

CARTA DEI SERVIZI

EX ARCE SALUS S.R.L., CENTRO TERMALE RIABILITATIVO CON SEDE
NEL COMUNE DI RIVISONDOLI (AQ) E SEDE SOCIALE ED
AMMINISTRATIVA IN ROCCARASO, VIA PIETRANSIERI, S.N.C

LUIGI ALTAMURA



Carta dei Servizi

Ex Arce Salus S.r.l

Centro Termale Riabilitativo

Redatta secondo le linee guida dettate dal DPCM del 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 1995, supplemento n.65 e doc. successivi)

Questo documento intende chiarire le modalità di erogazione e di fruizione dei servizi offerti all'interno delle Terme Alte di Rivisondoli. Esso informa quindi la popolazione sensibile su finalità e modalità di erogazione delle attività termali e riabilitative svolte nello stabilimento e stabilisce un punto di riferimento sui diritti acquisiti dai pazienti nel momento in cui decidono di afferire alle Terme Alte di Rivisondoli per usufruire dei servizi messi a disposizione presso il complesso termale.

Nella sua modalità di costruzione la Carta dei Servizi testimonia la volontà della Ex Arce Salus S.r.l di coinvolgere i propri pazienti nei processi di cura erogati dando loro un ruolo attivo nella definizione delle procedure assistenziali e cliniche attraverso la distribuzione di informazioni sulle caratteristiche di Imparzialità nell'erogazione delle prestazioni, uguaglianza dei diritti di accesso ai servizi, tipologia degli stessi e modalità di erogazione, standard qualitativi e assunzioni di impegno per i possibili miglioramenti degli stessi anche scaturenti dalle procedure di ascolto e di tutela dei diritti dei pazienti.



INDICE DEL DOCUMENTO

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLE TERME ALTE DI RIVISONDOLI E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PRESENTAZIONE DELLE TERME
2. PRINCIPI FONDAMENTALI
 - 2.1. Eguaglianza
 - 2.2. Imparzialità
 - 2.3. Continuità
 - 2.4. Diritto di scelta
 - 2.5. Partecipazione
 - 2.6. Efficienza ed efficacia

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

3. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE
 - 3.1. L'area termale
 - 3.2. L'area riabilitativa
4. REPARTI E SERVIZI
5. SERVIZI E ACCESSORI
6. COMFORT
7. MODALITÀ DI ACCESSO
8. MODALITÀ DI ACCOGLIENZA
9. MODALITÀ DI FRUIZIONE DELLE CURE E PROCEDURE DI DIMISSIONE

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10. PRESTAZIONI AMBULATORIALI
11. PRESTAZIONI E SERVIZI A PAGAMENTO

SEZIONE QUARTA



MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

12. RECLAMI

13. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

13.1. Relazione sullo stato degli standard

13.2. Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Allegati.

SEZIONE PRIMA PRESENTAZIONE DELLE TERME ALTE DI RIVISONDOLI E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PRESENTAZIONE DELLE TERME

Le Terme Alte di Rivisondoli concorrono alla realizzazione della missione del Servizio Sanitario della Regione Abruzzo, contribuendo alla promozione, mantenimento e miglioramento dello stato di salute della popolazione. La visione strategica dell'azienda è rivolta a perseguire la tutela e/o il ripristino della salute della popolazione afferente fornendo all'utenza un sistema organizzativo capace di assicurare ai servizi termali e riabilitativi erogati caratteristiche di appropriatezza, efficacia, qualità e adeguatezza rispetto alle attese ed ai bisogni veicolati dall'utenza. Il sistema organizzativo è privilegiatamente orientato alla umanizzazione dell'assistenza e costantemente rivolto alla ricerca della soddisfazione dell'utente, nella concomitante volontà della ricerca di piena estrinsecazione professionale e soddisfazione degli operatori della struttura. Nei confronti di quest'ultimi le Terme Alte di Rivisondoli operano continuativamente per la valorizzazione e crescita delle qualità umane e professionali, sia attraverso azioni tese a fornire ulteriori opportunità di sviluppo professionale, sia alimentando in essi la cultura ed il rispetto dei "valori fondanti" dell'azione aziendale, i cui principi guida sono: il collocamento in primo piano del fine salute a cui si intende contribuire alla specificità del bisogno assistenziale di cui è portatore il singolo paziente alla costante ricerca di appropriatezza, efficacia, efficienza operativa alle qualità di accoglienza. In questa Carta dei Servizi vengono minuziosamente descritte le modalità di erogazione e di fruizione dei servizi offerti all'interno delle Terme Alte di Rivisondoli. Essa informa quindi la popolazione sensibile su finalità e modalità di erogazione delle attività termali e riabilitative svolte nello stabilimento e stabilisce un punto di riferimento sui diritti acquisiti dai pazienti nel momento in cui decidono di afferire alle Terme per usufruire dei servizi messi a disposizione presso il complesso termale.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella sua modalità di costruzione questa Carta dei Servizi testimonia la volontà delle Terme Alte di Rivisondoli di coinvolgere i propri pazienti nei processi di cura erogati dando loro un ruolo attivo nella definizione delle procedure cliniche ed assistenziali attraverso la distribuzione di informazioni sulle caratteristiche di eguaglianza dei diritti di accesso ai servizi, imparzialità nell'erogazione delle prestazioni, tipologia delle stesse e loro modalità di erogazione, standard



qualitativi e assunzioni di impegno per i possibili miglioramenti del servizio oltre alle informazioni su procedure di ascolto e di tutela dei diritti dei pazienti

2.1. EGUAGLIANZA

Le Terme Alte di Rivisondoli operano costantemente affinché per i propri pazienti valgano principi di eguaglianza ed equità nell'accesso alle cure. Quindi presso le Terme Alte di Rivisondoli gli individui con stato di salute e/o bisogni simili vengono trattati senza alcuna disparità scaturente da discriminazioni di carattere psico-fisico, etnico, morale, politico o religioso (principio di eguaglianza), come d'altronde individui con peggiore stato di salute o maggiori bisogni vengono trattati più favorevolmente (principio di equità). La strategia attivata per ottemperare a questi principi di eguaglianza ed equità è una forte umanizzazione delle fasi di accoglienza coniugata ad investimenti per mantenere la struttura costantemente ben dimensionata in dotazioni ed organico rispetto al flusso di pazienti, con relativo abbattimento del fenomeno delle liste d'attesa. Va segnalato che il successo di questa strategia comporta sforzi e gestione di problematiche non trascurabili, dato il carattere di forte stagionalizzazione di alcuni tipi di cure eseguite nello stabilimento, in primis quelle termali.

2.2. IMPARZIALITÀ

Presso le Terme Alte di Rivisondoli le prestazioni sono erogate con imparzialità e secondo un ordine che privilegia i casi più urgenti. La strategia attivata per ottemperare a questo principio di imparzialità è basata su modalità burocratiche-amministrative di accesso alle prestazioni erogate nella struttura costantemente precedute da valutazioni sanitarie atte a dimostrare ed individuare le esigenze di priorità del singolo paziente. Va segnalato che il successo di questa strategia è agevolato dal fatto che la struttura è ben dimensionata in dotazioni ed organico rispetto al flusso di pazienti con relativo abbattimento del fenomeno delle liste d'attesa, ma la stessa comporta in ogni caso sforzi non trascurabili e oneri visto il maggior impegno che in questa maniera grava sull'area sanitaria.

2.3. CONTINUITÀ

Le Terme Alte di Rivisondoli nascono dall'esperienza ventennale della Società Ex Arce Salus S.r.l e di massima intendono operare con continuità. Nel caso di futuro ritorno ad una apertura stagionale la Società comunicherà con ampio anticipo il periodo di apertura e ovviamente si impegna a rispettarlo. Ovviamente la scelta dei periodi di apertura nel corso dell'anno sarà fatta sulla base dell'analisi storica dei flussi sanitari termali onde agevolare il maggior numero possibile di pazienti nell'esecuzione non forzata del proprio ciclo di cura.

2.4. DIRITTO DI SCELTA

Le Terme Alte di Rivisondoli operano costantemente affinché a tutti i propri assistiti venga effettivamente garantito un diritto di scelta. Nell'area termale le caratteristiche delle cure (cicli non ripetibili standardizzati di massimo dodici sedute) obiettivamente ostacolano un po' nella possibilità di optare in corso d'opera per strategie di cura alternative per schema o per struttura di erogazione. Questo è il motivo per cui il medico termalista di accettazione in fase di prima valutazione dell'assistito spiega nella maniera più chiara ed esplicita possibile le caratteristiche, limiti ed obiettivi perseguibili dal paziente che abbia deciso di eseguire le sue cure termali presso le Terme Alte di Rivisondoli, in modo da non indurre recriminazioni a posteriori laddove a ciclo iniziato il paziente si rendesse conto di aver usato inopportuno il suo bonus prescrittivo (che ricordiamo essere unico nel corso dell'anno solare). Nell'area riabilitativa, in cui tali problemi burocratici e modalità organizzative fortunatamente non esistono, al paziente delle Terme Alte di Rivisondoli viene lasciato costantemente diritto di scelta in merito alle strategie ed agli enti erogatori del ciclo che lui andasse a ritenere ideali e preferibili per perseguire i suoi fini di recupero funzionale. La strategia individuata per concretizzare questo diritto di scelta poggia su una completa e corretta comunicazione sanitaria, sia in fase di prima valutazione che in corso di applicazione del progetto riabilitativo individuale.

2.5. PARTECIPAZIONE

Le Terme Alte di Rivisondoli operano costantemente affinché a tutti i propri assistiti venga effettivamente garantito il diritto alla piena partecipazione alla stesura del proprio progetto terapeutico. La strategia individuata per concretizzare questo diritto di partecipazione poggia su una forte umanizzazione dell'approccio sanitario coniugato ad una completa e corretta comunicazione sanitaria. In linea di principio la componente sanitaria delle Terme Alte di Rivisondoli rifugge l'adesione a processi di formulazione delle scelte terapeutiche basati su schemi prescrittivi paternalistici o all'opposto di semplice trasferimento delle informazioni di premessa sanitaria. Nei limiti delle singole possibilità/prerogative dell'assistito, lo schema privilegiato rimane quello della condivisione, cioè di uno scambio reciproco di informazioni tra medico e paziente in cui entrambi esprimono le proprie opinioni sulle preferenze per i trattamenti disponibili con l'obiettivo di raggiungere un consenso sulla terapia da utilizzare. Ciò ovviamente a vantaggio della compliance alle cure e dell'incremento di un effetto coping (capacità di fronteggiare la malattia) nel paziente.

2.6. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Le Terme Alte di Rivisondoli operano costantemente affinché a tutti i propri assistiti venga effettivamente garantito il diritto ad usufruire di cure efficaci all'interno di una organizzazione che minimizzi i disagi caratterizzanti il periodo ed il regime di cura. La strategia individuata per concretizzare questo diritto di efficacia delle cure e di esecuzione delle stesse in una struttura efficiente poggia su una costante opera di monitoraggio messo in atto dalle Terme Alte di Rivisondoli sulla qualità delle cure offerte, a partire dal mantenimento delle prerogative del mezzo termale a disposizione. Tale monitoraggio ovviamente fonda su procedure codificate che portano all'esecuzione di un cronoprogramma il cui ritmo oscilla da tempistica su scala pluriennale (ad es. certificazioni

di sicurezza dei Vigili del Fuoco; certificazioni della protezione da scariche elettriche, ecc), annuale (ad es. Prelievi chimico-fisici e microbiologici ufficiali da ente certificatore esterno; bonifica ad alto impatto delle linee di adduzione; ecc), mensile (ad es. Valutazioni microbiologiche interne del mezzo termale; Sanificazione del fango da riavviare al processo di rimaturazione; ecc), quindicinale (ad es. sanificazione dei filtri, svuotamento e sanificazione delle piscine; ecc) settimanale (svuotamento e sanificazione dei percorsi vascolari; ecc) o quotidiana (pulizia e sanificazione degli ambienti; sterilizzazione degli strumenti; ecc.). L'efficienza della struttura viene costantemente messa al vaglio anche grazie ad attività di ascolto e di customer satisfaction. Le risultanze di questa attività di ascolto sono oggetto di analisi, a cui concorre anche il rappresentante di una associazione di tutela dei diritti dei pazienti, e stabiliscono le premesse per eventuali variazioni delle procedure e per la compilazione del documento strategico aziendale.

SEZIONE SECONDA - INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

3. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

Le Terme Alte di Rivisondoli erogano sia cure termali, sia cure riabilitative, cercando anche una somministrazione integrata fra le suddette laddove ne siano dimostrati, o quantomeno altamente probabili, i vantaggi per il paziente in termini di maggiore efficacia dei trattamenti e/o maggiore velocità nei tempi di recupero.

