasche cadauna
una da 4 vasche
- dimensioni vasca 2,50 x 2,30
- profondità media vasca ml. 1,45
- superficie vasca mq. 5,75
- **superficie totale vasche mq. 230**
- volume vasca mc. 8,35

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 60 di 88

- **volume totale vasche mc. 334**
- **Capacità utile contenimento fanghi mc. 334**

28. RIABILITAZIONE RESPIRATORIA

E' un tipo di cura che viene eseguito su pazienti affetti da patologie bronchiali e polmonari professionali (silicosi - asbestosi)

Viene effettuata sottoponendo il paziente a:

- 1) Ventilazione polmonare
- 2) Humage o nebulizzazione in ambiente
- 3) Aereosol
- 4) Ginnastica respiratoria

Le cure di cui ai punti 1) -2)-3) vengono effettuate nel “reparto cure inalatorie” , la cura indicata al punto 4) viene effettuata in apposito ambiente situato all’interno della palestra della terapia fisica riabilitativa.

Il locale è attrezzato con nr. 7 lettini dotati di cuscino appoggiatesta e di cuscino speciale per permettere alle gambe di mantenere la giusta postura.

È inoltre dotato di appositi aeratori al soffitto.

29. REPARTO TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE

Guida alla riabilitazione

Riabilitare significa recuperare una funzione compromessa attraverso un trattamento medico e fisioterapico .

La riabilitazione può essere praticata a qualsiasi età e a seguito di patologie ortopediche come lesioni muscolari, protesi all'anca, al ginocchio ecc., patologie acute come colpo di frusta, della strega ecc. e patologie neurologiche come ictus, sclerosi multipla, morbo di ParKinson.

Per eseguire correttamente un ciclo di riabilitazione deve essere fissato il percorso riabilitativo da seguire quindi il paziente deve prima di tutto rivolgersi al medico di base il quale farà richiesta di una visita specialistica fisiatrica.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 61 di 88

Il fisiatra deciderà il percorso riabilitativo più idoneo da percorrere e quindi le terapie alle quali si dovrà sottoporre il paziente.

TECNICHE DI RIABILITAZIONE - IN PALESTRA

1. rieducazione motoria singola
2. rieducazione neuro-motoria
3. rieducazione motoria collettiva
4. rieducazione posturale globale
5. trazioni meccaniche
6. bacinelle galvaniche
7. elettroterapia (faradica, esponenziale, diadinamiche, TENS)
8. ionoforesi
9. radarterapia
10. raggi infrarossi

11. raggi ultravioletti
12. ultrasuonoterapia
13. laserterapia
14. magnetoterapia
15. diatermia (tecarterapia)
16. massaggio complementare alla terapia fisica
17. visite fisiatriche

Le cure vengono erogate sia in regime privatistico che in accreditamento sia con il SSN e in convezione con l' INAIL.

Le cure in regime di accreditamento con il SSN sono soggette alla normativa specifica della regione Emilia Romagna che prevede che per i cittadini residenti in regione le cure possano essere prescritte solo dallo specialista fisiatra pubblico o del centro in cui le cure vengono effettuate.

Visite fisiatriche

Vengono effettuate presso gli ambulatori medici, situati all'interno dello Stabilimento Termale, nei giorni e negli orari previsti.

Prenotazione: la prenotazione delle visite fisiatriche viene effettuata presso i centri CUP, per i residenti in provincia di Bologna, per tutti gli altri, presso gli uffici accettazione tutti i giorni feriali dalle ore 08.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00 ad eccezione del sabato in cui le prenotazioni verranno accettate dalle ore 08.30 alle ore 12.30
La prenotazione delle visite ortopediche viene effettuata presso gli uffici accettazione.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 62 di 88

Visite: vengono effettuate presso gli ambulatori medici nei giorni prescritti previo pagamento del ticket (ove previsto) presso gli uffici amministrativi.

La refertazione delle visite viene effettuata al momento della visita stessa e consegnata direttamente al paziente (se previsto).

Il personale dell' accettazione curerà che le pratiche vengano svolte nel minor tempo possibile, usando la massima cortesia nei confronti dell' utente.

Curerà inoltre che venga compilata tutta la modulistica richiesta dalle normative vigenti (riscossione ticket, documentazione od autocertificazione dell' esenzione, ecc.) inclusa la firma del modulo per trattamento dati personali art. 13 D.Lgs 196 del 30/06/2003 ed il modulo DEBURO da inviare alla regione.

Le copie dei referti delle visite fisiatriche verranno archiviate in direzione sanitaria e saranno consultabili dagli addetti alla fatturazione e dai terapisti della riabilitazione che ne abbiano necessità.

Prenotazione cure

Il paziente che deve effettuare delle terapie, viene inserito in una lista di prenotazione dove vengono registrati:

- data di prenotazione
- nome e cognome
- recapito telefonico
- trattamenti prescritti
- eventuali segnalazioni di urgenza
- eventuali richieste del paziente.

Pazienti assistiti INAIL o provenienti da lontano.

La Direzione Sanitaria riceve le prenotazioni direttamente dall' INAIL o dal paziente stesso e le trasmette al reparto affinché vengano integrate alle altre.

Inserimento

La caporeparto provvede alla gestione del quadro di lavoro ed all' inserimento dei pazienti secondo la data di prenotazione e tenendo conto di eventuali richieste di trattamenti d' urgenza.

Sarà cura della caporeparto fissare gli appuntamenti direttamente o, in caso di impossibilità, far avvisare dal centralino i pazienti del giorno e dell' ora di inizio del trattamento.

Accettazione cure

Prevede la trascrizione delle cure prescritte sull' apposita scheda da parte del medico termale, la registrazione anagrafica e l' acquisto cure presso gli uffici accettazione.

Le procedure sono quelle indicate negli appositi capitoli.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 63 di 88

Presupposti indispensabili perché la cura possa essere effettuata sono:

- il paziente deve aver effettuato la visita di ammissione e tutte le pratiche amministrative (quindi deve essere in possesso del foglio cure compilato dal medico e contenente i dati anagrafici ed anamnestici a stampa e della tessera magnetica personalizzata)
- il paziente deve presentarsi all' orario stabilito
- all' interno della struttura deve essere presente un medico

Al momento dell' inizio del ciclo, il fisioterapista deve raccogliere dal paziente tutti i dati in suo possesso, il referto della visita fisiatrica o la cartella clinica del paziente.

Il fisioterapista può in caso di necessità contattare il fisiatra, od il medico visitatore in qualsiasi momento. Potrà inoltre in ogni momento richiedere visita di controllo che sarà eseguita dallo specialista non appena disponibile.

All' inizio del ciclo il terapeuta della riabilitazione deve registrare i dati iniziali sulla scheda paziente ed effettuare la valutazione del caso (vedi allegati).

Tali schede andranno completate a fine trattamento e archiviate.

Prima dell' inizio della cura, il fisioterapista deve:

- Farsi consegnare dal paziente il foglio prescrizione.
- Farsi consegnare la tessera magnetica, passarla sul lettore del sistema di rilevazione e iniziare i trattamenti.

L' esecuzione della cura avverrà secondo le tecniche conosciute dal fisioterapista e rispettando le indicazioni del fisiatra e dei protocolli relativi al distretto anatomico previsto.

Al termine del ciclo terapeutico il fisioterapista consegnerà al paziente la scheda di soddisfazione pregandolo di compilarla e di consegnarla all' ufficio informazioni.

Rieducazione motoria singola

Il trattamento è singolo e di norma della durata di 30 minuti salvo diversa prescrizione medica.

1 A) Il caporeparto ha il compito di inserire nel piano di lavoro il paziente assegnandogli un orario ed un fisioterapista. Orario e fisioterapista dovranno, nel limite del possibile, rimanere invariati durante tutto il ciclo terapeutico.

Il piano di trattamento viene definito dal fisioterapista salvo non sia già stato dettagliato dal medico specialista.

Nel corso della prima e dell' ultima seduta dovrà effettuare le valutazioni previste e compilare la scheda riportando eventuali problemi insorti durante il ciclo di cura.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 64 di 88

Rieducazione neuro-motoria

Il trattamento è singolo e di norma della durata di 45 minuti salvo diversa prescrizione medica.