3.1. L'Area Termale

a) Le cure erogate

Presso il centro Termale di Rivisondoli si possono eseguire:

- cure termali convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale (lo stabilimento è in fase di accreditamento);
- cure termali e per il benessere psico-fisico a pagamento;

b) Le basi idrologiche dell'attività delle Terme Alte di Rivisondoli

L'acqua sulfurea della Sorgente Strapuzio e dei suoi fanghi rappresenta l'unico mezzo chimico-"farmacologico" utilizzato a fini terapeutici e per trattamenti wellness presso le Terme Alte di Rivisondoli. L'acqua sulfurea è caratterizzata da un buon grado solfidrometrico. Quest'acqua, previa esecuzione di opportune sperimentazioni cliniche universitarie, è stata riconosciuta dal Ministero della Sanità efficace per la cura di numerose patologie in ambito artroreumatologico, otorinolaringoiatrico, pneumologico, dermatologico, flebologico e gastroenterologico. Le caratteristiche idrologiche dell'acqua sulfurea della Sorgente Strapuzio sono pubbliche e perennemente consultabili dall'utente e sono disponibili in allegato alla presente carta servizi. La Società Ex Arce Salus S.r.l provvede



annualmente alla pubblicizzazione di tali caratteristiche riportandole in evidenza nel proprio depliant illustrativo/estratto della carta dei servizi e nel proprio sito WEB.

c) I cicli di cure termali convenzionati

I cicli di cure termali convenzionati con il Sistema Sanitario Nazionale a seguito delle autorizzazioni ministeriali comprovanti la sicurezza e l'efficacia terapeutica dell'acqua sulfurea della Sorgente Strapuzio, sono:

- Cure inalatorie il ciclo comprende: visita di ammissione alle cure; 12 cure inalatorie divise in 12 più 12 fra: aerosol.
- Cure idropiniche Il ciclo comprende: visita medica di ammissione alle cure; 12 giorni di assunzione di bibita sulfurea nelle quantità prescritte dal medico dello stabilimento termale.
- Ciclo di cura per la sordità rinogena Il ciclo comprende: visita otorinolaringoiatrica di ammissione alle cure; esame audiometrico (o impedenzometrico); 12 cure inalatorie; 12 insufflazioni endotimpaniche (o Politzer crenoterapico).

d) Le cure a pagamento

Le cure o prestazioni sanitarie accessorie a pagamento eseguibili presso le Terme Alte di Rivisondoli sono:

- Lavaggi auricolari
- Riabilitazione Tubarica
- Massaggio localizzato
- Massaggio generale
- Ginnastica respiratoria

e) Cure dermocosmetologiche termali

Vari trattamenti viso e corpo che possono subire lievi modifiche legate alla linea di prodotti che vengono utilizzati e che verranno indicati stagione per stagione o sull'estratto della carta dei servizi che viene stampato ogni anno o su apposita brochure dedicata.



f) Consulenze

I professionisti consulenti delle Terme Alte di Rivisondoli possono eseguire su prenotazione visite a pagamento nelle seguenti aree specialistiche:

- Otorinolaringoiatria
- Fisiatria
- Ortopedia
- Cardiologia
- Pneumologia
- Dermatologia
- Omeopatia

g) Diagnostica

Sono inoltre disponibili a pagamento indagini diagnostiche e prestazioni ambulatoriali:

- Ecocolordoppler
- Elettrocardiogramma
- Esame audiometrico
- Esame impedenzometrico
- Esame spirometrico
- Esame rinomanometrico
- Fibroscopia delle prime vie aeree

3.2. L'area Riabilitativa

Le Terme Alte di Rivisondoli sono accreditate con il SSR per l'erogazione di prestazioni riabilitative, anche se alla data di revisione di questa Carta dei Servizi non risulta attivo nessun budget stanziato a vantaggio della struttura. Le Terme Alte di Rivisondoli hanno normalmente definito i criteri per la costituzione di un Team Multidisciplinare/Multiprofessionale interno. I criteri adottati rispondono all'esigenza di avere un responsabile generale di settore nella figura del Direttore Sanitario del centro Termale, ma attività pratica fortemente delegata agli Specialisti di branca, in primis otorinolaringoiatra (o specialista equipollente) ed agli operatori (Fisioterapisti, Terapista occupazionale, Infermiere, Dietologo, Operatori Termali, ecc). Nell'applicazione di tali criteri

presso le Terme Alte di Rivisondoli l'esecuzione di attività riabilitativa è quindi strettamente vincolata alla disponibilità ed operatività di un team riabilitativo che prevede la figura dello specialista di area riabilitativa affiancato dal Medico Termale, Medici consulenti specialisti nelle principali branche di operatività della struttura. Il team periodicamente valuta la coerenza negli aspetti della formazione e suggerisce eventuali interventi per migliorare il servizio. Il reparto di riabilitazione è sotto la costante supervisione del Direttore Sanitario. Il reparto è gestito per l'ordinaria routine da un terapista coordinatore e si avvale di un numero di specialisti congruo al numero degli assistiti contemporaneamente in trattamento, come previsto dalla normativa regionale in materia. Lo strumentario a disposizione rispetta gli standard minimi previsti dai piani di accreditamento nazionali per le strutture termali che eseguono cicli di Riabilitazione Termale (per gli assistiti INAIL). I cicli di riabilitazione, pur rientrando generalmente in schemi caratterizzati da importanti livelli di intensità, sono ovviamente indescrivibili ed inclassificabili, essendo impostati su progetti riabilitativi estremamente personalizzati. Le Terme Alte di Rivisondoli hanno comunque definito i protocolli terapeutici da utilizzare nell'ambito delle cure riabilitative effettuate. Tali protocolli per le terapie inalatorie derivano direttamente dalle principali linee guida e norme di buona pratica clinica validati sul territorio nazionale in ambito termale. Per l'area della Riabilitazione Respiratoria oltre che alle linee guida nazionali, si è fatto riferimento quali norme di buona pratica clinica a quanto già eseguito in strutture termali che operano tradizionalmente e proficuamente in questo campo (ad es. Terme di Caramanico, Terme di Monticelli, ecc). Ovviamente tali protocolli sono solo guide di massima su cui si muove l'otorinolaringoiatra (o specialista equipollente) nell'atto della stesura del progetto riabilitativo per il singolo assistito. Periodicamente gli schemi terapeutici risultanti dall'analisi sistematica delle cartelle cliniche vengono valutati per controllare in termini statistici l'aderenza degli specialisti all'applicazione dei protocolli. Dove emergano palesi incongruenze vengono valutate azioni di miglioramento dei protocolli. Azioni di adeguamento verranno in ogni caso prese in considerazione laddove si dovessero rendere disponibili linee guida o significative novità emerse a seguito dell'attività scientifica e di ricerca di settore.

A prescindere dalle modalità di arrivo (in convenzione o a pagamento), gli assistiti che afferiscono all'area riabilitativa sono sempre oggetto di prevalutazione clinica da parte di un fisiatra (o specialista equipollente) che nel corso di questa visita iniziale stabilisce l'esistenza dei limiti di appropriatezza, getta le basi del progetto riabilitativo e, alla ricerca del miglior timing possibile, valuta l'urgenza dell'immissione in terapia del paziente in rapporto al quadro clinico veicolato. All'effettivo start del ciclo riabilitativo il paziente è oggetto di nuova valutazione medica, orientata da un lato all'ulteriore puntualizzazione della personalizzazione del progetto riabilitativo e, soprattutto, alla raccolta di dati soggettivi ed oggettivi necessari ad un valido inquadramento clinico-funzionale del paziente. Nel corso di questa valutazione medica si procede anche all'immagazzinamento dei parametri di valutazione funzionale che costituiranno il punto di riferimento delle successive valutazioni, ovviamente nell'ottica del monitoraggio a distanza dell'evoluzione del quadro clinico. L'équipe riabilitativa che prende in carico il paziente farà infatti riferimento a questo quadro

funzionale iniziale per valutare via via le risposte del paziente al ciclo. Questa impostazione permette un sufficiente dinamismo nel controllo degli sviluppi del progetto riabilitativo, con la possibilità di rapida rivalutazione dello stesso laddove andassero ad emergere lacune nella compliance del paziente o risposte inattese al programma proposto (infiammazione, complicanze su comorbidità, ecc). Alla conclusione del ciclo il paziente sosterrà una ulteriore visita medica che permetterà di evidenziare e misurare i progressi maturati ed indirizzerà sulle strategie di ulteriore gestione dei deficit residui (eventuali ulteriori cicli, dimissioni con piani di mantenimento, attività presso altre strutture meno specializzate, ecc.). La procedura viene attuata dal medico specialista dell'area riabilitativa con il rilascio di chiare informazioni all'utente ed eventualmente, per iscritto e in busta chiusa, al medico curante/inviante. Il livello di comprensione e memorizzazione dell'utente circa le informazioni/consigli ricevuti è successivamente parzialmente sondato nella compilazione di un questionario di uscita che vale anche per raccogliere dati di gradimento ed eventuali consigli per il miglioramento dei servizi. Tutti i pazienti in dimissione ottengono un documento illustrante in dettaglio l'attività sostenuta nel corso del ciclo riabilitativo. Ferme le necessarie differenze di ruolo relative anche ai differenti livelli di responsabilità nei confronti degli assistiti, alle Terme Alte di Rivisondoli gli operatori di reparto sono porzione qualificante e di completa pari dignità all'interno dell'équipe riabilitativa. L'impostazione e programmazione degli impegni dei singoli componenti dell'équipe è compito del terapeuta coordinatore, del Responsabile del personale e del Direttore Sanitario, che in accordo fra loro, ciascuno per le proprie competenze opereranno per assicurare il miglior standard possibile nella gestione degli assistiti. Il reparto di riabilitazione termale è costantemente presidiato da personale addetto qualificato. Già prima dell'arrivo del nuovo assistito in ambulatorio il coordinatore valuta con lo staff medico il progetto riabilitativo proposto e stabilisce una strategia di presa in carico dell'assistito inserendolo nel programma generale di attività quotidiana dell'ambulatorio di riferimento. All'arrivo effettivo del paziente il coordinatore diventa elemento fondamentale nel dispositivo di accoglienza e presterà particolare attenzione all'illustrazione del funzionamento del sistema tessera magnetica-lettore-stampa del ticket abilitante alle cure. Una volta assegnato il paziente ai medici sono questi gli elementi che prendono in carico il paziente e gestiranno in piena autonomia professionale l'applicazione del progetto redatto dall'équipe medica, ad essa riportandosi laddove riscontrassero lacune, deficit od omissioni nel progetto stesso. Essendo molti dei cicli impostati su criteri di alta intensità e costante politerapia, la norma prevede un impegno concomitante in sequenza di più specialista su singolo assistito. Pertanto compito degli specialisti è anche uno scambio continuo di informazioni sull'evoluzione dell'applicazione del progetto. Il terapeuta coordinatore agevererà, aiuterà e sorveglierà quest'opera di consulting fra i terapisti che seguono lo stesso paziente e allарmerà senza indugio lo staff fisiatrico od il Direttore Sanitario sull'individuazione di problematiche di tipo puramente medico insorte negli assistiti. Oltre alle attività di sorveglianza ed aiuto nei confronti di tutti gli assistiti, estesa anche alle fasi di riposo o intervallo fra i momenti di effettivo impegno terapeutico, altri compiti dell'operatore di reparto sono la preparazione degli ambienti prima dell'arrivo del proprio paziente nei box e durante la seduta terapeutica, il fornire il materiale necessario per l'esecuzione pratica della cura, il



monitorizzare costantemente le sedute terapeutiche dei pazienti con livello di attenzione sanitaria (quindi con possibile rischio derivante dalle cure per comorbidità) segnalato dal terapeuta coordinatore e/o evidenziato sulla cartella clinica. Inoltre a fine seduta i fisioterapisti collaborano ed agevolano il personale addetto alla pulizia per il recupero ed allontanamento del materiale esausto (lenzuola sporche, ecc), per la pulizia dei box appena utilizzati e fanno quanto di loro pertinenza affinché siano rispettate le procedure di igienizzazione degli ambienti come riportate sulla scheda di reparto del Documento di Valutazione dei Rischi.

4. REPARTI E SERVIZI

Di seguito sono descritte le modalità operative pratiche dei reparti cura e dei centri servizi su cui poggiano le attività delle Terme Alte di Rivisondoli.

a) Reparto Cure Inalatorie

Il reparto cure inalatorie delle Terme Alte di Rivisondoli dispone di 2 postazioni per cure individuali e 12 posti in 1 ambiente per cure collettive. Le cure inalatorie/irrigative individuali disponibili sono: Inalazione; Aerosol; Humage; Doccia Nasale; Doccia nasale Micronizzata. Le cure collettive consistono esclusivamente nella Nebulizzazione. Per limitare il rischio infettivologico legato alla pandemia Covid19 anche nella attuale stagione termale le Nebulizzazioni non risultano erogabili, le Inalazioni solo nel rispetto di particolari protocolli. Finalità di tutte le cure inalatorie/irrigative è l'introduzione nell'apparato respiratorio degli elementi minerali presenti nell'acqua sulfurea della sorgente utilizzata fluente di prelievo, tal quale nelle attività irrigative, o appositamente preparata in più o meno fine dispersione micellare nelle altre cure (con unica eccezione per l'Humage). Come già accennato in altre parti di questo documento, il ciclo di cura generalmente più consigliabile utilizzando l'acqua sulfurea della sorgente Strapuzio prevede tre o anche quattro differenti tipi di applicazioni giornaliere, con un intervallo fra l'una e l'altra applicazione di circa 10 minuti. Il reparto cure è costantemente gestito e presidiato da personale addetto di esperienza. Il personale di reparto controlla la cartella clinica e instrada i nuovi assistiti alle cure. Altri compiti dell'operatore di reparto sono il fornire il materiale necessario per la cura (quasi interamente di tipo monouso), quando torneranno disponibili aiutare gli assistiti che devono eseguire le Inalazioni ad indossare l'apposito bavaglio di carta protettiva, aiutare tutti gli assistiti ad accomodarsi alla giusta distanza dagli apparecchi, correggere gli assistiti che eseguono in maniera incongrua le cure per ritmo o profondità degli atti respiratori o per tipo di respirazione (buccale invece che nasale), accudire in maniera più continuativa eventuali assistiti portatori di handicap o disabili e monitorizzare costantemente le sedute terapeutiche dei pazienti con livello di attenzione sanitaria (quindi con possibile rischio derivante dalle cure) segnalato sulla cartella clinica. Inoltre a fine cura l'operatore provvede al

controllo del posto cura appena utilizzato e fa quanto di sua pertinenza affinché siano rispettate le procedure di igienizzazione e sanificazione del reparto.

b) Il Reparto Insufflazioni Endotimpaniche – Politzer

A Rivisondoli il reparto insufflazioni attualmente è dotato di 12 postazioni attrezzate in grado di smaltire oltre 150 prestazioni al giorno. Le insufflazioni endotimpaniche o il Politzer crenoterapico vengono eseguite esclusivamente da medici specialisti in ORL o da medici termali che hanno conseguito una specifica abilitazione all'esecuzione delle metodiche presso istituti universitari di riferimento. Essendo l'insufflazione endotimpanica una metodica di cateterismo con un certo livello di invasività, a Rivisondoli il ciclo per la sordità rinogena viene eseguito sempre dopo aver sottoposto i nuovi pazienti ad un colloquio introduttivo ed una minuziosa illustrazione delle tecniche usate e dei piccoli fastidi che da esse possono derivare durante la seduta terapeutica. La scelta del Politzer crenoterapico come terapia alternativa alle insufflazioni non è pertanto esclusivamente e meccanicamente vincolata a dati anagrafici o anatomici, ma ad una complessa opera di analisi dell'assistito, in cui ovviamente particolare peso ha la decennale esperienza dei medici addetti al reparto. Le insufflazioni vengono preferenzialmente eseguite usando un catetere metallico di Itard (dispositivo medico di classe I) a norma DIN 58 298. Questi cateteri una volta usati, previa prima sanificazione con lunga permanenza in un detergente concentrato a base di Proteasi e Tensioattivi (ESO ZIM NEW della Esoform) e successivo risciacquo e pulizia sotto acqua corrente, sono oggetto di sterilizzazione a secco in sterilizzatrice CBM Panacea 431 con ciclo standard a 170° per 30'. Una volta sterilizzati i ferri vengono mantenuti immersi in una soluzione disinfettante a base di Benzalconio Cloruro (ESO FERRI della Esoform). I pazienti che per particolare sensibilità o fobia preferiscono strumentario monouso vengono trattati con catetere usa e getta in polistirolo sanitario antiurto (dispositivo medico classe IIA). I pazienti che eseguono il Politzer crenoterapico vedono addotto il flusso di gas sulfureo in narice grazie all'ermetica interposizione di un dispositivo di contatto rigidamente monouso (olivetta in polipropilene - dispositivo medico classe IIA). Anche se le terapie vengono eseguite esclusivamente da medici, il reparto cure insufflative è costantemente controllato da personale di supporto con specifica esperienza. Il personale di reparto controlla la cartella clinica e instrada i nuovi assistiti alle cure. Altri compiti dell'operatore di reparto sono il gestire le liste di prenotazione eventualmente accumulate nella giornata e l'accudire in maniera più continuativa eventuali assistiti portatori di handicap o disabili. Inoltre, a richiesta dei medici impegnati nel reparto, l'operatore provvede al controllo e pulizia del posto cura e periodicamente e quantomeno due volte al giorno fa quanto di sua pertinenza affinché siano rispettate le procedure di igienizzazione delle postazioni e, più in generale, dei locali con procedure identiche a quelle seguite nel reparto cure inalatorie. Dovendo gestire dispositivi medici di classe I il personale addetto al reparto insufflazioni è oggetto di formazione specifica ed è obbligato al rispetto di

procedure (uso dei guanti, ecc) tese ad annullare il rischio di contagio derivante dai dispositivi maneggiati ed il rischio chimico dei prodotti usati.

c) Il Reparto Inalatorio per Disabili

Presso le Terme Alte di Rivisondoli è disponibile un piccolo reparto autonomo ed isolato di cure inalatorie per pazienti disabili (o anche non disabili, ma in ogni caso necessitanti di eseguire le terapie in un regime di massima privacy). Il reparto può essere utilizzato da un solo utente alla volta ed è dotato ovviamente di un solo apparecchio per ogni tipo di cura inalatoria, irrigativa o insufflativa (Inalazione, Aerosol, Humage, Doccia nasale, Insufflazione endotimpanica). Il reparto è perennemente disponibile, ma viene attivato solo su richiesta degli assistiti interessati che devono dimostrare di trovarsi in condizioni tali da giustificare il rispetto di un regime di privacy nell'esecuzione delle cure. Considerando il particolare profilo degli assistiti che sono nelle condizioni di usufruire di questo servizio l'addetto del reparto inalatorio distaccato a questo servizio pur rimanendo defilato, dovrà prestare particolare attenzione nell'accudire e sorvegliare i pazienti durante l'esecuzione delle terapie. A fine cura il controllo igienico del posto cura da parte dell'operatore sarà per tutto simile a quello richiesto dalle corrispondenti terapie del reparto inalatorio principale.

d) I Reparti di Riabilitazione Termale

Sensibili all'importanza strategica del settore della Riabilitazione Termale, le Terme Alte di Rivisondoli hanno destinato una consistente porzione dello stabilimento a questo servizio, distribuendolo su due aree, fra loro coordinate e funzionalmente collegate, anche se collocate in zone distinte del complesso termale.

IL REPARTO RIABILITAZIONE

Il reparto riabilitazione è quello principale, essendo sede dell'ufficio del terapeuta coordinatore e dei locali spogliatoi. Tutti i pazienti che eseguono cicli di riabilitazione devono quindi transitare obbligatoriamente per questo reparto.

IL REPARTO CURE IDROPINICHE

Anche se esistono solo pochissime controindicazioni limitanti l'accesso a questo tipo di cura, a Rivisondoli il ciclo di cure Idropiniche è sanitarizzato e deve obbligatoriamente essere prescritto dal medico termale previa valutazione del



quadro clinico del paziente. Una volta stabilita la congruità dell'esecuzione del ciclo, l'assistito riceve un badge per consentire all'assistito il prelievo quotidiano dell'acqua proveniente dalla sorgente Strapuzio da un dispenser gestito elettronicamente e nella posologia corretta individuata dal medico termale di accettazione. Ovviamente l'acqua erogata è fluente per consentire lo sfruttamento di tutte le sue peculiari e salienti qualità, senza alcun tipo di dispersione o deterioramento del mezzo (ad es. contenuto di idrogeno solforato).

IL SERVIZIO DI RACCOLTA, ANALISI E GESTIONE DEI DATI

Nello Stabilimento Termale di Rivisondoli, come proceduralmente previsto dal Documento di Pianificazione dei Flussi Informativi Aziendali, quotidianamente un addetto della segreteria amministrativa ed un addetto dell'area sanitaria, nei limiti e modalità previste dal DPS, raccolgono, archiviano e confrontano dati statistici di diverse tipologie, come ad esempio: arrivi; presenze; cure; fatturati; tipologia clientela; liste di attesa; rispetto del planning e dei singoli programmi terapeutici; ecc. Molti di questi dati sono oggetto di report quotidiani, settimanali e mensili. Inoltre, al termine di ogni stagione, tutti i dati significativi per attività di analisi (amministrativa e sanitaria) vengono raccolti in un fascicolo e valutati da un gruppo di lavoro ristretto formato dal Direttore Sanitario, l'Amministratore Delegato, al fine di valutare e programmare interventi o investimenti per migliorare la qualità dei servizi offerti. Nel rispetto di quanto previsto dal Codice in Materia di Protezione dei Dati Sensibili (D.Lgs n. 196 del 30/6/2003 in vigore dal 1° gennaio 2004 e succ. mod.), comunemente conosciuta come Legge sulla Privacy, le Terme Alte di Rivisondoli si sono dotate di un documento tecnico interno (DPS) che disciplina il trattamento dei dati personali, considerandoli proprietà inalienabile dell'individuo. Le principali informazioni e procedure contenute nel Documento sono: la nomina degli incaricati al trattamento di dati personali; la distribuzione delle responsabilità; la caratterizzazione della rete informatica con un sistema di autenticazione; l'implementazione di un sistema antivirus efficace e ad aggiornamento automatico; la regolamentazione del cambio periodico delle password; la pianificazione della formazione del personale che gestisce a qualsiasi livello dati sensibili; la durata e le modalità di conservazione dei documenti sanitari ed amministrativi. Tali norme tutelano efficacemente gli assistiti delle Terme Alte di Rivisondoli, regolamentando le modalità di raccolta, elaborazione e conservazione non solo dei dati personali e sensibili, ma di tutti i dati del cliente/paziente, anche quelli insignificanti dal punto di vista della segretezza. Il paziente che afferisce alle Terme Alte di Rivisondoli per eseguire prestazioni sanitarie all'interno della struttura dovrà obbligatoriamente esaminare il DPS almeno nei suoi punti salienti per valutare i processi adottati dalla struttura per la protezione dei suoi dati sensibili e riconoscerne la congruità controfirmando un documento di consenso per l'accettazione dei processi di gestione dei dati personali. Il consenso, per essere legittimamente espresso, deve

essere reso personalmente e in modo consapevole dall'assistito che ha il diritto di valutare con calma e con eventuali approfondimenti quanto va ad accettare controfirmando i moduli, acquisendo tutte le informazioni che riterrà necessarie e sufficienti. A tal fine il servizio di accoglienza delle Terme Alte di Rivisondoli è formato per essere in grado di rispondere ad una prima opera di informazione che, laddove necessario, potrà sempre essere completata dall'intervento delucidante dell'Amministratore. Va precisato che il diniego al rilascio del consenso impedirà purtroppo alle Terme di concretizzare la pratica di accettazione e di conseguenza l'erogazione delle prestazioni. La gestione, revisione ed aggiornamento del DPS seguono le normative di legge vigenti. Tutti i dipendenti e collaboratori devono obbligatoriamente conformarsi alle procedure previste dal DPS. L'elenco delle figure responsabili del trattamento dati è perennemente disponibile presso la segreteria amministrativa. Le Terme Alte di Rivisondoli analizzano periodicamente i report di valutazione del rischio di perdita dei dati informatici. Inoltre, al termine di ogni stagione il consulente esterno per il DPS, il responsabile IT, l'Amministratore Delegato e il Direttore Sanitario si riuniscono al fine di valutare l'efficacia del DPS e programmare eventuali interventi per migliorare la qualità dei servizi offerti in tema di sicurezza nella gestione del patrimonio informativo.

5. SERVIZI ACCESSORI

a) SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA E PRIMO SOCCORSO

Terme Alte di Rivisondoli garantisce a tutti gli assistiti, limitatamente agli orari ufficiali di apertura, una opportuna e continua assistenza medica ed un servizio di primo soccorso. Le modalità di copertura del servizio sono decise, programmate e di massima assicurate dal direttore sanitario che, laddove non presente in prima persona, utilizzerà all'uopo medici consulenti e personale sanitario abilitati all'erogazione di BLS.

IL BAR

Il servizio BAR è disponibile negli orari di apertura della struttura. Gli alimenti e le bevande acquistati al BAR vanno rigorosamente consumati negli spazi interni o esterni posti a disposizione del servizio.

IL PIAZZALE

Il piazzale antistante le Terme è di libero accesso non è sorvegliato, quindi la Direzione declina ogni responsabilità per eventuali incidenti o problemi insorti nell'utilizzo.

LE WI-FI FREE ZONE



All'interno e nelle immediate vicinanze del centro termale sono state allestite aree coperte da un servizio wi-fi di collegamento gratuito ad internet. L'uso delle aree wi-fi è regolamentato e non prevede la messa a disposizione di postazioni hardware da parte della Ex Arce Salus S.r.l.