Il caporeparto proseguirà con le operazione descritte al punto **1 A)**

Rieducazione motoria collettiva

Il trattamento collettivo ha di norma la durata di 30 minuti salvo diversa prescrizione medica. Ogni gruppo non deve superare il numero di 6 componenti.

Il caporeparto proseguirà con le operazione descritte al punto **1 A)**

Rieducazione posturale globale

Il trattamento è singolo e di norma della durata di 60 minuti 2 o 3 volte la settimana.

Il caporeparto proseguirà con le operazione descritte al punto **1 A)**

Trazioni meccaniche

Il trattamento ha la durata di 30 minuti salvo diversa prescrizione medica.

Il caporeparto proseguirà con le operazione descritte al punto **1 A)**

Terapie fisiche meccaniche

Si intendono tutte le terapie che prevedono l' utilizzo di apparecchi elettromedicali.

La durata del trattamento è quella prevista per l' attrezzatura usata.

Il caporeparto proseguirà con le operazione descritte al punto **1 A)**

Per l'utilizzo dei dispositivi meccanici si richiede al paziente di sottoscrivere il modulo del consenso informato che viene trattenuto dal medico che prescrive la cura.

BACINELLE GALVANICHE

La bacinella galvanica è una forma di elettroterapia che utilizza una forma di corrente continua detta, appunto, galvanica adoperata come trattamento fisioterapico. Il passaggio della corrente elettrica avviene attraverso un contenitore di acqua, nel quale il paziente introduce la zona da trattare. In base all'intensità della corrente erogata, si possono alleviare o addirittura eliminare alcuni tipi di disturbi, migliorando la circolazione del sangue e la stimolazione moto.

La bacinella galvanica prevede che la parte da trattare, soprattutto l'estremità di un arto, venga immersa in una bacinella di plastica riempita di acqua tiepida, che permette di ottenere una distribuzione di corrente più uniforme. Sulla cute vengono applicati gli elettrodi, che possono essere a forma di disco, oppure a oliva, placca, bottone, rullo, manopola, ricoperti di una sostanza spugnosa e bagnati per evitare danni alla pelle. L'azione della

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 65 di 88

corrente galvanica sfrutta le variazioni dei poli indotte nei tessuti e nelle strutture eccitabili, come i vasi sanguigni, i nervi e le terminazioni sensitive.

I vantaggi prodotti da questa tecnica sono quello analgesico (antidolorifico), oppure quello trofico (nutritivo). Per avere un effetto analgesico, determinato dall'aumento della soglia del dolore e dalla riduzione dell'eccitabilità delle membrane, si deve immergere nell'acqua l'elettrodo positivo, detto anodo. Per avere, invece, un effetto trofico, mediante modificazioni del metabolismo cellulare indotte dalla corrente, occorre inserire nell'acqua l'elettrodo negativo, detto catodo. La bacinella galvanica produce risultati solo in prossimità della cute e la sua azione si riduce quanto più la patologia è profonda.

Le indicazioni Postumi traumatici di muscoli e parti molli, patologie degenerative, ipotrofia muscolare, sciatalgia, artrosi, lombosciatalgia.

Le controindicazioni per i portatori di pacemaker e protesi metalliche, nelle persone con malattie della pelle, con insufficienza cardiaca o con disturbi della sensibilità antidolorifica (analgesica), aumento del nutrimento cellulare (trofismo).

TENS

L'elettroterapia antalgica (T.E.N.S. - Transcutaneous Electrical Nerve Stimulation – Correnti Diadinamiche) è un'applicazione terapeutica dell'energia elettrica che viene abitualmente utilizzata con lo scopo di ottenere un effetto analgesico.

I vantaggi di questa applicazione sono rappresentati dall'inibizione dell'attività dei neuroni nocicettori del midollo spinale mediante l'utilizzo di correnti elettriche transcutanee e ad aumento di sostanze analgesiche centrali, mentre i possibili inconvenienti (peraltro molto rari) sono rappresentati da episodi di sofferenza neurovegetativa (nausea, vertigini, sbalzi pressori), un aggravamento della sintomatologia dolorosa, una scarsa tollerabilità individuale.

Le indicazioni comprendono sindromi dolorose acute e croniche post-operatorie, in corso di radicolopatie e/o neuropatie, di malattie reumatiche e/o dell'apparato osteo-artro-muscolare, di tendiniti, fibromialgie, algodistrofie.

Le controindicazioni relative sono rappresentate dalla presenza di stati di alterata sensibilità cutanea e dalla gravidanza accertata o presunta.

Le controindicazioni assolute comprendono la presenza (nella zona soggetta all'applicazione della terapia) di stimolatori cardiaci, defibrillatori o altri dispositivi elettronici di supporto a funzioni vitali (interazione dei rispettivi campi elettromagnetici) e/o di gravi aritmie cardiache.

IONOFORESI

La ionoforesi utilizza una corrente continua che determina una migrazione di ioni che obbediscono alla legge della polarità (ioni negativi verso il polo positivo e viceversa) e penetrano nell'organismo attraverso i dotti sudoripari, quelli sebacei ed i canali piliferi

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 66 di 88

L'intensità della corrente è variabile ma non giunge mai ad un effetto di stimolazione motoria. Avvenuto un legame con gli ioni dei tessuti superficiali, si costituisce un deposito farmacologicamente attivo (azione locale) destinato poi ad essere mobilizzato attraverso il circolo ematico e linfatico (azione sistemica). Viene abitualmente utilizzata a scopo antiedemigeno, antinfiammatorio, antalgico e miorilassante veicolando, attraverso la cute, farmaci allo stato ionico (anestetici locali, corticosteroidi, analgesici, antibiotici, composti chelanti) e producendo un'azione analgesica mediante modificazione dell'eccitabilità delle strutture nervose al passaggio della corrente continua.

I vantaggi di questa applicazione comprendono la capacità di dirigere la sostanza attiva verso un distretto specifico evitando un'intolleranza gastrointestinale da farmaci, mentre i possibili inconvenienti (di raro riscontro) sono rappresentati da reazioni di intolleranza al principio veicolato, da un'accentuazione temporanea della sintomatologia dolorosa nella sede di applicazione, dalla comparsa di aree di arrossamento cutaneo con aumento della temperatura locale, da lesioni cutanee in corrispondenza di aree con compromissione della sensibilità o in pazienti con alterate funzioni cognitive, da episodi di sofferenza neurovegetativa (nausea, vertigini, sbalzi pressori).

Le indicazioni (si modificano rispetto al tipo di farmaco utilizzato) comprendono: sindromi dolorose acute o croniche comparse a seguito di affezioni post-traumatiche e post-operatorie, in corso di radicolopatie e/o neuropatie, di malattie reumatiche e/o dell'apparato osteo-artro-muscolare, di tendiniti, di fibromialgie e algodistrofie.

Le controindicazioni sono rappresentate dalla presenza di dermatiti ed abrasioni, stati di alterata sensibilità cutanea, stati di fragilità capillare, malattie della coagulazione del sangue, gravi aritmie, gravidanza, presenza di stimolatori cardiaci, defibrillatori ed altri dispositivi elettronici di supporto a funzioni vitali nel punto focale, dalla presenza di mezzi metallici intratissutali nella zona sottoposta al trattamento.

RADARTERAPIA

La radarterapia è una terapia che fa parte delle cosiddette termoterapie. Nella radarterapia sono usate le onde elettromagnetiche della banda di frequenza delle microonde per ottenere un effetto antidolorifico. Tali onde sviluppano nei tessuti trattati un calore che si trasmette in profondità ed infatti è questa l'azione principale della radarterapia. Il maggior riscaldamento si ha in tessuti con più presenza di acqua (es. muscoli e tessuti periarticolari), mentre invece il minore effetto di riscaldamento si ha in quelli a basso contenuto di liquidi (es. tessuto adiposo). La radarterapia, oltre all'effetto

termico, provoca un'elevata vasodilatazione che resta per circa 20 minuti dopo il trattamento e interessa esclusivamente i capillari e le arterie precapillari.