6. IL COMFORT

Sensibile alla propria mission di tutela della salute della popolazione, le Terme Alte di Rivisondoli hanno ovviamente dedicato e dedicano molta attenzione affinché sia abbattuto ai minimi livelli possibili il rischio per la salute derivato agli assistiti od al personale dello stabilimento nel corso delle attività terapeutiche o lavorative in esso svolte. A tal fine la Direzione Sanitaria, in coordinazione con consulenti esterni aziendali ed i vertici societari, ha redatto un Documento di Valutazione dei Rischi che analizza, prevede e puntualizza i vari livelli di rischio legati all'attività e le strategie per conseguire un abbattimento sostenibile degli stessi.

Il Documento di Valutazione dei Rischi delle Terme Alte di Rivisondoli è pubblico e perennemente consultabile presso la segreteria dello stabilimento. Questo documento è inoltre duttile ed aperto, nel senso che esso può essere modificato laddove si considerino appropriati, applicabili e sostenibili eventuali suggerimenti migliorativi provenienti dagli utenti, dai consulenti, dalle Società Scientifiche di settore o dai rappresentanti dei lavoratori o laddove si impongano nuove realtà scientifiche o evenienze epidemiologiche. Il Documento è una linea guida a cui tutti gli operatori debbono obbligatoriamente adeguarsi. A prescindere dalle responsabilità civili e penali da ciò direttamente derivanti, il mancato rispetto di quanto esplicitamente previsto nel Documento di Valutazione dei Rischi rappresenta per le Terme Alte di Rivisondoli colpa grave, sanzionata fino alle estreme conseguenze per il lavoratore.

7. MODALITÀ DI ACCESSO

Premesso che senza essere precedute da alcun adempimento burocratico esterno tutte le prestazioni sanitarie disponibili presso il centro termale di Rivisondoli possono essere erogate come prestazione privata a pagamento, per i pazienti che decidono di usufruire presso le Terme Alte di Rivisondoli di quanto rientrante nel pannello delle prestazioni termali convenzionabili con il S.S.N., è invece necessario munirsi preventivamente di valida prescrizione rilasciata dal Medico di base, oppure dal Pediatra di base o da uno idoneo Specialista ambulatoriale convenzionato, compilata sull'apposito ricettario regionale in dotazione agli stessi professionisti e indicante una diagnosi coerente ad uno dei cicli di cura eseguibili presso il complesso termale di Rivisondoli. Si ricorda all'utente che di norma

questa prescrizione è unica nel corso dell'anno e che, anche se i responsabili della compilazione rimangono sempre e soltanto le figure professionali sopra citate, l'utente all'atto della presentazione della prescrizione è tenuto a firmare una autocertificazione che escluda la possibilità di aver già eseguito altre cure termali nel corso dell'anno. Inoltre si fa presente che gli organi tecnico-amministrativi della sanità regionale abruzzese, a tutela del rispetto dei principi di appropriatezza e a prevenzione di possibili malversazioni, hanno stabilito in maniera ben definita e piuttosto rigida le modalità di compilazione delle prescrizioni termali. Pertanto è anche compito/dovere dell'utente rendersi conto prima di afferire alla struttura termale se sta veicolando una prescrizione realmente completa ed accettabile. Nel dubbio si ricorda che nel centro termale è a disposizione del paziente un servizio accoglienza clienti, che, anche telefonicamente, è in grado di verificare il rispetto dei limiti di congruità e correttezza della prescrizione ricevuta. Laddove questa prescrizione sia completa ed accettabile, il paziente procederà a prenotare le sue cure concordando un giorno di arrivo. Il servizio accoglienza, all'arrivo del paziente nella struttura per eseguire le cure, provvede preliminarmente a interrogarlo in merito allo stato di salute veicolato ed a valutarne la temperatura, oltre a fargli firmare i moduli di consenso informato e accettazione delle regole del centro termale in tema di Privacy per poi avviarlo alla visita medica di ammissione indirizzandolo all'ambulatorio di pertinenza. Se il paziente non rilascia il suo consenso alla gestione dei dati purtroppo il processo di accettazione si ferma ed il paziente di conseguenza non potrà eseguire il suo ciclo di cure. A prescindere dal possesso o meno di idonea prescrizione sanitaria si ricorda agli utenti che tutte le cure e gli accessi alla struttura si effettuano solo previa prenotazione. La prenotazione va effettuata telefonicamente presso l'Ufficio Prenotazioni della segreteria delle Terme, comunicando obbligatoriamente indirizzo e un recapito telefonico (preferibilmente cellulare) attivo nella fascia 08-17 attraverso cui farsi eventualmente ricontattare. L'Ufficio Prenotazioni comunicherà subito l'accettazione (o meno) della prenotazione ed assume contestualmente l'impegno di ricontatto del paziente laddove cause di forza maggiore impediscano il rispetto da parte della struttura del turno di prenotazione assegnato.

Le impegnative/prescrizioni del SSN costituiscono titolo valido per l'esecuzione di un ciclo di cure termali, previo pagamento del ticket eventualmente dovuto secondo quanto prescritto dalle norme vigenti. Il ciclo di cure va effettuato nell'arco di massimo 20 giorni. In caso di impedimenti per comprovati motivi di salute, la pratica può essere sospesa presso gli uffici di accettazione/biglietteria e ripresa in un secondo tempo. In ogni caso i cicli termali vanno comunque sempre portati a termine entro il 31 dicembre dell'anno in corso.

a) VISITA MEDICA

L'ammissione alle cure è subordinata ad una visita medica di accettazione praticata presso gli ambulatori del centro termale.

Per agevolare l'attività del medico termale è sempre utile la presentazione di referti medici e/o documentazioni sanitarie già in possesso dell'assistito, quali esami diagnostici e/o visite specialistiche, soprattutto se eseguite negli ultimi 90 giorni. Questa documentazione solo in casi particolari può anche essere richiesta da medici



consulenti o da altre figure del team riabilitativo. Sia per l'area termale che per quella riabilitativa laddove il paziente fornisce documentazione sanitaria questa generalmente viene contestualmente valutata ed immediatamente restituita. Nei rarissimi casi in cui la documentazione andasse conservata per qualche giorno nella struttura essa viene custodita a cura del direttore sanitario in armadi protetti. Le Terme Alte di Rivisondoli di norma non eseguono copie della documentazione sanitaria fornita ed in ogni caso al termine del ciclo di cura tutta la documentazione presente in cartella clinica o custodita dal Direttore Sanitario viene tassativamente restituita al paziente. Periodicamente il direttore sanitario effettua report sull'applicazione della suddetta procedura e se necessario suggerisce azioni di miglioramento.

L'esecuzione di qualsiasi tipo di cure o trattamenti, anche quelle a pagamento e/o per prestazioni singole, sono subordinate ad una valutazione sanitaria di ingresso. Per alcuni cicli di terapie a pagamento i costi di questa visita iniziale sono ricompresi nella tariffa delle terapie, per altri vanno invece sommati. L'utente pertanto è tenuto ad informarsi su questo particolare prima di effettuare la visita medica, i cui costi gli saranno in ogni caso accollati anche laddove dovesse poi decidere di non eseguire più le prestazioni.

L'elenco delle prestazioni rientranti nei LEA è soggetto a periodiche revisioni con conseguenti possibili aggiunte od eliminazioni. A volte purtroppo l'inclusione o esclusione dal pannello dei LEA segue più motivazioni di più generale economia sanitaria che non di effettiva valenza sanitaria. Si tenga quindi presente che anche per alcune patologie attualmente escluse da tale elenco potrebbe sussistere una dimostrata validità nella gestione con cicli di terapia termale. Inoltre essendo le varie acque minerali presenti negli stabilimenti termali italiani diverse per qualità e caratteristiche, in ciascun stabilimento è solo l'esperienza maturata che individua i cicli terapeutici ideali per il singolo paziente, cicli che potrebbero anche differire alquanto da quelli minimali riportati sui LEA. I medici termali del centro termale di Rivisondoli sono ovviamente a disposizione degli utenti per fornire ulteriori informazioni sanitarie in merito, diamo comunque qui di seguito un sintetico riassunto illustrante per singolo gruppo di patologie cosa lo Stato Italiano concede/consiglia in convenzione e ciò che l'esperienza sanitaria specialistica maturata presso il centro termale ha individuato come ideale generico approccio alle medesime patologie.

Principali patologie trattabili alle Terme Alte di Rivisondoli

PATOLOGIE DELLE PRIME VIE AEREE



- Rinofaringiti croniche o recidivanti, Riniti atrofile aspecifiche e ozenatose, Riniti vasomotorie specifiche o aspecifiche, Sinusiti croniche o recidivanti, Laringiti croniche o recidivanti

Ciclo di cura consigliato secondo il D.M. 15/12/94 e successive integrazioni:

Cure inalatorie (12 cure in 12 sedute)

Ciclo attualmente più consigliato dalle Terme Alte di Rivisondoli in relazione alle qualità/proprietà dell'acqua sulfurea della sorgente Strapuzio.

PATOLOGIE DELL'APPARATO Uditivo

Otiti medie sieromucose, Otiti medie purulente subacute ostruttive o croniche, Stenosi tubariche, Ipoacusie, Otopatie.

Ciclo di cura consigliato secondo il D.M. 15/12/94 e successive integrazioni:

Sordità rinogena (12 insufflazioni endotimpaniche e 12 cure inalatorie in 12 sedute)

Ciclo statisticamente più consigliato dalle Terme Alte di Rivisondoli in relazione alle qualità/proprietà dell'acqua sulfurea della sorgente Strapuzio.

12 insufflazioni endotimpaniche - 12 cure inalatorie (fra aerosol, docce nasali, docce nasali micronizzate, humages) - riabilitazione tubarica (soprattutto nei bambini)

PATOLOGIE GLOBALI DELL'APPARATO Respiratorio

- Sindromi rinosinusitiche bronchiali

Ciclo di cura consigliato secondo il D.M. 15/12/94 e successive integrazioni:

Cure inalatorie (24 cure in 12 sedute)

Ciclo statisticamente più consigliato dalle Terme Alte di Rivisondoli in relazione alle qualità/proprietà dell'acqua sulfurea della sorgente Strapuzio.

12 cure inalatorie (fra aerosol, docce nasali, docce nasali micronizzate e/o humages)

PATOLOGIE BRONCOPOLMONARI

- Bronchiti catarrali croniche, Broncopneumopatie ostruttive croniche Bronchiectasie, Pneumoconiosi

Ciclo di cura consigliato secondo il D.M. 15/12/94 e successive integrazioni:

Ciclo integrato della ventilazione polmonare (12 ventilazioni polmonari e 18 cure inalatorie in 12 sedute)



Ciclo statisticamente più consigliato dalle Terme Alte di Rivisondoli in relazione alle qualità/proprietà dell'acqua sulfurea della sorgente Strapuzio.

12 cure inalatorie (fra aerosol, humages, docce nasali micronizzate); Riabilitazione respiratoria;

a) **ACCETTAZIONE MEDICA**

Presso le Terme Alte di Rivisondoli il compito dell'accettazione medica del paziente viene preferibilmente assegnato a medici specialisti di branca. Laddove transitoriamente e per qualsiasi motivo ciò non fosse possibile la struttura si impegna in ogni caso a far eseguire la visita iniziale di accettazione quantomeno a personale medico qualificato ed esperto, fermo restando il diritto per il paziente di riprogrammare l'inizio delle cure prenotando la valutazione iniziale con lo specialista di fiducia scelto fra i medici in organico. All'atto dell'accettazione medica il paziente che intende eseguire cicli convenzionati con il S.S.N., è obbligato a esibire l'impegnativa-prescrizione medica anche se in precedenza questa fosse già stata valutata dagli addetti all'accoglienza o presso la segreteria. Per i pazienti che intendono eseguire a pagamento il proprio ciclo di cura, in assenza di prescrizioni sanitarie specifiche, il medico di accettazione nel corso della visita orienterà la sua valutazione sulla congruità del ciclo di cure scelto dal paziente. In ogni caso a tutti i pazienti afferenti allo stabilimento a visita medica di accettazione completata verranno prescritte esclusivamente le terapie ritenute indicate per il caso clinico in esame. Inoltre, laddove in sede di valutazione fossero emerse importanti controindicazioni generali il medico può rifiutare l'accettazione alle cure. In questo caso l'impegnativa del paziente verrà trattenuta dalla segreteria, anche se le Terme Alte di Rivisondoli ovviamente non imputeranno al S.S.N. nessuna seduta di prestazioni termali. La visita medica di ammissione, benché spesso possa apparire al paziente come una pura formalità in quanto, a volte, preferenzialmente incentrata su aree di valutazione tese a verificare la presenza di eventuali controindicazioni, deve invece ritenersi momento diagnostico fondamentale per la corretta prescrizione delle terapie termali, inoltre è momento utile per il paziente, il quale, a completamento di quanto già appreso dal proprio medico di base, potrà in questa fase ottenere informazioni più dettagliate sia sulla diagnosi veicolata, quanto sulle cure termali che si appresta ad eseguire. Il medico di accettazione d'altronde presta particolare attenzione a questa visita, visto che da essa deriva l'onere di compilazione della cartella sanitaria termale nelle parti generali relative all'anamnesi (malattie avute in passato, abitudini del paziente, ecc.), alla diagnosi (definire precisamente quale sia la patologia da trattare) e alla prescrizione, con relativa assunzione di responsabilità per l'eventuale instradamento all'esecuzione di cure incongrue e dannose per la salute dell'assistito. La combinata lettura dei dati rilevati e riportati sulla cartella clinica consentirà al medico di selezionare e consigliare, fra tutte le terapie termali erogabili dal Centro, quelle che risultano essere le più indicate per conseguire i migliori risultati terapeutici e, cosa non trascurabile, le modalità personalizzate di esecuzione delle stesse. Si ricorda al proposito che gli operatori di reparto sono vincolati al rispetto delle indicazioni fornite dal medico di accettazione sulla cartella clinica. Eventuali contestazioni in merito a quanto prescritto sulla cartella clinica non andranno quindi riportate al personale di reparto, ma sempre ed esclusivamente al medico prescrittore o, in caso di impossibilità, contenzioso o caduta di fiducia, al Direttore Sanitario della struttura. Nel caso di esecuzione di terapie in convenzione con il S.S.N. il medico illustra con attenzione al paziente che il suo diritto di scelta una volta attivata la pratica



amministrativa ed iniziate le cure purtroppo è perso. Infatti, essendo il ciclo di cura termale di norma unico e non ripetibile nell'anno solare, una volta attivata la pratica presso gli uffici amministrativi non sarà possibile riottenere indietro la propria prescrizione.

b) IL CONSENSO INFORMATO

Il paziente deve essere edotto sul fatto che qualsiasi attività sanitaria comporta dei possibili rischi per la salute. Nel caso delle cure termali tali rischi sono così banali da poter apparire insignificanti. La correttezza nell'approccio sanitario alla gestione del paziente richiede comunque anche per l'esecuzione delle cure termali l'accettazione dei rischi generici inerenti. Il paziente dovrà pertanto prima di sottoporsi alle cure, qualsiasi esse siano, rilasciare un consenso informato, ossia l'adesione volontaria e consapevole alla terapia proposta. Il consenso, per essere legittimamente espresso, deve essere reso personalmente e in modo consapevole dall'assistito che ha il diritto di valutare con calma e con eventuali approfondimenti quanto va ad accettare controfirmando i moduli, acquisendo tutte le informazioni che riterrà necessarie e sufficienti circa i rapporti costi-benefici delle cure che eseguirà e le loro concrete modalità e tempi di svolgimento. La maggior parte di queste informazioni potranno già essere individuate dai pazienti nella Carta Servizi delle Terme Alte di Rivisondoli. Inoltre anche il servizio di accoglienza delle Terme è formato per essere in grado di rispondere ad una prima opera di informazione che, laddove necessario, potrà sempre essere completata dall'intervento delucidante del Direttore Sanitario. Le procedure di acquisizione del Consenso Informato saranno particolarmente più seguite laddove l'utente dovesse essere coinvolto in attività sperimentali, anche laddove le stesse abbiano avuto piena e tranquillizzante approvazione da un Comitato Etico.

c) ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

Il paziente dopo la visita medica di ingresso, accederà agli sportelli di accettazione amministrativa e biglietteria, dove dovrà presentare i seguenti documenti:

- Prescrizione-ricetta del medico o pediatra di famiglia o di specialista abilitato;
- Cartella clinica rilasciata dal medico al termine della visita di accettazione;
- Tessera sanitaria, codice fiscale.

Per l'esecuzione delle terapie termali il S.S.N. (Servizio Sanitario Nazionale) prevede di norma per tutti gli assistiti una compartecipazione economica, attraverso il pagamento di un ticket il cui importo viene annualmente stabilito dallo Stato. Alcune fasce di assistiti possono godere di riduzioni o esenzioni dal ticket per motivi anagrafici, di reddito, o di acquisiti diritti di protezione sociale. Se l'assistito è interessato a concorrere all'esenzione o alla riduzione dell'importo del ticket dovrà dichiarare e dimostrare il motivo di questa sua richiesta. Si ricorda che le esenzioni per acquisiti diritti di protezione sociale (cause di servizio, invalidità, ecc) vanno riportate e sono esclusivamente accettabili se trascritte dal medico compilatore della prescrizione. In assenza di tale



asseverazione l'assistito perde il diritto acquisito anche se altrimenti dimostrabile (tesserini, certificati, ecc), questo è un ulteriore motivo che dovrebbe indurre ad una attenta analisi della completezza/validità della prescrizione ottenuta dal proprio medico prima di afferire allo Stabilimento Termale. Gli assistiti che hanno diritto ad agevolazioni sul ticket per motivi reddituali devono dichiarare il reddito posseduto nell'anno precedente ed essere disposti ad autocertificare quanto dichiarato, consci della gravità che lo Stato attribuisce alle autocertificazioni mendaci in tema di concorso alle spese sanitarie generali della nazione.

Le cure termali sono erogate a carico del SSN solo negli stabilimenti delle aziende termali accreditate, si ribadisce che di norma è possibile godere del convenzionamento con il S.S.N. solamente una volta per ciascun anno solare: per tale motivo viene richiesto a tutti gli assistiti di firmare una autocertificazione che escluda di aver già fruito di cure termali in convenzione nell'anno in corso.

Le così dette "Categorie Protette" possono fruire, nel corso dello stesso anno solare, di un ulteriore ciclo di cure volto specificatamente al trattamento di una patologia da cui è derivata invalidità, purché quest'ultima patologia non coincida con quella trattata con il ciclo di base (per rientrare nelle Categorie Protette occorre quindi essere portatori di almeno due patologie riconosciute). Nelle Categorie Protette rientrano gli invalidi per causa di guerra e di servizio, i ciechi i sordomuti, gli invalidi civili con una percentuale superiore ai due terzi e gli invalidi del lavoro. Conseguentemente, ai fini dell'applicazione di tale particolare agevolazione, coloro che, appartenendo a tali Categorie, accedono alle cure termali sono tenuti a presentare una prescrizione per ciascuna patologia veicolata e a dichiarare sotto la propria responsabilità di avere diritto, in quanto appartenenti ad una Categoria Protetta, a due cicli di cura nel corso del medesimo anno solare.

8. MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

SERVIZIO INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

Per ottenere qualsiasi informazione sui servizi offerti, sugli orari di apertura al pubblico, sulle modalità di accesso ai servizi ed alle cure o sulla accettabilità di prescrizioni sanitarie già ottenute, il Cliente può rivolgersi telefonicamente, nei normali orari di ufficio, all'Amministrazione delle Terme direttamente attraverso il numero 085/98778206 o attraverso il centralino 0864.62620. E' altresì possibile ottenere tutte le suddette informazioni presentandosi direttamente agli sportelli dell'accettazione.

E' inoltre possibile inviare quesiti e richieste di informazioni via fax al numero 0864.62620 o via e-mail all'indirizzo: info@termealte.it. Laddove le richieste fossero di preminente o esclusivo contenuto sanitario, le informazioni andranno richieste direttamente alla Direzione Sanitaria del centro termale o telefonicamente al 0864.62620 o, preferibilmente, via e-mail all'indirizzo exarcesalus@gmail.com.



IL SITO WEB

Le Terme Alte di Rivisondoli dispongono di un sito WEB dove sono contenute tutte le principali informazioni sulla struttura, le novità stagionali, i tariffari aggiornati. L'indirizzo del sito è www.termealte.it. Il sito contiene anche sezioni riservate ad approfondimenti sanitari ed un'area per inviare proposte di collaborazione da parte di soggetti che avessero intenzione di lavorare presso il complesso termale.

PRENOTAZIONE CURE E TRATTAMENTI

La prenotazione va effettuata telefonicamente presso l'Ufficio Prenotazioni della segreteria delle Terme, comunicando obbligatoriamente un valido recapito telefonico (preferibilmente cellulare) attivo nella fascia 08-17 attraverso cui farsi eventualmente ricontattare. L'Ufficio Prenotazioni comunicherà subito l'accettazione (o meno) della prenotazione ed assume contestualmente l'impegno di ricontatto del paziente laddove cause di forza maggiore impediscano il rispetto da parte della struttura del turno di prenotazione assegnato.

Per quanto attiene l'area riabilitativa si cercherà nel rispetto del principio di equità di agevolare l'immissione alle cure dei casi contraddistinti da maggior gravità e urgenza di avvio del ciclo riabilitativo. Per entrare in questa corsia preferenziale di avvio alle cure sarà comunque indispensabile sostenere all'atto della richiesta una valutazione specialistica che comproverà lo stato di effettiva urgenza. Tale valutazione sarà ovviamente gratuita solo per quei pazienti che poi sosterranno effettivamente cure riabilitative presso lo stabilimento termale.

PRENOTAZIONE VISITICHE MEDICHE SPECIALISTICHE E INDAGINI DIAGNOSTICHE

Le Terme Alte di Rivisondoli offrono ai loro assistiti la possibilità di portare a termine approfondite visite specialistiche con i vari consulenti medici della struttura. I professionisti consulenti del centro termale possono eseguire, solo su prenotazione, visite a pagamento nelle seguenti aree specialistiche:

- Otorinolaringoiatria
- Fisiatria
- Pneumologia
- Dermatologia
- Osteopatia

Sono inoltre disponibili a pagamento le seguenti indagini diagnostiche e prestazioni ambulatoriali:

- Ecocolordoppler
- Elettrocardiogramma
- Esame audiometrico



- Esame spirometrico
- Lavaggio auricolare

Il costo delle visite specialistiche o delle singole indagini sono aggiornati annualmente (o secondo necessità) e riportati sui tariffari, ulteriori informazioni sono invece da richiedere presso la segreteria delle terme al 0864.62620.

SERVIZIO DI RICONTATTO E FOLLOW-UP

I pazienti che lo desiderano saranno oggetto di azioni di ricontatto. Queste azioni possono concretizzarsi in attività di mailing in genere accompagnate dall'invio del depliant/estratto della carta servizio o servizi di semplice ricontatto telefonico. Inoltre, la struttura mette a disposizione, soprattutto per i pazienti afferenti all'area riabilitativa, un servizio di follow-up sanitario. Questo servizio è esclusivamente telefonico ed eseguito da personale medico o dalla coordinatrice del reparto di fisioterapia.

SERVIZIO DI PRIMA ACCOGLIENZA

Di norma il paziente che arriva per la prima volta nel complesso termale viene intercettato da un servizio di prima accoglienza incentrato su un punto informazioni nella hall in cui un addetto provvede a misurare la temperatura, raccogliere un'autodichiarazione sanitaria e fornire le prime informazioni sulla procedura di accettazione sanitaria ed amministrativa e ad instradare il paziente verso gli ambulatori fornendogli un numero di prenotazione per la visita. Negli ambulatori insiste un secondo servizio di accoglienza che smaltisce le code verso gli ambulatori specialistici di pertinenza e contestualmente attiva le prime fasi di accettazione fornendo delucidazioni sul tipo di cura presentato in prescrizione, valutando l'accettabilità formale della stessa e proponendo il modulo di consenso informato alla gestione dei dati.

9. MODALITA' DI FRUIZIONE DELLE CURE E PROCEDURE DI DIMISSIONE

FRUIZIONE DELLE CURE

Dopo aver concluso la fase di accettazione sanitaria e burocratica/amministrativa al paziente vengono rilasciati la copia personale della cartella sanitaria, l'eventuale fattura sanitaria per le cifre versate ed una tessera magnetica contenente tutti i principali dati dell'utente, un codice personale e le cure abilitate. La tessera dovrà essere quotidianamente utilizzata per poter aver accesso alle cure. In tutti i reparti dello Stabilimento, il paziente troverà del personale di accoglienza che, soprattutto nei primi giorni, sarà a sua disposizione per addestrarlo all'utilizzo dei lettori di tessere magnetiche e lo accudirà nella realizzazione pratica delle terapie. Una volta individuato, grazie al personale di accoglienza o alla cartellonistica interna, il reparto di competenza, il paziente dovrà inserire la propria tessera nel lettore che abilita il tornello di ingresso al reparto (o, in alternativa, la stampante di validazione delle terapie da eseguire) ed il posto cura assegnato. Con questo gesto il paziente "attesta" al sistema elettronico dello stabilimento l'avvenuto accesso alle terapie per quel giorno. Il sistema registra anche gli orari di accesso e può fornire agli assistiti documentazione di



riepilogo del ciclo di cura eseguito. Si ricorda agli assistiti necessitanti di comprovare ad enti esterni la regolare presenza alle cure, che tale riepilogo da solo non è sufficiente e va obbligatoriamente integrato da un foglio di presenza che l'assistito firma quotidianamente alla presenza di un addetto della segreteria. Qualora l'assistito debba avere accesso a più servizi dovrà utilizzare la tessera magnetica in ogni reparto. Nei reparti dove il lettore abiliterà non un posto cura, ma una stampante di validazione, il paziente, accedendo alle aree di cura, per avere diritto alle prestazioni dovrà consegnare il ticket ottenuto dalla stampante al personale addetto. Essendo il sistema estremamente semplice potrebbe accadere che pazienti che hanno maturato esperienza in anni precedenti (o anche nuovi pazienti nei giorni successivi al primo) abbiano la tentazione (o sensazione) di essere completamente autonomi (o peggio abbandonati). Si ricorda però che il personale di reparto è sempre a disposizione e che, soprattutto nei reparti di fangobalneoterapia, riabilitazione e insufflazioni endotimpaniche, esso ha anche il compito di regolare e disciplinare il flusso dei pazienti. Per agevolare il personale in questo compito sarebbe quindi opportuno che anche gli utenti più esperti contattassero sempre un addetto di reparto prima di apprestarsi ad eseguire le cure.