I vantaggi gli effetti terapeutici della radarterapia sono il rilasciamento muscolare, l'effetto analgesico e l'effetto trofico.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 67 di 88

Le indicazioni è indicata nei casi di contratture muscolari, artrosi, algie post-traumatiche, tendiniti, etc.

Le controindicazioni nei casi di portatori di pace-maker, presenza di emorragie, neoplasie, gravidanza e problemi vascolari.

RAGGI INFRAROSSI

I raggi infrarossi sono onde elettromagnetiche a bassa frequenza in grado di trasmettere calore, e proprio per via di questa caratteristica sono sempre più utilizzati anche a scopo terapeutico. Il calore che questi raggi trasmettono viene assorbito facilmente dal corpo, poiché penetra solo la superficie della cute e dei tessuti, e provoca una benefica vasodilatazione oltre che degli stimoli anche a un livello nervoso e muscolare. Il trattamento con infrarosso è indicato in particolare per curare dei disturbi specifici associati all'apparato circolatorio, scheletrico nonché ai muscoli.

I vantaggi la dilatazione agevola la circolazione sanguigna e permette una più rapida ed efficace rimozione delle sostanze di rifiuto prodotte dai processi chimici corporei, e al contempo favorisce un più ampio flusso delle sostanze nutritive e dell'ossigeno lungo i tessuti.

Le indicazioni per il trattamento dei postumi di traumi, artrosi cervicale o lombare e dolori, oltre che per disturbi che colpiscono l'apparato muscolare (torcicollo, lombalgie e altri malanni similari)

Le controindicazioni non sono state riscontrate particolari controindicazioni per ciò che concerne l'utilizzo. Tuttavia è sempre opportuno che i trattamenti siano seguiti da medici e fisioterapisti esperti.

RAGGI ULTRAVIOLETTI

L'ultravioletto-terapia è una tecnica fisioterapica che sfrutta a scopo terapeutico gli effetti biologici degli UV, radiazioni elettromagnetiche con lunghezza d'onda tra 3.900 e 136 ampere, la cui sorgente principale è il sole.

Si distinguono in:

UVA: essenzialmente pigmentogeni

UVB: eritematogeni e attivi sulla sintesi della vitamina D

UVC: con effetto essenzialmente battericida

EFFETTI BIOLOGICI E TERAPEUTICI

1. Pigmentazione cutanea: i raggi UV inducono la sintesi della melanina; la pigmentazione cutanea è un meccanismo di difesa dell'organismo per impedire un'eccessiva penetrazione di raggi UV nella cute e nel tessuto sottocutaneo .

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 68 di 88

2. Eritema: è il principale effetto biologico degli ultravioletti , il processo finale dell'eritema è la desquamazione, ossia l'eliminazione delle cellule morte; per questo è particolarmente utile in patologie come acne, seborrea e psoriasi.
3. Attivazione della vitamina D: i raggi UV stimolano la trasformazione del 7-deidrocolesterolo in vitamina D, da qui deriva l'effetto metabolico di queste radiazioni poiché è la vitamina D che permette l'assorbimento intestinale del calcio di cui necessitano le ossa. Questo effetto biologico viene sfruttato nel trattamento di malattie quali il rachitismo e l'osteomalacia (applicazione generale) e ancora nel Morbo di Sudeck e nell'osteoporosi.
4. Azione esofilattica: è la capacità di resistere alle infezioni per effetto del sistema reticolo-endoteliale cutaneo che è in grado di produrre anticorpi e svolgere azione fagocitaria e che viene stimolato dagli UV; per questa loro azione si utilizzano per la cura delle piaghe varicose e da decubito.

Inoltre, attraverso la vasodilatazione, migliorano il trofismo dei tessuti in quanto l'aumento del flusso ematico locale consente un maggior apporto di ossigeno e sostanze nutritive ai tessuti ed un'accelerazione dei processi metabolici

I locali destinati alla terapia con raggi UV devono essere ben ventilati perché queste radiazioni ionizzano l'ossigeno con produzione di ozono.

La lampada a UV raggiunge il giusto grado di efficienza soltanto dopo 3-4 minuti dall'accensione, pertanto devono essere accese 5 minuti prima dell'impiego.

Norme di applicazione:

1. Il paziente deve indossare occhiali scuri per evitare danni alle congiuntive e alla cornea
2. Il dosaggio dipende dalla durata dell'irradiazione. Di solito si inizia con 1,2 minuti al giorno fino ad un massimo di 15-20 minuti
3. Il numero di sedute, solitamente, è di 20 per ogni ciclo, distanziati tra loro da almeno un mese di pausa.

Controindicazioni: fotosensibilità cutanea (albinismo, efelidi, farmaci), scompenso cardiaco, TBC polmonare, neoplasie, ipertiroidismo, dermatiti ed eczema acuto, zone esposte di recente ai raggi X.

ULTRASUONOTERAPIA

L'ultrasuonoterapia viene abitualmente utilizzata con lo scopo di ottenere effetti termici, meccanici (indotti da vibrazione), analgesici, miorilassanti, vasodilatatori (capaci di aumentare l'irrorazione sanguigna), di micromassaggio delle fibre del tessuto connettivo.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 69 di 88

I vantaggi sono rappresentati dalla risoluzione di condizioni infiammatorie, dalla riduzione della componente algica e degli spasmi muscolari (analgesia, rilassamento con riduzione

della contrattura muscolare, aumento dell'estensibilità dei tessuti molli) mentre i possibili inconvenienti (peraltro molto rari) sono rappresentati da un aumento della sintomatologia algica in corso di processi infiammatori acuti, da possibili lesioni termiche in corrispondenza di cicatrici, di aree con compromissione della sensibilità o in pazienti con alterate condizioni cognitive, da un aumentato tasso di crescita tumorale e dalla possibile diffusione ematogena di cellule neoplastiche a causa dell'iperemia secondaria, da alterazioni emodinamiche con aumento dell'edema e del sanguinamento, da reazioni di intolleranza nei confronti delle sostanze (gel/creme) utilizzate per veicolare le vibrazioni acustiche.

Le indicazioni comprendono sindromi dolorose acute o croniche in corso di radicolopatie e/o neuropatie, di malattie reumatiche e/o dell'apparato osteo-artro-muscolare, di tendiniti, fibromialgie, algodistrofie, gli edemi post-traumatici, stati di contrattura muscolare antalgica, ritardi di cicatrizzazione.

Le controindicazioni sono rappresentate dalla presenza di stimolatori cardiaci, defibrillatori o altri dispositivi elettronici di supporto a funzioni vitali (interazione dei campi elettromagnetici), da possibili lesioni delle cartilagini di coniugazione di soggetti in accrescimento, di patologie neoplastiche, di uno stato di gravidanza, di una grave osteoporosi, di lesioni flogistiche acute, di ematriti, di stati di alterata sensibilità con turbe della percezione termica.

E' consigliabile non trattare la griglia intercostale anterolaterale, l'addome e i segmenti con protesi articolari cementate e/o mezzi di sintesi metallici.

LASER TERAPIA ANTALGICA

L'applicazione di radiazioni non-ionizzanti (laser terapia antalgica) viene abitualmente utilizzata con lo scopo di ottenere un effetto antiedemigeno, antalgico, di attivazione metabolica, di attivazione dei processi cicatriziali, di vasodilatazione locale.

I vantaggi sono legati ad un incremento del microcircolo, un miglioramento del drenaggio linfatico, una riduzione dei fenomeni di flogosi, una riduzione dell'edema, un aumento della soglia dolorifica senza aumento locale della temperatura, mentre i possibili inconvenienti (peraltro molto rari) sono rappresentati da un'accentuazione della sintomatologia algica in corso di processi infiammatori acuti, da episodi di sofferenza neurovegetativa (nausea, vertigini, sbalzi pressori), da una scarsa tollerabilità individuale al trattamento.

Le indicazioni comprendono sindromi dolorose acute o croniche in corso di radicolopatie e/o neuropatie, di malattie reumatiche e/o dell'apparato osteo-artro-muscolare, di tendiniti, fibromialgie, algodistrofie, edemi post-traumatici.