a) LA CONCLUSIONE DEL CICLO - LE PROCEDURE DI DIMISSIONE

Per tutti gli utenti afferenti alle tradizionali cure termali alla conclusione del ciclo sussiste esclusivamente l'obbligo di riconsegnare la tessera magnetica agli uffici di segreteria. Fermo restando per tutti gli assistiti il diritto di afferire agli ambulatori in qualsiasi momento del ciclo per ottenere informazioni o consulenze di inquadramento dell'evoluzione del proprio quadro clinico, i pazienti che hanno eseguito solo cure termali, viste le particolari caratteristiche di queste cure, non sono obbligati in ultima giornata a farsi rivedere dal medico che ha seguito il loro ciclo di cura. Laddove il medico non fosse ricontattato da un paziente alla conclusione del ciclo, lo stesso medico interpreterà l'accaduto come implicita ammissione del paziente di riscontro di sufficiente-valido beneficio da parte del ciclo medesimo e pertanto la Direzione Sanitaria chiuderà la cartella clinica apponendo un giudizio di dimissione con buon risultato delle cure. I pazienti che effettuano cure riabilitative per avere un valido documento di dimissione dovranno invece obbligatoriamente sostenere una visita fisiatrica finale che evidenzierà i risultati ottenuti rispetto al quadro clinico iniziale e agli obiettivi programmati nel progetto riabilitativo. Per i pazienti afferenti all'area riabilitativa le Terme Alte di Rivisondoli adottano una procedura di dimissione che prevede sistematicamente il rilascio di informazioni all'utente sui risultati conseguiti e su eventuali modalità di proseguimento delle cure (o nella struttura o altrove).

La procedura viene attuata dal medico specialista dell'area riabilitativa in fase di visita finale con il rilascio di chiare informazioni all'utente ed eventualmente, per iscritto in busta chiusa al medico curante/inviante. Il livello di comprensione e memorizzazione dell'utente circa le informazioni/consigli ricevuti è successivamente sondato nella compilazione di un questionario di uscita che vale anche per raccogliere dati di gradimento ed eventuali consigli per il miglioramento dei servizi. I dati raccolti vengono annualmente valutati per la creazione di report statistici.



SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

In questo capitolo sono descritte le regole di erogazione e fruizione dei principali servizi disponibili presso lo stabilimento, sia convenzionati che a pagamento. Il personale addetto ai reparti cura dovrà adeguarsi costantemente a queste regole e, qualsiasi significativa variazione, anche laddove imposta da cause di forza maggiore, dovrà sempre essere preventivamente comunicata ed ottenere autorizzazione dai competenti uffici direttivi (sanitari o amministrativi).

In prima giornata il personale addetto, dopo la visita di accettazione e l'espletamento delle pratiche amministrative, prende in carico l'assistito dal suo arrivo al reparto fino alla sua uscita, svolge quindi un importante ruolo nel più generale servizio di accoglienza. Laddove l'assistito che affersce al reparto fosse un portatore di handicap o veicolasse in ogni caso particolari esigenze incompatibili con una fruizione standard dei servizi, l'operatore di reparto provvederà seduta stante a programmare una strategia per permettere un'ottimale esecuzione del ciclo di cure a questo particolare assistito. Se tale strategia dovesse comportare uno stravolgimento della normale routine lavorativa dell'operatore o il necessario coinvolgimento di altri addetti di reparto o addirittura di personale esterno al reparto, ciò andrà tempestivamente segnalato agli organi di direzione che provvederanno ad analizzare ed autorizzare la strategia o eventualmente interverranno per apportare i necessari correttivi.

Di norma anche nei giorni successivi al primo, l'assistito verrà preso in carico dallo stesso operatore. Lo stabilimento agevola questa personalizzazione del rapporto operatore-assistito, ma ovviamente non può garantirla. D'altro canto analoghi assenti di garanzia esistono laddove un assistito avanzasse richiesta di essere assegnato ad un particolare operatore. Se un assistito (od un operatore) durante lo svolgimento di un ciclo richiedesse di non essere più trattato da (o di non trattare più) un determinato operatore (o assistito), tale richiesta sarà presa in considerazione dalla direzione solo in presenza di consistenti e comprovate motivazioni. In merito alle modalità di erogazione delle cure, pur nel rispetto delle personali qualità e specifiche professionali, l'addetto di reparto è sempre obbligato a seguire le indicazioni riportate sulla cartella clinica di accettazione. Laddove constatasse qualsiasi incongruità o anomalia nella compilazione della stessa, egli è tenuto seduta stante a segnalarlo contattando il medico che ha redatto il documento (o, in sua assenza o temporanea indisponibilità, il Direttore Sanitario) per ottenere conferme e/o delucidazioni. In alcun caso l'operatore potrà cedere alle richieste dell'assistito di variazione delle cure prescritte o delle modalità di erogazione delle medesime riportate sulla cartella clinica. Le eventuali sanzioni per l'operatore saranno proporzionalmente più gravi laddove si potrà arrivare a dimostrare che tali variazioni siano state conseguenza di elargizioni da parte dell'assistito e, soprattutto, laddove da esse dovessero scaturire danni significativi, o addirittura permanenti, alla salute del medesimo. Come riportato nel Documento di Valutazione dei Rischi, in molti reparti gli operatori sono i principali custodi delle norme di Igiene Ambientale e di abbattimento dei rischi di contagio interindividuale. Accettando l'incarico l'operatore diventa conscio di questo suo importante ruolo e si impegna a dedicargli scrupolosa attenzione nel rispetto dell'obiettivo di ridurre al minimo i rischi per la salute degli assistiti e propria. Lo stabilimento termale mette periodicamente a disposizione attività formative per migliorare in questo particolare ambito le qualità professionali dei propri operatori di reparto.



Le Terme Alte di Rivisondoli non impediscono ai propri operatori di ricevere elargizioni volontarie dagli assistiti riconoscenti per il servizio ottenuto, ma stigmatizzano fino alle estreme possibili conseguenze eventuali richieste dirette di elargizioni od anche solo qualsiasi atteggiamento o comportamento da parte degli operatori teso a indurre negli assistiti la sensazione che tali elargizioni possano essere indispensabili per vedersi garantito un servizio qualitativamente e tecnicamente più valido. Pertanto si invita tutto il personale a ponderare bene approcci e atteggiamenti che possano coinvolgere in qualche maniera questo delicato argomento.

10. PRESTAZIONI IN CONVENZIONE

1. INALAZIONE

Nel rispetto delle norme di prevenzione sul Covid19 questa attività è attualmente erogata solo all'interno di un protocollo specifico.

Le inalazioni a getto diretto di vapore sono cure individuali che sfruttano apparecchi predisposti ad una miscelazione di acqua minerale sulfurea Strapuzio fredda fluente (in quantità di circa 2 litri a 22°C per seduta) e vapore acqueo saturo (a 108°C) erogato con pressione di circa 2 atmosfere. Il flusso inalato dal paziente nasce da una frammentazione e polverizzazione in una camera di nebulizzazione dell'acqua termale risucchiata per effetto Venturi dal flusso di vapore saturo indirizzato dal circuito dell'apparecchio verso un boccaglio in porcellana che adduce ad un terminale orientabile che permette una leggera variazione alla direzione verso cui indirizzare il flusso di vapore emesso. Quindi anche se la macchina è ad altezza fissa grazie al terminale orientabile il flusso può adeguatamente servire utenti di altezza consistentemente diversa senza costringerli ad innaturali posture per la decina di minuti necessari al completamento della seduta di terapia. Per i bambini di più modesta età (e ovviamente altezza) risulta comunque sempre consigliabile usare sedili più alti per agevolare un corretto allineamento con l'apparecchio. Nonostante la miscelazione con acqua sulfurea fredda e la dispersione termica subita nella camera ceramica di nebulizzazione, la temperatura di emissione al terminale è consistentemente alta (56-58°C). Pertanto il flusso, pur se a livelli termici non in grado di produrre severi danni o ustioni, non andrebbe comunque mai intercettato all'uscita dall'apparecchio e ancor meno, ovviamente, all'interno. L'operatore di reparto farà sempre attenzione ad illustrare ai genitori questo particolare, in maniera da evitare spiacevoli incidenti ai piccoli utenti. L'operatore inoltre sorveglierà tutti gli assistiti affinché si accomodino alla distanza ottimale (generalmente 25-35 cm dal terminale) di intercettazione del flusso inalatorio. La nebbiolina calda emessa dall'apparecchio va inspirata con normali atti respiratori nasali. In essa oltre alla residua base di vapore esiste una sospensione eterodispersa di micelle prodotte nella polverizzazione del flusso di acqua sulfurea, per la maggior parte di dimensioni comprese fra i 5 ed i 12 micron. Queste particelle per le loro caratteristiche granulometriche sono destinate ad arrestarsi nelle alte vie aeree e sui grossi bronchi dove esplicano il loro effetto detergente, idratante ed antispastico. Di conseguenza nelle normali routine terapeutiche l'inalazione è la prima cura inalatoria, avendo effetto preparatorio/agevolante sulle altre (Aerosol, Nebulizzazione, Humage). La presenza di stati acuti infiammatori delle vie respiratorie o di poliposi ostruente controindica l'esecuzione di questa terapia. L'inalazione caldo

umida a getto diretto, oltre che sulle mucose delle prime vie aeree, apporta un notevole miglioramento anche in alcune alterazioni della cute del viso (dermatosi sebacee, acne giovanile). Si ricorda però che il SSN non riconosce queste patologie come indicazione abilitante al rilascio di una prescrizione. Gli utenti che eseguono questo tipo di terapia con finalità Dermatologiche dovrebbero inoltre sostenere sedute terapeutiche più lunghe della decina di minuti validi per i trattamenti ORL o Pneumologici.

A fine cura, non essendoci contatto con l'apparecchio, il controllo igienico del posto cura da parte dell'operatore sarà soprattutto indirizzato al lavandino ed alla sedia, con eventuali azioni di sanificazione laddove se ne dovesse riscontrare l'opportunità.

2. AREOSOL

Anche l'Aerosol è una cura inalatoria individuale. Come per l'apparecchio per le inalazioni il flusso inalato dal paziente nasce da una frammentazione e polverizzazione in una camera di nebulizzazione, dell'acqua termale risucchiata per effetto Venturi da un flusso di aria sanitaria sterile compressa a circa 2 atmosfere e 30°C. Nell'apparecchio per l'aerosol la presenza di un deflammatore che spinge il flusso verso le pareti della camera (una campanula di vetro) fa sì che la parte più grossolana del parcellizzato rimanga sulle pareti e solo le particelle granulometricamente più piccole (circa il 50% intorno o al di sotto dei 5 micron) vengono indirizzate verso l'ugello di emissione e da qui, attraverso un tubo di raccordo in gomma ed un meccanismo antireflusso in polipropilene atossico sanitario (dispositivo medico classe IIA), portate al dispositivo personale di contatto, che può essere una forcina nasale in polipropilene atossico sanitario (dispositivo medico classe IIA) od una mascherina nasobuccale in polietilene (dispositivo medico classe IIA). La temperatura dell'acqua sulfurea addotta all'apparecchio non supera i 44°C. Pertanto, anche in virtù del contrasto con l'Inalazione (che nella gran parte dei pazienti ha preceduto l'esecuzione dell'Aerosol), quest'ultima con i suoi 35°C viene percepita dagli assistiti come terapia "fredda". Al proposito va ricordato ai pazienti che a tutt'oggi non esistono studi o ipotesi che individuino la componente termica esplicitare una significativa funzione nei meccanismi di azione delle cure termali inalatorie pertanto le differenze di azione fra Inalazione ed Aerosol vanno ricercate nelle differenti dimensioni nella granulometria del polverizzato e non nelle differenze di temperature fra le due cure. La temperatura dell'acqua che arriva all'apparecchio (con relativa percentuale di passaggio alla fase vapore) e la polverizzazione della medesima in fine dispersione micellare rendono l'Aerosol pur sempre una terapia consistentemente "umida". Ciò va sempre ricordato per tranquillizzare quei pazienti affetti da determinate patologie che veicolano un consiglio da parte di specialisti ORL di evitare cure inalatorie "seche". Il dispositivo personale di contatto preferenzialmente consigliato è la forcina nasale. Questo dispositivo provoca infatti a livello della biforcazione un ulteriore abbattimento delle particelle con diametro più grande ed agevola quindi l'inalazione di un granulato di dimensioni più fini in grado di raggiungere anche quella porzione dell'albero respiratorio caratterizzato dalla presenza di più piccole vie aeree. Va in ogni caso ricordato che anche in quei pazienti che preferiscono o sono obbligati (per esempio in presenza di forti deviazioni del setto o varici nasali) all'uso delle mascherine quali dispositivi di contatto, la respirazione va ugualmente condotta con normale ritmo nasale. Il

dispositivo di contatto, qualsiasi esso sia, viene messo a disposizione degli utenti come elemento monouso. Pazienti particolarmente sensibili al problema ecologico potranno a richiesta riutilizzare il proprio dispositivo in sedute successive solo dopo averne dimostrato la valida pulizia e sanificazione al personale addetto alla preparazione del posto cura. Una seduta di aerosolterapia dura circa dieci minuti. A fine cura il controllo igienico del posto cura da parte dell'operatore sarà indirizzato al raccordo in gomma, al lavandino ed alla sedia, con eventuali azioni di sostituzione del tubo e sanificazione del posto laddove se ne dovesse riscontrare l'opportunità.