Le controindicazioni sono rappresentate dalla presenza di stati di alterata sensibilità cutanea, dalla gravidanza accertata o presunta, da stati di fragilità capillare e di labilità pressoria, dalla presenza di trombosi venose in atto. Sia il paziente che l'operatore devono proteggere la retina con idonei dispositivi di protezione individuale (ad es. occhialini).

MAGNETOTERAPIA

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 70 di 88

La magnetoterapia si serve di campi magnetici per ottenere un riequilibrio dei potenziali elettrici di membrana cellulare. Viene abitualmente utilizzata con lo scopo di indurre effetti facilitanti un'azione antalgica, antiedemigena e di attivazione delle proprietà riparative cellulari con stimolo, inoltre, per la formazione del callo osseo a seguito di fratture.

I vantaggi di questa metodica sono rappresentati da un aumento del numero e della funzione dei fibroblasti (riparazione dei tessuti connettivi), dei granulociti neutrofili (cellule del sistema immunitario di difesa) e dei fattori chimici cellulari che determinano la regressione del processo infiammatorio, mentre i possibili inconvenienti (peraltro rari) sono rappresentati da episodi di sofferenza neurovegetativa (nausea, vertigini, sbalzi pressori), un aggravamento della sintomatologia dolorosa, una scarsa tollerabilità individuale alla terapia.

Le indicazioni principali sono relative a grave osteoporosi, fratture con ritardo di consolidazione, sindromi dolorose acute o croniche in corso di radicolopatie e/o neuropatie, di Herpes Zoster, di malattie reumatiche e/o dell'apparato osteo-artro-muscolare, di tendiniti, fibromialgie, algodistrofie, di edemi post-traumatici e di ulcere da decubito.

Le controindicazioni relative comprendono la presenza di trombosi venose in atto, di stati emorragici e di versamenti ematici.

Le controindicazioni assolute sono rappresentate dalla presenza di stimolatori cardiaci, defibrillatori o altri dispositivi elettronici di supporto a funzioni vitali (interazione dei rispettivi campi elettromagnetici), dalla presenza di uno stato di gravidanza accertato o presunto.

LA DIATERMIA AD ONDE CORTE MICROONDE

La diatermia ad onde corte e microonde provoca un aumento termico all'interno dei tessuti per effetto Joule; le microonde vengono assorbite selettivamente da parte dei tessuti con alto contenuto di acqua (tessuti muscolari e periarticolari) e possono raggiungere una profondità di penetrazione di 3 cm. Viene abitualmente utilizzata con lo scopo di aumentare l'irrorazione sanguigna e stimolare gli algorecettori con effetti termici, emodinamici e neuromuscolari.

I vantaggi sono rappresentati dalla soluzione di condizioni infiammatorie, (aumento del flusso ematico, stimolazione della produzione dei leucociti ed anticorpi, eliminazione dei sottoprodotti metabolici), dalla riduzione di dolore e degli spasmi muscolari (analgesia, rilassamento con riduzione della contrattura muscolare, aumento dell'insensibilità dei tessuti molli) mentre i possibili inconvenienti (peraltro molto rari) sono rappresentati da un aumento della sintomatologia algica in corso di processi infiammatori acuti, da possibili lesioni termiche in corrispondenza di aree con compromissione della sensibilità o in pazienti con alterate condizioni cognitive, da un aumentato tasso di crescita tumorale o dalla possibile diffusione ematogena di cellule neoplastiche a causa dell'iperemia secondaria, da alterazioni emodinamiche con aumento dell'edema e del sanguinamento.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 71 di 88

Le indicazioni comprendono sindromi dolorose acute o croniche, in corso di radicolopatie e/o neuropatie, di malattie reumatiche e/o dell'apparato osteo-artro-muscolare, di tendiniti, fibromialgie, algodistrofie, stati di contrattura muscolare antalgica.

Le controindicazioni sono rappresentate dalla presenza di uno stato di gravidanza, di una grave osteoporosi, di lesioni flogistiche acute, di neoplasie, di traumi recenti, di mezzi di sintesi o protesi metalliche, di dispositivi contraccettivi intrauterini – I.U.D – (relativamente alle applicazioni in sede lombare), di stimolatori cardiaci, defibrillatori o altri dispositivi elettronici di supporto a funzioni vitali, di apparecchi acustici (limitatamente alla sede cervicale), di mezzi di sintesi e protesi metalliche intratissutali,

di emartri o idrarti, di stati febbrili, di vasculopatie periferiche e stati di labilità pressoria, da gravi cardiopatie in labile compenso emodinamico.

Massaggio complementare alla terapia fisica.

Ha di norma durata compresa tra 7 e 10 minuti.

Il caporeparto proseguirà con le operazione descritte al punto **1 A)**

Cicli riabilitativi

Si intendono i cicli comprendenti più trattamenti

Il caporeparto proseguirà con le operazione descritte al punto **1 A)**

30.TECNICHE DI RIABILITAZIONE – IN PISCINA

Crenokinesiterapia singola

Il trattamento è singolo è così strutturato:

- 10 minuti di adattamento all' acqua
- 20 minuti di trattamento con il terapista della riabilitazione
- 10 minuti di rilassamento in acqua
- 10 – 15 minuti di reazione a bordo vasca

Il caporeparto proseguirà con le operazione descritte al punto **1 A)**

Il terapista dovrà trovarsi in acqua all' orario prescritto.

In caso di impossibilità del paziente ad entrare in acqua in maniera autonoma il bagnino provvederà a calarlo in acqua con ausilio specifico per disabili.

Crenokinesiterapia collettiva.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 72 di 88

Il numero massimo di pazienti per ogni gruppo non dovrà eccedere le 6 unità (nei periodi di massimo afflusso e per pazienti con patologie di tipo artrosico – degenerativo è consentito un numero max di 12 pazienti a gruppo).

Il trattamento è così strutturato:

- 10 minuti di adattamento all' acqua
- 30 minuti di trattamento con il terapista della riabilitazione
- 10 minuti di rilassamento libero in acqua
- 10 – 15 minuti di reazione a bordo vasca

Il caporeparto proseguirà con le operazione descritte al punto **1 A)**

Il terapista dovrà trovarsi in piscina all' orario prescritto.

Per i pazienti sottoposti a ciclo riabilitativo per esiti di traumatismo al momento dell' inizio del ciclo il fisioterapista deve raccogliere le informazioni disponibili.

PROCEDURE OPERATIVE REPARTO TERAPIA FISICA

Attività che l'operatore responsabile deve effettuare ogni giorno:

- Controllare che tutti i dispositivi elettromedicali presenti nella struttura siano funzionanti
- Controllare che tutti gli attrezzi che vengono alimentati con l'elettricità siano funzionanti
- Controllare che tutti gli attrezzi che vengono normalmente utilizzati per la ginnastica riabilitativa siano al loro posto e atti all'uso
- Ricevere il paziente, provvedere attraverso la scheda magnetizzata alla sua registrazione nel sistema informatico e stabilire di comune accordo il programma riabilitativo, accogliendo , ove possibile, le sue esigenze
- annotare sull' apposito prospetto gli orari fissati con il paziente e consegnare allo stesso un pro-memoria
- provvedere a fare firmare il foglio presenze, istituito per tutti i pazienti privati, Inail, AUSL ecc.
- programmare e coordinare il lavoro degli altri terapisti
- controllare che i terapisti che operano nel reparto rispettino gli orari prefissati
- controllare che i terapisti che operano nel reparto eseguano il lavoro con le modalità concordate
- programmare la crenokinesi terapia sia singola che collettiva e le altre terapie in genere

L'operatore responsabile dovrà inoltre:

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 73 di 88

- procedere all’inserimento dei neo-assunti e provvedere ad effettuare l’affiancamento seguendoli , nel rispetto delle procedure interne, fino al momento in cui riterrà che abbiano acquisito le conoscenze e l’operatività richieste dagli standard aziendali
- compilare la scheda “paziente” nella quale annotare il grado di disabilità evidenziata all’inizio delle cure e il risultato ottenuto dopo il ciclo fisioterapico
- controllare la scheda paziente compilata dagli altri terapisti per gli interventi da loro effettuati
- riunire i fisioterapisti ,che lavorano nel reparto, almeno una volta alla settimana per fare il punto della situazione, prendendo in esame i casi che si sono presentati e analizzarli per testare eventuali possibilità di trattamenti migliorativi
- incontrare almeno ogni 15 giorni il medico fisiatra per confrontarsi, chiedere chiarimenti e consigli per trattare al meglio i pazienti da lui visitati
- incontrare sistematicamente il Direttore Sanitario per informarlo dell’andamento del reparto
- incontrare l’amministratore unico per parlare dell’organizzazione del reparto, di problemi logistici, degli acquisti da effettuare, del personale impiegato soprattutto da un punto di vista dell’accoglienza nei confronti del cliente , della disponibilità ed elasticità nell’adeguarsi alle esigenze mutevoli dell’organizzazione giornaliera

31. PROTOCOLLI TERAPEUTICI

RACHIDE

FRATTURE SOMATICHE NON MIELICHE ED APOFISARIE

CRENOCHINESITERAPIA
 BAGNO
 RIEDUCAZIONE MOTORIA
 ELETTROANALGESIA
 LASERTERAPIA
 MAGNETOTERAPIA
 MASSAGGIO se opportuno

ESITI DI LAMINECTOMIA PER ERNIA DISCALE TRAUMATICA

CRENOCHINESITERAPIA
 BAGNO
 RIEDUCAZIONE MOTORIA
 ELETTROANALGESIA
 LASERTERAPIA
 MAGNETOTERAPIA
 ULTRASUONOTERAPIA

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 74 di 88

PAT POST-TRAUMATICHE DEL RACHIDE CON SIGNIFICATIVA INCIDENZA FUNZIONALE

CRENOCHINESITERAPIA
BAGNO
RIEDUCAZIONE MOTORIA
ELETTROANALGESIA
LASERTERAPIA
MAGNETOTERAPIA
MASSAGGIO se opportuno

ARTO SUPERIORE

TRAUMI DELLA SPALLA

FRATTURE TRATTATE CHIRURGICAMENTE E NON

CRENOCHINESITERAPIA
BAGNO
RIEDUCAZIONE MOTORIA
MACCHINE
MAGNETOTERAPIA

ELETTROANALGESIA
MASSAGGIO

DISTORSIONI

CRENOCHINESITERAPIA
BAGNO O FANGO
RIEDUCAZIONE MOTORIA
MACCHINE
ULTRASUONOTERAPIA
ELETTROANALGESIA
MASSAGGIO
LASERTERAPIA
MASSAGGIO

TRAUMI DEL BRACCIO

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 75 di 88

FRATTURE DI OMERO TRATTATE CHIRURGICAMENTE E NON

CRENOCHINESITERAPIA
BAGNO
RIEDUCAZIONE MOTORIA
MAGNETOTERAPIA
ELETTROANALGESIA
MASSAGGIO

FRATTURE DI AVAMBRACCIO TRATTATE CHIRURGICAMENTE E NON

CRENOCHINESITERAPIA
BAGNO
RIEDUCAZIONE MOTORIA
MAGNETOTERAPIA
ELETTROANALGESIA
MASSAGGIO

FRATTURE DI POLSO E MANO TRATTATE CHIRURGICAMENTE E NON

CRENOCHINESITERAPIA
FANGOTERAPIA
RIEDUCAZIONE MOTORIA
MAGNETOTERAPIA
ELETTROANALGESIA
MASSAGGIO
ULTRASUONOTERAPIA

BACINO E ANCA

FRATTURE

CRENOCHINESITERAPIA
BAGNO
RIEDUCAZIONE MOTORIA
MACCHINE
MAGNETOTERAPIA
ELETTROANALGESIA
MASSAGGIO
ELETTROSTIMOLAZIONI

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 76 di 88

PROTESI DELL'ANCA

CRENOCHINESITERAPIA
BAGNO
RIEDUCAZIONE MOTORIA
MACCHINE
MAGNETOTERAPIA
ELETTROANALGESIA
MASSAGGIO
ELETTROSTIMOLAZIONI

TRAUMI DI COSCIA

FRATTURE DEL FEMORE TRATTATE CHIRURGICAMENTE E NON

CRENOCHINESITERAPIA
BAGNO
RIEDUCAZIONE MOTORIA
MACCHINE
MAGNETOTERAPIA
ELETTROANALGESIA
MASSAGGIO
ELETTROSTIMOLAZIONI
PERCORSI VASCOLARI

TRAUMI DEL GINOCCHIO

FRATTURATIVI TRATTATI CHIRURGICAMENTE E NON

CRENOCHINESITERAPIA
BAGNO

RIEDUCAZIONE MOTORIA
MACCHINE
MAGNETOTERAPIA
ELETTROANALGESIA
MASSAGGIO
ELETTROSTIMOLAZIONI
PERCORSI VASCOLARI

DISTORSIVI GRAVI E/O CON LESIONI LEGAMENTOSE

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 77 di 88

CRENOCHINESITERAPIA
 BAGNO E/O FANGO
 RIEDUCAZIONE MOTORIA
 MACCHINE
 MAGNETOTERAPIA
 ELETTROSTIMOLAZIONI
 ELETTROANALGESIA
 LASER
 ULTRASUONI
 PERCORSI VASCOLARI

PROTESI DEL GINOCCHIO

CRENOCHINESITERAPIA
 BAGNO
 RIEDUCAZIONE MOTORIA
 MACCHINE
 MAGNETOTERAPIA
 ELETTROSTIMOLAZIONI
 ELETTROANALGESIA
 MASSAGGIO
 LASER
 ULTRASUONI
 PERCORSI VASCOLARI

TRAUMI DELLA GAMBA

FRATTURE DI TIBIA E/O PERONE TRATTATE CHIRURGICAMENTE E NON

CRENOCHINESITERAPIA
 BAGNO
 RIEDUCAZIONE MOTORIA

MACCHINE
 MAGNETOTERAPIA
 ELETTROSTIMOLAZIONI
 ELETTROANALGESIA
 MASSAGGIO

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 78 di 88

PERCORSI VASCOLARI

TRAUMI DEL PIEDE E DELLA CAVIGLIA

TRAUMI DELLA CAVIGLIA

CRENOCHINESITERAPIA
 BAGNO E/O FANGO
 RIEDUCAZIONE MOTORIA
 MACCHINE
 ELETTROSTIMOLAZIONI
 ELETTROANALGESIA
 LASER
 ULTRASUONI
 PERCORSI VASCOLARI

FRATTURE GRAVI DEL PIEDE ME DELLA TIBIO-TARSICA

CRENOCHINESITERAPIA
 BAGNO
 RIEDUCAZIONE MOTORIA
 MAGNETOTERAPIA
 ELETTROSTIMOLAZIONI
 ELETTROANALGESIA
 MASSAGGIO LINFO
 PERCORSI VASCOLARI

SINDROMI DA IMMOBILIZZAZIONE

CRENOCHINESITERAPIA
 BAGNO
 RIEDUCAZIONE MOTORIA
 MAGNETOTERAPIA
 ELETTROANALGESIA
 MASSAGGIO LINFO
 PERCORSI VASCOLARI

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 79 di 88

COMPLICANZE VASCOLARI TRAUMO ARTI SUPERIORI ED INFERIORI

PERCORSI VASCOLARI
GINNASTICA VASCOLARE
MASSAGGIO LINFO

Con l'entrata in vigore dei LIA il reparto di terapia fisica effettua, su prescrizione del fisiatra, le seguenti prestazioni:

DIATERMIA AD ONDE CORTE O MICROONDE (RADARTEAPIA) 15 min
INFRAROSSI 15 min
IONOFORESI 30 min
TRAZIONE VERTEBRALE MECCANICA 20 min
ULRASUONOTERAPIA 10 min
MAGNETOTERAPIA 30 min
LASERTERAPIA ANTALGICA 10 min
TECARTERAPIA MANUALE -AUTOMATICA 30 min
ESERCIZIO ASSISTITO IN ACQUA INDIV. 30 min
IDROMASSOTERAPIA 20 min
GINNASTICA VASCOLARE IN ACQUA
LINFODRENAGGIO MANUALE 40 min
PRESSOTERAPIA 30 min
ELETTROTHERAPIA ANTALGICA (TENS) 20 min