3. HUMAGE

L'Humage è una cura inalatoria particolare che consiste nel far respirare al paziente una miscela di aria sterile sanitaria arricchita dai gas liberati per movimentazione dall'acqua sulfurea fluente circolante in un vaso gorgogliatore. Il contenuto di gas sulfurei (H₂S) inalati con questa cura può essere anche estremamente elevato. Pertanto ogni stabilimento caratterizza questa cura nelle modalità pratiche di esecuzione in relazione al tipo di acqua disponibile. Le principali variabili fra stabilimento e stabilimento riscontrabili nell'esecuzione della cura consistono nelle modalità di liberazione dei gas (in ambiente o in postazione singola), nei tempi di somministrazione (in genere ad impegno progressivo), e, per l'esecuzione in postazione singola, nelle modalità di adduzione del flusso al paziente (con adduzione tramite tubo nell'ambiente prossimo all'apparecchio o con adduzione diretta al paziente tramite tubo e dispositivo di contatto). L'Humage è una cura inalatoria individuale. Le particolari caratteristiche dell'acqua sulfurea consigliano di eseguirla con schemi di adduzione diretta con tubo in gomma e mascherina nasobuccale in polietilene (dispositivo medico classe IIA), e tempi di somministrazione variabili fra i tre minuti delle prime sedute ed i cinque delle ultime. Lo stato gassoso della componente minerale inalata consente la diffusione completa di quest'ultima in tutto l'albero respiratorio e quindi anche nelle più fini diramazioni alveolari e nelle cavità paranasali. Va segnalato che in alcuni pazienti con significative note di iperreattività bronchiale aspecifica questo tipo di cura può innescare fenomeni di broncospasmo. Pertanto l'addetto di reparto presterà particolare attenzione a sorvegliare gli assistiti che eseguono questo particolare tipo di cura inalatoria. A fine cura il controllo igienico del posto cura da parte dell'operatore sarà indirizzato al raccordo in gomma, al lavandino ed alla sedia, con eventuali azioni di sostituzione del tubo e sanificazione del posto laddove se ne dovesse riscontrare l'opportunità.

4. NEBULIZZAZIONE

Attività attualmente non erogata nel rispetto delle norme di prevenzione sul Covid19.

Si tratta di una tecnica inalatoria collettiva eseguita in ambienti dedicati esclusivamente a questo tipo di terapia (camere di nebulizzazione). Nelle camere di nebulizzazione appositi apparecchi (bracci o "funghi" di nebulizzazione) generano una nebbia di acqua termale che viene distribuita nell'ambiente, saturandolo. La nebbiolina termale viene prodotta all'interno del "fungo" mediante la polverizzazione dell'acqua minerale spinta contro barre frangi-getto

dopo essere stata richiamata da un flusso di aria sanitaria sterile compressa. L'ulteriore arricchimento di componente salina (cloruro di sodio purificato) agevola la permanenza in sospensione delle micelle prodotte nella polverizzazione del flusso di acqua sulfurea. La granulometria del nebulizzato è estremamente concentrata e fine (circa 3 micron) e quindi in grado di stimolare preferenzialmente quella porzione dell'albero respiratorio caratterizzato dalla presenza di più piccole vie aeree. Esistono 4 camere di nebulizzazione, disponibili a due a due per le terapie, visto che la seduta di terapia va eseguita in camere saturate e che al termine del periodo di utilizzabilità (20 minuti) le camere subiscono automaticamente un processo di igienizzazione attraverso un ricambio totale dell'aria e successiva riattivazione del fungo di nebulizzazione con risaturazione dell'ambiente (ricambio-risaturazione in 20 minuti). Generalmente le nebulizzazioni sono cure inalatorie ad impegno progressivo, con una o due sedute al giorno della durata iniziale di 8 -10 minuti, da portare gradualmente ai 20 minuti negli ultimi giorni di terapia. Essendo le procedure di igienizzazione dell'ambiente in gran parte automatizzate, a fine cura il controllo igienico da parte dell'operatore sarà genericamente indirizzato al locale (sedie, pavimenti, ecc) con eventuali azioni di pulizia e sanificazione laddove se ne dovesse riscontrare l'opportunità.

5. CICLO DI CURA DELLE VENTILAZIONI POLMONARI

A Rivisondoli questa cura viene eseguita presso il reparto cure inalatorie con un apparecchio che eroga un aerosol sulfureo a pressione positiva intermittente. La metodica si rivolge a pazienti con iniziali-medie note di insufficienza respiratoria soprattutto se affetti da broncopneumopatia cronica ostruttiva e/o enfisematosa. Questa terapia ha una duplice finalità: consentire l'aerazione delle parti più profonde del polmone e ridurre il lavoro respiratorio. Considerando il possibile innesco di fenomeni di broncocostrizione e nell'ottica di sfruttare la maggiore distribuzione della ventilazione che si ottiene nei polmoni durante la seduta terapeutica, quasi sempre le ventilazioni polmonari sono coperte dalla somministrazione di blande dosi di farmaci broncodilatatori a rapida azione, erogate in continuum dall'apparecchio durante la sua attivazione. Si ricorda che questa è l'unica terapia termale che prevede la possibilità di utilizzare farmaci. La metodica può essere estremamente impegnativa per il paziente e va obbligatoriamente personalizzata sulla base delle risultanze della valutazione specialistica Pneumologica e delle Prove di Funzionalità Respiratorie. Essendo una metodica più che altro di tipo riabilitativo, in ambito esclusivamente termale la sua esecuzione può assumere un qualche significato solo se viene associata alle altre cure inalatorie. D'altronde anche se eseguite insieme ad un valido ciclo di cure inalatorie, si ribadisce che nello schema ideale di una completa Riabilitazione Respiratoria le Ventilazioni Polmonari rappresentano solo un momento da integrare alle altre tecniche di riabilitazione respiratoria (fisiokinesiterapia respiratoria, drenaggio posturale, riallenamento ventilatorio, ecc). Gli operatori di reparto presteranno sempre particolare attenzione ai pazienti che eseguono questo tipo di cura, educandoli ad una corretta esecuzione dell'esercizio. Essendo il kit utilizzato durante la terapia rigidamente personale e non riutilizzabile prima di opportuna sterilizzazione (eseguita da ditta esterna certificata), a fine cura il controllo igienico del posto cura da parte dell'operatore sarà indirizzato al tubetto di adduzione, al lavandino ed alla sedia. Considerando le modalità pratiche di esecuzione della cura ed i particolari pazienti che ne

usufruiscono, il lavandino ed il tubetto andranno sempre scrupolosamente controllati e saranno frequentemente oggetto di sanificazione.

6. INSUFFLAZIONE ENDOTIMPANICA

A Rivisondoli per insufflazioni endotimpaniche (o cateterismi tubarici o insufflazioni tubariche o tubo-timpaniche) si intendono quelle particolari tecniche terapeutiche che hanno per scopo la sostituzione dell'atmosfera e delle eventuali secrezioni patologiche presenti nella cassa del timpano attraverso l'adduzione diretta in esso di una miscela di gas prodotta da un gorgogliatore in cui scorre fluente l'acqua sulfurea. L'adduzione della miscela gassosa nell'orecchio medio avviene tramite contatto serrato fra l'estremità di un catetere di Itard (o di Hartmann, o di Lucae) e l'ostio tubarico. Il catetere viene portato in posizione dopo essere stato introdotto nella fossa nasale, fatto scorrere delicatamente lungo il pavimento e, una volta raggiunto il rinofaringe, ruotato fino ad arrivare a contatto con l'ostio tubarico. Il catetere utilizzato può essere metallico, riutilizzabile previa sterilizzazione, o di plastica monouso. I cateteri sono disponibili in vari diametri e dimensioni, e risultano sufficientemente malleabili in modo da permettere al medico una consistente personalizzazione della terapia. Personalizzazione d'altronde indispensabile vista la frequenza con cui compaiono, nei pazienti che eseguono questa terapia, anomalie anche consistenti dell'assialità settale e delle dimensioni dei turbinati. Collegando il catetere all'apparecchio insufflatore tramite un tubetto in silicone sanitario è possibile provocare una modesta dilatazione della tuba e la conseguente areazione della cassa del timpano. Con il catetere, attraverso la tuba di Eustachio, si invia per un tempo limitato (1-3 minuti) nell'orecchio medio una miscela di gas sulfureo a temperatura di circa 32° -35° C (quindi per tutto simile a quella utilizzata per l'Humage) a modesta pressione (0,2 - 0,5 Bar). Il medico insufflatore monitorizza l'ingresso della miscela nella cassa del timpano per mezzo di un fonendoscopio munito di un'olivetta terminale in polipropilene (dispositivo medico classe IIA), inserita in maniera non ermetica nel condotto uditivo esterno dell'orecchio trattato.

7. POLITZER

A Rivisondoli il Politzer crenoterapico viene eseguito con solo modeste variazioni rispetto alle modalità canoniche descritte dal Prof. Silimbani già nel 1950. Le finalità del Politzer sono evidentemente per tutto sovrapponibili a quelle delle insufflazioni endotimpaniche. La metodica nella pratica comporta comunque una consistente minore invasività, anche se forse richiede maggiore coinvolgimento e partecipazione da parte del paziente. In pratica la terapia si esegue adducendo un flusso intermittente di miscela sulfurea prodotta nell'apparecchio insufflatore al vestibolo nasale, attraverso l'interposizione di un dispositivo di contatto rigidamente personale e monouso (olivetta in polipropilene - dispositivo medico classe IIA), che viene ermeticamente inserito in una narice, mentre la controlaterale viene occlusa con una modesta pressione digitale da parte del medico insufflatore. L'ingresso nell'orecchio medio della miscela di gas sulfureo (a temperatura di circa 32° -35° C) è dovuto al transitorio innalzamento della pressione nella porzione alta del faringe legato al concomitante rilascio del flusso da parte del medico insufflatore e chiusura della glottide provocata dal paziente con l'emissione di particolari fonemi (ghi, akka, ecc). È evidente che il medico deve essere in grado

di sincronizzarsi nel rilascio del flusso al ritmo imposto dal paziente e che il paziente va addestrato all'emissione del fonema e deve inoltre collaborare durante tutto il tempo della seduta per ottenere ritmicamente un valida sequenza di innalzamento dei livelli pressori nel faringe alto, innalzamento quantomeno sufficiente a vincere transitoriamente la resistenza della tuba all'apertura. Pur essendo meno invasiva ed estremamente semplice nella sua realizzazione, la metodica è però meno monitorizzabile rispetto alle insufflazioni endotimpaniche e, inoltre, coinvolge contestualmente le due tube, che in alcuni pazienti possono essere dotate di anche consistenti differenze nelle proprie dinamiche (modalità di rilasciamento, stenosi, infiammazione, ecc).

8. CURE IDROPINICHE

Fra le varie cure termali eseguibili a Rivisondoli questa è ovviamente la più semplice, essendo caratterizzata esclusivamente dall'assunzione come bibita terapeutica dell'acqua minerale sulfurea della sorgente Strapuzio. Anche se esistono solo pochissime controindicazioni limitanti l'accesso a questo tipo di cura, a Rivisondoli il ciclo di cure Idropiniche deve obbligatoriamente essere prescritto dal medico termale previa valutazione del paziente. Una volta stabilita la congruità dell'esecuzione del ciclo, l'assistito riceve un badge per consentire all'assistito il prelievo quotidiano, da un dispenser gestito elettronicamente, dell'acqua della sorgente Strapuzio nella posologia corretta individuata dal medico termale di accettazione. Ovviamente l'acqua erogata è fluente per consentire lo sfruttamento di tutte le sue peculiari e salienti qualità, senza alcun tipo di dispersione o deterioramento del mezzo (ad es. contenuto di idrogeno solforato). Come tutte le acque sulfuree, l'acqua minerale esplica sia un'azione locale a livello dell'intero tubo digerente, sia, previo assorbimento, un'azione sistemica soprattutto sull'area epatica e biliare. Le acque sulfuree possiedono anche una valida azione disintossicante ed antiputrefattiva, utile quindi in caso di stipsi. In questo ciclo di cura il Rischio Clinico per il paziente si concretizza solo nella possibilità di una modesta riacutizzazione del quadro infiammatorio, tanto più possibile quanto più significativamente già presente ancor prima dell'avvio del ciclo di cura. Il medico di accettazione indaga quindi in maniera specifica e puntuale il quadro clinico all'atto dell'accettazione in maniera da individuare e proscrivere o rinviare il ciclo in quei pazienti affetti da palesi stati di riacutizzazione di quadri gastritici o, ancor peggio, ulcerosi. Le qualità microbiologiche dell'acqua sono controllate in maniera ufficiale da Istituto competente esterno con cadenza annuale e con cadenza mensile dal laboratorio interno. I tubi di adduzione al dispenser elettronico e quelli interni allo stesso vengono periodicamente sottoposti a sanificazione secondo lo schema suggerito dagli organi competenti in tema di contrasto alle infezioni (in particolare da Legionella). Il responsabile del settore tecnico conserva i report del programma di sanificazione di tubature ed apparecchi.