32. VISITE PRIVATE LIBERO-PROFESSIONALI

Vengono eseguite presso la struttura sanitaria privata che si trova all'interno dello stabilimento termale posta al primo piano

Tutte le visite specialistiche vengono prenotate dal personale addetto all'accettazione che provvederà a :

- Raccogliere i dati del paziente/cliente annotando Cognome, Nome, indirizzo , numero di telefono, indirizzo mail ecc.
- Comunicare allo specialista i nominativi dei pazienti da visitare e l'ora di prenotazione della visita
- Fare firmare al paziente il modulo di autorizzazione al trattamento dei dati personali
- Incassare il corrispettivo al termine della visita medica anche tramite dispositivi elettronici
- Emettere la fattura nei confronti del cliente per l'importo incassato

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 80 di 88

- Consegnare l'originale al cliente (si segnala che l'imposta di bollo viene assolta in modo virtuale)
- Archiviare copia del documento emesso e conservarla negli archivi per il periodo imposto dalla legge

33. ASSUNZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE

La ricerca di personale avviene tramite i canali ufficiali del Centro per l'impiego, rivolgendosi alle scuole superiori tecniche/ specialistiche, università e ad agenzie di lavoro interinale.

Altra fonte di ricerca sono i CV che vengono recapitati tramite posta, mail e che vengono conservati in apposito archivio.

La Direzione aziendale e il Direttore Sanitario, letti i CV dei candidati decidono chi contattare, presenziano ai colloqui iniziali compilando il modulo nel quale verranno annotate le impressioni generali ed infine decidono circa l'assunzione, basandosi soprattutto sulla professionalità descritta dal candidato l'esperienza diretta indicata sul CV e soprattutto alla capacità di relazione personale dello stesso.

La procedura di assunzione viene espletata comunicando alla società incaricata dell'elaborazione delle buste paga, tramite la compilazione della apposita scheda contenente tutti i dati del dipendente da assumere.

L'azienda, appena ricevuta la conferma che l'assunzione è andata a buon fine, solitamente ricevendo la copia della comunicazione effettuata al servizio SARE, provvede alla redazione della lettera di assunzione che conterrà tutti gli elementi e i dati obbligatori previsti dalla normativa vigente ed altri complementari per meglio regolamentare il rapporto.

Il neoassunto, preventivamente contattato, si presenterà nel giorno e nell'ora prestabiliti presso lo stabilimento termale e l'impiegato/a incaricato/a provvederà a consegnare la lettera di assunzione sottoscritta dall'Amministratore in carica, trattenendo una copia firmata dal dipendente per accettazione delle clausole contenute.

Nello stesso momento, verrà consegnata tutta la modulistica da compilare da parte del dipendente, relativa agli adempimenti di legge per il rapporto di lavoro subordinato e la

modulistica interna, il badge da utilizzare per la gestione delle presenze, i documenti che sono elencati nel "piano di formazione" e, nel caso sia previsto, la divisa.

Infine convocherà il Tutor prescelto che accoglierà il neoassunto e procederà ad introdurlo nel reparto designato rispettando le procedure previste dal documento sopra citato.

Il neoassunto verrà seguito oltre che dal Tutor, dal Direttore Sanitario e dalla Direzione in modo da poter raccogliere quegli elementi indispensabili per decidere del superamento o meno del periodo di prova.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 81 di 88

Due giorni prima di tale scadenza il neoassunto verrà convocato dalla Direzione che procederà con la comunicazione del superamento della prova e quindi conferma del rapporto di lavoro o non superamento del periodo di prova e conseguente licenziamento.

34. PROCEDURA FORMAZIONE PERSONALE NEO ASSUNTO

La formazione del personale di nuova assunzione (vedi procedure di assunzione del personale dipendente) segue l'iter sotto descritto e termina con l'affiancamento all'operatore del reparto, a cui è stato designato, che vanta esperienza pluriennale nel settore specifico (Tutor).

Viene effettuata dal Preposto, la formazione, informazione in materia di sicurezza sul luogo di lavoro, attraverso il D V R dell'Azienda ed in particolare viene consegnato:

- a) il "Piano di Emergenza"
- b) le procedure di regolamento interno di stabilimento
- c) i DPI relativi alla mansione da svolgere
- d) le procedure operative di reparto

La fase successiva consiste nell'accedere al reparto, accompagnato dal Preposto per essere affidato al Tutor.

Il Tutor procederà alla spiegazione verbale delle operazioni da effettuare. Nel contempo verificherà il grado di professionalità dell'addetto, per procedere ad una formazione mirata. Seguirà, poi, la dimostrazione pratica di tutte le attività che vengono svolte, attinenti alla mansione.

Ogni giorno il Tutor dovrà compilare la "Scheda di formazione" dove verranno annotate tutte le operazioni effettuate dall'addetto e il giudizio sull'apprendimento.

Quando il Tutor giudicherà che il risultato ottenuto dalle operazioni effettuate, è tale da poter lasciare in autonomia l'addetto, il periodo di formazione si riterrà terminato.

35. PROCEDURA FORMAZIONE PERSONALE IN ALTRO REPARTO

La formazione del personale già dipendente che deve svolgere una mansione diversa da quella consueta segue l'iter sotto descritto.

Viene effettuata dal Preposto, la formazione, informazione in materia di sicurezza sul luogo di lavoro, attraverso il D V R dell'Azienda ed in particolare viene consegnato:

- a) i DPI relativi alla mansione da svolgere, se sono diversi da quelli già in uso
- b) le procedure operative di reparto

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 82 di 88

La fase successiva consiste nell'accedere al reparto, accompagnato dal Preposto per essere affidato al Tutor, che sarà un collega che vanta esperienza pluriennale nel reparto specifico.

Il Tutor procederà alla spiegazione verbale delle operazioni da effettuare.

Seguirà, poi, la dimostrazione pratica di tutte le attività che vengono svolte, attinenti alla mansione.

Ogni giorno il Tutor dovrà compilare la "Scheda di formazione" dove verranno annotate tutte le operazioni effettuate dall'addetto e il giudizio sull'apprendimento.

Quando il Tutor giudicherà che il risultato ottenuto dalle operazioni effettuate, è tale da poter lasciare in autonomia l'addetto, il periodo di formazione si riterrà terminato, e l'addetto sarà in grado svolgere più mansioni all'interno dello stabilimento.

36. NORME DI COMPORTAMENTO NELLE EMERGENZE

Le Terme di Porretta hanno provveduto ad organizzare un sistema di gestione della sicurezza all'interno delle proprie strutture, in modo da tutelare sia gli operatori che lavorano all'interno dello stabilimento sia i clienti che vi stazionano per le cure.

- ✓ In ogni ambiente sono state esposte le planimetrie con indicate le vie di fuga
- ✓ Lo stabilimento è stato dotato della cartellonistica antincendio, vie di fuga e i punti di raccolta delle persone all'esterno dello stabilimento
- ✓ L'intero stabilimento è dotato di impianto antincendio ed EVAC, in caso di pericolo viene azionata una sirena e una voce dall'altoparlante invita a lasciare lo stabilimento
- ✓ Personale dello stabilimento ha frequentato i corsi antincendio presso i Vigili del Fuoco di Bologna ed è preposto a gestire le emergenze.
- ✓ La maggior parte del personale ha effettuato i corsi BLS e BLSD per soccorrere i pazienti che si trovano in difficoltà

37. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Le Terme di Porretta applicano le norme di legge sul trattamento dei dati personali, garantendo al cliente la massima riservatezza.

Basandosi sul principio fondamentale che chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano, le Terme si attengono alle disposizioni del D.lgs. n. 196/2003 che all'art. 1 trattano il diritto alla riservatezza.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 83 di 88

Ottenuto il consenso dell'utente i dati vengono raccolti , conservati , utilizzati per finalità legittime ed aggiornati in caso di ritorno del cliente, nel rispetto delle procedure dettate dalla normativa vigente.