Indossare immediatamente le ciabattine antisdrucchio. Il rischio clinico legato a questo ciclo di cura è essenzialmente legato alla possibilità di immissione in trattamento di pazienti con TVP acuta e lo sviluppo di reazioni flogistiche dell'albero venoso in pazienti con problematiche di circolo marcate e consistente predisposizione allo sviluppo di fatti flebitici o, peggio, tromboflebitici. Altro rischio possibile, soprattutto nei pazienti diabetici, è la fissurazione del tegumento con possibile innesco di un fatto ulceroso. Al contrario di quanto accade per

l'individuazione dei pazienti con TVP, in fase di accettazione più che il supporto strumentale costituito dall'Ecocolordoppler è l'esperienza del medico termale che risulta momento importante nella selezione ed esclusione di quei pochi pazienti portatori di caratteristiche di rischio infiammatorie o fissurative così elevate da non giustificare l'immissione nel ciclo. Ovviamente esiste tutta una fascia di elementi border line in cui il ciclo verrà effettivamente eseguito, ma in stretto monitoraggio e con particolari accortezze (all'asciugare la cute dopo la cura, alla reidratazione ed alla ricostituzione del film idrolipidico con la somministrazione di cremine, ecc). I percorsi vascolari rappresentano un classico esempio di cura che pur non essendo collettiva impone, in virtù dell'ambiente in cui si eseguono, un alto rischio di contagio interpersonale. Le procedure di prevenzione attivate ed il sovradimensionamento dell'impianto di trattamento delle acque provvedono comunque a conservare questo rischio a livelli accettabili. Va ovviamente ricordato che i pazienti che eseguono questo ciclo di cura vengono sempre preventivamente valutati in sede di accettazione in merito alla possibilità di essere portatori anche di problemi infettivi sistemici e/o della sfera tegumentaria con particolare attenzione a quelle problematiche (verruche, ecc) che vedono l'ambiente esaltare le possibili ipotesi di contagio. Per abbattere quest'ultimi la stanza dei percorsi è oggetto di particolare attenzione nelle operazioni di pulizia e sanificazione di pavimenti ed aree a bordo vasca. Queste operazioni si ripetono a ritmo periodico ed avvengono quantomeno un paio di volte al giorno. Come già accennato le due vasche dei percorsi sono ciascuna dotata di un proprio servizio di trattamento e sanificazione dell'acqua incentrato su un processo continuo di ricircolo e clorazione automatica. Questa organizzazione si è resa indispensabile perché le diverse temperature e percentuali di acqua minerale termale presenti nelle due vasche avrebbe reso troppo complicato e poco affidabile il processo di trattamento contestuale delle due vasche. I percorsi vengono periodicamente svuotati e sottoposti ad un radicale processo di sanificazione e disincrostazione. Inoltre con cadenza periodica e quantomeno tre volte al giorno un tecnico responsabile esegue controlli finalizzati all'accertamento del mantenimento dei parametri di premessa alla autosanificazione delle vasche (temperatura, pH, livello di clorazione, ecc).

11. PRESTAZIONI E SERVIZI A PAGAMENTO

a) LINFODRENAGGIO

Il linfodrenaggio è un massaggio dolce, lento, ritmato, sistematico, estremamente tecnico che ha lo scopo di aprire e ricanalizzare le stazioni linfatiche per consentire il libero fluire della linfa. La linfa è prodotta nelle aree periferiche di tutto l'organismo e rappresenta un indispensabile meccanismo di recupero di acqua, sali minerali, proteine e cellule del sistema immunitario disperse nelle aree intertissutali per fuoriuscita dal letto microvascolare periferico. Il drenaggio della linfa è assicurato da un sistema canalicolare che progredendo dalla periferia verso i grandi dotti centrali è caratterizzato da una crescente complessità anatomico-istologica. È fondamentale che la linfa scorra con regolarità lungo i canali del circolo linfatico. Essa, infatti

contribuisce al nutrimento delle cellule, all'eliminazione di prodotti del catabolismo cellulare e permette, grazie all'attività delle stazioni linfonodali, il controllo dell'aggressione da parte di eventuali contaminanti batterici o virali. Il linfodrenaggio interviene nella mobilitazione verso i canali linfatici degli eccessi di liquidi rimasti intrappolati negli spazi intertissutali, nella liberazione meccanica dei canali intasati o nello stimolo alla creazione di nuove vie di deflusso per la linfa laddove ci sia stata manomissione chirurgica o della integrità del circolo (ad es. Asportazione delle stazioni linfonodali ascellari in corso di mastectomia radicale oppure necrosi cicatriziale post irradiazione nella gestione di alcune neoplasie). Il linfodrenaggio è una metodica estremamente tecnica e richiede nell'operatore specifiche conoscenze dei circoli superficiali e profondi e particolare esperienza e manualità per una corretta applicazione, nonché buone qualità di resistenza fisica. Il linfodrenaggio va sempre eseguito sotto indicazione e controllo sanitario visti i non trascurabili rischi che l'applicazione può comportare in alcuni pazienti (insufficienza cardiocircolatoria, tromboflebiti, trombosi venose profonde, neoplasie, ecc).

b) RIABILITAZIONE RESPIRATORIA

La presenza di quadri di insufficienza respiratoria indirizza sempre verso l'opportunità di immettere il paziente in schemi di riabilitazione respiratoria, che, pur se teoricamente eseguibili in qualsiasi struttura sanitaria coerentemente attrezzata in ambienti, strumenti ed organico, riconoscono nelle strutture termali ambiente ideale, quantomeno in quei pazienti con quadri non marcatamente gravi di insufficienza, quelli cioè non ancora caratterizzati da necessità di ossigenoterapia continuativa, nursering e/o con significativo deficit cardiovascolare secondario. In ambiente termale il paziente con deficit respiratorio può infatti integrare gli schemi generali del ciclo (riallenamento respiratorio, rieducazione, drenaggio posturale, ecc) con la somministrazione di cure inalatorie ed un valido soggiorno climatico, senza subire l'effetto, a volte consistentemente deprimente, del ricovero ospedaliero.

SEZIONE QUARTA - MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

I pazienti che dovessero riscontrare gravi manchevolezze nei servizi o esplicite discordanze fra questi e quanto riportato nella presente carta dei servizi, oltre ad esprimere il loro giudizio tramite un questionario di gradimento, hanno diritto ad ufficializzare, in forma questa volta obbligatoriamente non anonima, i loro reclami che confluiranno in un apposito Registro. Il Registro dei Reclami è custodito dal Direttore Sanitario del centro termale ed è perennemente consultabile dalle autorità competenti. Parallelamente a questa costante verifica del mantenimento di parametri di qualità percepiti dall'esterno le Terme Alte di Rivisondoli promuovono al proprio interno attività di verifica del rispetto delle procedure, analisi delle possibili variazioni migliorative delle stesse e relativi report delle variazioni e degli obiettivi attesi. Dall'insieme di queste attività di vaglio da parte dell'utenza e di rivalutazione critica interna delle procedure scaturisce un percorso virtuoso di crescita qualitativa.

12. RECLAMI

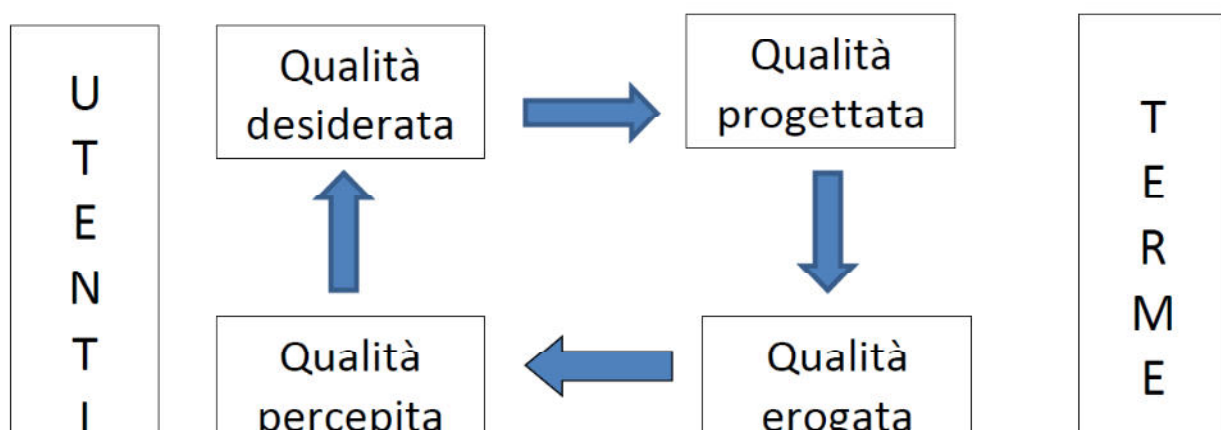
Per le Terme Alte di Rivisondoli va inteso come reclamo una qualsiasi espressione di insoddisfazione che richiede una risposta. Essendo però in molti casi oggettivamente difficile

da individuare il livello di insoddisfazione sotteso ad una qualsiasi segnalazione va segnalato che i limiti fra suggerimento, proposta e reclamo possono essere così sfumati da imporre per quest'ultimo una reale codificazione per quanto elastica ed ampia, andando dalla semplice lamentela alla denuncia. Pertanto le Terme Alte di Rivisondoli hanno inteso costituire una procedura di codifica ed ammissibilità. Questa procedura è perennemente disponibile per gli utenti presso i locali di accettazione, Direzione Amministrativa e Direzione Sanitaria e individua le figure preposte all'accettazione ed alla gestione del reclamo, nonché i tempi di smaltimento dello stesso, gli esiti e le modalità di chiusura ed archiviazione. Il Registro dei Reclami è custodito dal Direttore Sanitario dello stabilimento ed è perennemente consultabile dalle autorità competenti. Per le Terme Alte di Rivisondoli la presentazione di un reclamo non va intesa come una rivendicazione, punizione o, peggio, aggressione, ma sempre e soltanto come una esplicita manifestazione di fiducia dell'utente e la gestione del reclamo è quindi meritevole di accurata attenzione ai tempi di rilascio ed alla qualità delle risposte. In sintesi i reclami rappresentano per le Terme Alte di Rivisondoli una delle espressioni delle strategie di ascolto dell'utenza su cui costruire rivalutazioni dei propri comportamenti e progettare miglioramenti degli stessi.

13. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

13.1. Relazione sullo stato degli standard

Sensibile alla necessità di oggettivare il riscontro del proprio costante impegno nell'offerta di un valido servizio agli utenti e nella volontà di migliorare ulteriormente tale offerta, le Terme Alte di Rivisondoli hanno attivato un servizio di "ascolto" incentrato soprattutto su un progetto di Audit Civico. Con cadenza annuale i giudizi emersi dalle attività di "ascolto" (Audit Civico, eventuali indagini esterne di "Customer satisfaction", ecc), ed i report sullo stato di attuazione e revisione delle procedure aziendali, vengono analizzati e sistematicizzati con la creazione di consuntivi statistici riportati su apposito registro. La Ex Arce Salus S.r.l. gestore delle Terme Alte di Rivisondoli programma il proprio piano strategico aziendale ed i relativi investimenti per il miglioramento della qualità dei servizi soprattutto sulla base di quanto emerso nel corso di questa riunione annuale attivando un processo virtuoso di crescita qualitativa sintetizzato nel sottostante schema:





13.2. Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Tutti gli assistiti, all'atto dell'espletamento delle pratiche amministrative in segreteria, ricevono un modulo/questionario di gradimento dove esprimere in forma anonima (o volendo anche firmata) giudizi sintetici sulla qualità percepita su vari aspetti e componenti delle attività del centro Termale. Il questionario è lievemente diverso per gli utenti dell'area riabilitativa e di quella termale. I questionari sono oggetto di analisi statistica le cui risultanze costituiscono oggetto di valutazione nella riunione annuale con il rappresentante dell'Associazione di tutela dei diritti del paziente. Inoltre l'azienda promuove a cadenza azioni di valutazioni della Customer Satisfaction affidate ad agenzie esterne.

Rivisondoli, 22 maggio 2023

Il Direttore Sanitario

Dr. Luigi Altamura