38. SITO WEB

Costruzione del sito

Il sito termediporretta.it è stato sviluppato con queste caratteristiche:

- Hosting LAMP (Linux - Apache - Mysql - PHP) con risorse dedicato (0,5 GB di RAM) gestito da EPS
- Dominio su Fastweb
- CMS Wordpress
- Tema personalizzato sviluppato in HTML5/CSS3 nel rispetto dei moderni standard di usabilità (posizione delle aree di navigazione, facile individuazione delle informazioni chiave, facile individuazione delle aree interattive, breadcrumbs per rendere chiara la navigazione, navigazione principale sempre disponibile, numero di voci e profondità negli standard di usabilità)
- Sito responsive fruibile da desktop, tablet, smartphone
- Cookie policy e Privacy gestiti secondo normativa vigente. (Testo sulla Privacy fornito dal cliente)
- Contenuti a cura e forniti da Tema srl , per la parte medica dal Direttore Sanitario Prof. Lapilli
- Il sito è bilingue: italiano ed inglese

E-Commerce - già installato

Manutenzione e aggiornamenti

Il sito registra le visite attraverso l'uso dello strumento Google Analytics che possono essere visionate dalla web agency **EPS** e da marketing@termediporretta.it. Il sistema prevede la possibilità di nominare altri amministratori.

La manutenzione e aggiornamento del sito al momento sono gestite "su richiesta/necessità". E' in valutazione una gestione continuativa legata principalmente alla gestione del blog.

Google Adwords

Dalla analisi preliminare svolta dalla web agency EPS e dall'analisi storica di Terme di Porretta, si sono valutati investimenti medi di 25€/gg per 12 mesi su Google Adwords e un

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 84 di 88

lavoro di analisi e gestione SEO finalizzato ad agire in modo mirato sul posizionamento organico e a pagamento del sito Terme di Porretta.

Pagina Facebook Terme di Porretta

La pagina di Terme di Porretta è stata rilevata dalla precedente gestione a Maggio 2016. E' stata svolta un'attività di restyling ed editoriale basata principalmente sugli eventi che coinvolgono le Terme di Porretta.

La gestione e manutenzione del sito è affidata alla ditta MAGILLA GUERRILLA di Bologna.

LA QUARTA EDIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI SI COMPONE DI N. 73 PAGINE, E' STATA REDATTA ED APPROVATA DA:

IL DIRETTORE SANITARIO DOTT. ASPERO LAPILLI

L'AMMINISTRATORE UNICO ALESSANDRA SARTNI

.39 COVID-19

Nell'anno 2020 è iniziata l'epidemia di Covid-19 e abbiamo dovuto introdurre nuove procedure per adeguarci ai DPCM Ministeriali e alle delibere Regionali. Nella speranza che questa epidemia finisca in tempi ragionevoli, abbiamo deciso di lasciare la Carta dei Servizi inalterata e di aggiungere un'appendice dedicata esclusivamente alle procedure Covid-19.

PROCEDURE INTERNE COVID.19

PREMESSA:

A causa dell'emergenza COVID-19 l'organizzazione del nostro stabilimento ha subito sostanziali modifiche per rispettare le norme imposte dalla legge ed evitare di incorrere in sanzioni.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 85 di 88

Considerando che:

- L'APERTURA DELLO STABILIMENTO SARA' DALLE 8.30 ALLE 12.30 E DALLE 15.00 ALLE 18.00 E IL SABATO DALLE 8.30 ALLE 12.30
- TUTTI I CLIENTI DEVONO INDOSSARE LA MASCHERINA PER POTER ACCEDERE E SOSTARE NELLO STABILIMENTO

- I CLIENTI, I FORNITORI, I DIPENDENTI, I MEDICI, GLI SPECIALISTI E TUTTI I VISITATORI OCCASIONALI DOVRANNO ENTRARE SOLO DALLA PORTA PRINCIPALE PERCHE' SI DEVONO SOTTOPORRE AL CONTROLLO DELLA TEMPERATURA
- LE PORTE DEL SECONDO INGRESSO A PIANTERRENO E AL PRIMO PIANO SARANNO UTILIZZATE SOLO PER L'USCITA DEL CLIENTI.
- PER L'ACCESSO DEI DISABILI O CARROZZINE I QUALI DEVONO UTILIZZARE L'ENTRATA CON LA PEDANA, L'OPERATORE PROVVEDERA' A RILEVARE LA TEMPERATURA TRAMITE UNO SCANNER PORTATILE
- GLI OPERATORI DEVONO INDOSSARE LA MASCHERINA, OCCHIALI PROTETTIVI O SCHERMI PROTETTIVI E DOVE RICHIESTO I GUANTI MONOUSO
- CHE I CLIENTI DEVONO PRENOTARE TUTTE LE CURE
- CHE L'ACCETTAZIONE FORNIRA' AD OGNI REPARTO E ALL'OPERATORE ADDETTO AL CONTROLLO DEGLI ACCESSI SITUATO ALL'ENTRATA , L'ELENCO DELLE PRENOTAZIONI GIORNALIERE
- I REPARTI POTRANNO ACCOGLIERE I CLIENTI IN BASE ALLE PRENOTAZIONI E IN NUMERO LIMITATO OLTRE IL QUALE NON SI POTRA' ASSOLUTAMENTE ANDARE, PIU' PRECISAMENTE: INALATORIE N. 20 PERSONE OGNI 30 MINUTI, MEDICI N. 5 PERSONE OGNI ORE PER MEDICO, TERAPIA FISICA N. 8 PERSONE ALLA VOLTA, FANGHI N. 2 PERSONE OGNI 30 MINUTI PER OGNI OPERATORE, SPOGLIATOI PISCINA N. 5 PERSONE OGNI SPOGLIATOIO CON IL SEGUENTE ORARIO ESEMPIO 8.30, 8.40, 9.30, 9.40 IN MODO CHE LE PERSONE CHE STAZIONANO IN PISCINA SIANO AL MASSIMO 20/24, PER IL PERCORSO VASCOLARE IL BAGNINO DOVRA' ACCERTARSI CHE LE PERSONE MANTENGANO LA DISTANZA SOCIALE E SIANO AL MASSIMO 6, CENTRO BENESSERE NELLA SALA D'ATTESA N. 4 PERSONE E TUTTI I TRATTAMENTI SU APPUNTAMENTO
- I VARI REPARTI VERRANNO DOTATI DI DISPOSITIVI PER LA SANIFICAZIONE DEI CAMERINI E DEGLI AMBIENTI

VIENE STABILITO QUANTO SEGUE:

ACCOGLIENZA CLIENTI

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 86 di 88

Viene allestita una postazione all'ingresso principale delle Terme, dove un operatore controllerà la temperatura di ogni cliente rilevata da un Termoscanner. Se la temperatura è al di sotto di 37.5°, il cliente potrà entrare, in caso contrario l'operatore dovrà evitare di farlo entrare o se ha varcato la soglia lo accompagnerà nella stanza che è stata allestita per accogliere i clienti con temperatura sospetta e chiamerà il medico di turno per un controllo sulla persona per stabilire se si tratta di Covid o di una normale alterazione della temperatura. L'operatore inviterà il cliente a disinfettarsi le mani usando l'apposito gel antibatterico che fuoriesce dal dispenser elettronico e farà entrare le persone che hanno prenotato le cure rilevando i nomi dall'elenco in suo possesso fornito e aggiornato dall'ufficio accettazione, in caso si presentino clienti che non hanno prenotato e accedono alle terme per la prima volta, l'operatore provvederà a fare i dovuti controlli e li manderà dal medico raccomandando di rispettare le distanze sociali. In caso il cliente si presenti al di fuori dell'orario prenotato, l'operatore dovrà inviarlo all'ufficio accettazione per un nuovo appuntamento. Tutti i clienti che accedono alle cure per la prima volta dovranno compilare il questionario "Covid-19" che verrà loro consegnato all'entrata.

VISITE MEDICHE

Il medico di turno chiamerà le persone consultando l'elenco in suo possesso fornito dall'ufficio accettazione. Dopo ogni visita il medico dovrà sanificare il proprio ambulatorio con l'apposito spray antibatterico avendo maggiormente cura della superficie del tavolo e della sedia utilizzata dal paziente.

REPARTO INALATORIE

L'operatore chiamerà per nome il cliente in base all'elenco delle prenotazioni in suo possesso, il cliente provvederà in modo autonomo a disinfettarsi le mani con l'apposito gel antibatterico e ad utilizzare la propria tessera passandola sul dispositivo di rilevazione cure. Saranno sospesi i 10 minuti di intervallo fra le terapie, al termine della prestazione l'operatore dovrà sanificare come al solito l'intera postazione ed anche la seggiola utilizzata dal cliente. I bambini potranno essere accompagnati da una sola persona che dovrà mantenere la distanza sociale.

Quando l'operatore esce dal reparto per chiamare i clienti dovrà verificare che non ci siano assembramenti e che tutti mantengano la distanza sociale nella sala di attesa. La porta situata al primo piano verrà utilizzata solo ed esclusivamente per l'uscita dei clienti.

REPARTO FANGHI

L'operatore chiamerà per nome il cliente in base all'elenco delle prenotazioni in suo possesso, il cliente provvederà in modo autonomo ad utilizzare la propria tessera passandola sul dispositivo di rilevazione cure.

Le procedure per il reparto rimangono le stesse di sempre, tuttavia quando il cliente lascerà il camerino l'operatore dovrà sanificare non solo la vasca ma anche la doccia, l'armadietto, la saletta di reazione e tutte le superfici utilizzate. Il cliente potrà togliere la mascherina solo nel momento in cui sarà sottoposto all'annettamento mediante getto d'acqua.

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 87 di 88

REPARTO MASSAGGI E MEDICINA ESTETICA

L'operatore che ritira la tessera dal cliente per lo smarcamento deve disinfettarsi le mani subito dopo averla riconsegnata. Prima di massaggiare il cliente e in sua presenza l'operatore si disinfetterà le mani e l'avambraccio fino al gomito. Al termine del trattamento, dopo avere liberato la postazione dal materiale utilizzato e posto nell'apposito contenitore, l'operatore si laverà le mani e le sanificherà con il prodotto antibatterico e inoltre sanificherà il camerino e le superfici presenti. Dal mese di agosto per accedere alle cure estetiche il paziente dovrà prima esibire il Green Pass.

REPARTO DI TERAPIA FISICA

Il cliente telefonerà per l'appuntamento e l'operatore che riceve la telefonata dovrà effettuare il triage, compilando i moduli che verranno forniti dal reparto accettazione.

L'operatore chiamerà per nome il cliente in base all'elenco delle prenotazioni in suo possesso, il cliente provvederà in modo autonomo ad utilizzare la propria tessera passandola sul dispositivo di rilevazione cure.

L'operatore dovrà far riporre al cliente nell'apposito sacco di plastica eventuali effetti personali, fare indossare al posto delle scarpe le sovrascarpe di plastica ,davanti al cliente si disinfetterà le mani fino al gomito e le farà disinfettare anche al cliente prima di trattarlo utilizzando il dispenser elettronico. Al termine del trattamento l'operatore libererà la postazione dal materiale utilizzato e con apposito strumento sanificherà il lettino e tutte le superfici utilizzate. L'operatore infine dovrà verificare che i clienti in attesa e all'interno del reparto mantengano la distanza sociale.

TERAPIA IN ACQUA

L'attività di terapia in acqua potrà essere effettuata dal fisioterapista ai bordi piscina avendo riguardo che i clienti rispettino le distanze sociali.

Per le terapie individuali l'operatore e il cliente dovranno indossare la mascherina e i dispositivi più adatti.

REPARTO PISCINA

L'operatore, dedicato all'accoglienza, chiamerà per nome il cliente in base all'elenco delle prenotazioni in suo possesso, il cliente provvederà in modo autonomo ad utilizzare la propria tessera passandola sul dispositivo di rilevazione cure.

L'operatore farà togliere le scarpe al cliente che verranno riposte in apposito scaffale , farà disinfettare le mani con l'apposito gel antibatterico e lo introdurrà nello spogliatoio raccomandando di mantenere la distanza sociale e ricordandosi che può fare entrare 5 persone per spogliatoio . Alle persone raccomanderà di spogliarsi al massimo in 10 minuti , accedere alla doccia e presentarsi in piscina dove il bagnino le accoglierà e darà loro le istruzioni .

Il bagnino dovrà verificare che le persone del primo turno stazionino in acqua non oltre i 30 minuti e allo scadere del termine dovrà rimandarli negli spogliatoi raccomandando di non fare la doccia e di rivestirsi entro 10 minuti. Per coloro che si devono asciugare i capelli l'operatore li manderà nei bagni. Che sono dotati di fon.

Il bagnino dovrà controllare che il numero delle persone in acqua sia quello massimo consentito e uguale per le vascolari. Al termine del turno il bagnino, aiutato dall'operatore

TEMA SRL <i>a socio unico</i>	Stabilimento termale Terme di Porretta	 TERME DI PORRETTA	
Carta dei Servizi		Rev. 1 Data 29/01/2024	Pagina 88 di 88

esterno provvederà a sanificare gli armadietti utilizzati e tutte le superfici comprese le docce , i bagni e i corrimani delle vascolari e della piscina.

Dal mese di agosto i clienti che intendono accedere alla piscina termale senza la richiesta del medico devono esibire il Green Pass.

LABORATORIO ANALISI E PUNTO PRELIEVI SANGUE

L'operatore dovrà indossare i dpi obbligatori. Nelle giornate di prelievo sia l'operatore che il medico dovranno indossare la mascherina i guanti monouso e gli occhiali o lo schermo facciale. Il cliente accede al reparto con mascherina e l'operatore controllerà che si sia disinfettato le mani e controllerà inoltre che nella sala di attesa vengano rispettate le distanze sociali.

DIPENDENTI E COLLABORATORI, MEDICI E SPECIALISTI

Tutti devono passare dall'entrata principale per la rilevazione della temperatura, in caso la persona manifesti disturbi collegabili al Covid.19 è pregata di non presentarsi al lavoro e di comunicare tempestivamente all'azienda tale situazione affinché questa possa prendere i dovuti provvedimenti.

Il personale e tutti gli operatori sono obbligati ad indossare la mascherina per tutta la durata del lavoro e gli altri dispositivi messi a disposizione dell'azienda, a rispettare le norme igienico-sanitarie in vigore soprattutto quelle riguardanti la sanificazione degli ambienti e delle superfici dopo l'utilizzo da parte del cliente.

Devono conservare con la dovuta diligenza i DPI forniti dall'azienda e sostituire la mascherina con la periodicità consigliata, al termine del turno di lavoro devono sanificare gli indumenti utilizzati e sostituirli all'occorrenza con indumenti puliti e sanificati.

Devono verificare che i clienti mantengano la distanza sociale.

Qui di seguito elenchiamo anche le procedure che devono rispettare gli addetti alle pulizie all'unico scopo che ogni dipendente possa controllare che vengano effettuate le procedure obbligatorie per legge e qualora rilevi che queste non siano correttamente applicate, possa fare segnalazione alla direzione.

Per quanta riguarda la sanificazione dello stabilimento verrà stilato un calendario dall'AU in funzione anche dell'afflusso della clientela.

Gli addetti alle pulizie devono giornalmente sanificare con prodotti idonei a base di alcool, acqua ossigenata o candeggina , tutti i pavimenti e le superfici calpestabili dello stabilimento, sempre con prodotti idonei devono sanificare le superfici tipo tavoli , ripiani, davanzali ecc. le maniglie delle porte , i maniglioni delle porte di ingresso. Particolare attenzione dovranno riservare ai bagni che dovranno essere puliti e sanificati almeno 4 volte al giorno. Tutti i tessuti presenti in stabilimento dovranno essere sanificati con spray idonei almeno due volte al giorno.