



Istituto Clinico Valle D'Aosta

Institut Clinique Vallée D'Aoste



Carta dei servizi

Istituto Clinico Valle D'Aosta

kormed.it



Benvenuti alla **Istituto Clinico Valle d'Aosta (ICV)**, un centro sanitario dove personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo caratterizza.

Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita delle persone di cui ci prendiamo cura.

La nostra guida sono i valori Clariane: vogliamo dare e ricevere FIDUCIA, incoraggiare l'INIZIATIVA e assumere RESPONSABILITÀ.

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

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

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

Gruppo Clariane

Indice

Benvenuti alla Casa di Cura Istituto Clinico Valle d'Aosta (ICV)	6
La Casa di Cura	6
Valori	8
Mission	8
Certificazione di Qualità	9
La formazione del personale	9
La nostra attività	10
Posti letto, sale operatorie e superficie	10
Poliambulatorio Specialistico	10
Ricovero	11
Degenza chirurgica/day surgery e servizio di prericobero	11
Degenza riabilitativa	11
Accoglienza e presa in carico	11
Documenti da presentare	12
Cosa portare	12
Pasti	13
Assistenza medica, infermieristica e riabilitativa	13
Dimissioni	13
Assistenza religiosa	13
Norme di comportamento	14
La cartella clinica	15
Riconosci il nostro staff	16

Tutela della privacy	17
Tutela dei dati personali	17
Consenso Informato	18
I comfort	19
Bar	19
Le camere	19
Relazioni con il pubblico	20
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti	20
Questionario di Gradimento	20
Il Mediatore	20
Informazioni utili	22
A chi rivolgersi durante il ricovero	22
Orari di visita	22
Come raggiungerci	22

Benvenuti alla Casa di Cura Istituto Clinico Valle d'Aosta (ICV)

La Casa di Cura

L'Istituto Clinico Valle d'Aosta fa parte di Kormed, una rete della salute a 360°, dove competenza e professionalità si uniscono a un approccio umano e personalizzato, mettendo sempre la persona al centro di ogni percorso di cura. Kormed è uno dei brand di Clariane, gruppo europeo dedicato alla cura e alla qualità della vita, insieme a Korian, che rappresenta l'area dei servizi socio-sanitari.

L'Istituto Clinico Valle d'Aosta è una Casa di Cura privata accreditata e convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale. Situato a Saint-Pierre (Aosta), è facilmente raggiungibile dall'autostrada e si trova in una posizione comoda sia per i residenti in Valle d'Aosta sia per i Pazienti provenienti da altre regioni. Immerso nel verde, a 700 metri di altitudine ai piedi della montagna, circondato da novemila metri quadri di parco, garantisce la quiete e il benessere anche ai Pazienti che richiedono periodi di degenza prolungati.

La struttura sanitaria è a indirizzo chirurgico ortopedico-riabilitativo e si sviluppa su tre piani, due dei quali dedicati alle degenze, e un piano seminterrato. L'Istituto offre ospitalità ai degenti in camere doppie, triple e ad uso singolo, con palestre dedicate su ciascun piano e sale ricreative con biblioteca. Possono rivolgersi alla degenza riabilitativa del Centro i Pazienti:

- sottoposti a interventi di chirurgia ortopedica (in particolare per impianti protesici di anca e ginocchio o fratture di femore);
- portatori di esiti di amputazione di arti inferiori in attesa di protesizzazione;
- politraumatizzati, ad esempio a seguito di incidenti stradali;
- con patologie neurologiche e disabilità complesse ad eziologia multifattoriale (PCI, ictus cerebri, lesioni traumatiche cerebrali e/o spinali, malattie degenerative del sistema nervoso centrale).

Il personale sanitario, accanto alle terapie tradizionali, utilizza le metodiche più avanzate, al fine di consentire al Paziente il miglior recupero delle funzioni neuro-motorie, avvalendosi anche di apparecchiature elettromedicali di ultima generazione. Fiore all'occhiello del Centro è la piscina terapeutica, dove i Pazienti possono essere sottoposti all'idroterapia. Concepita e realizzata secondo le più recenti tecnologie, è dotata di sistemi di movimentazione che consentono l'accesso e il trattamento anche a Pazienti portatori di disabilità maggiori. Al piano terreno della struttura è inoltre presente un blocco operatorio comprensivo di:

- 2 sale operatorie con sala preparazione e risveglio;
- 1 terapia intensiva perioperatoria con 3 posti letto;
- 1 centrale di sterilizzazione.

Sono effettuati prevalentemente in regime di elezione:

- interventi protesici (ginocchio, anca, spalla) e colonna vertebrale (stabilizzazioni, cloward);
- interventi chirurgici ortopedici a bassa e media complessità (mani, piedi, artroscopie LCA).

Completano l'offerta servizi diagnostici di supporto al prericovero e alla degenza, quali laboratorio analisi di base, radiologia tradizionale, TAC.

All'interno della struttura, è altresì possibile fruire privatamente di indagini radiologiche (RX) e di prestazioni specialistiche ambulatoriali per utenza esterna (visite mediche specialistiche in cardiologia, diabetologia ed endocrinologia, ortopedia, neurochirurgia). Il Centro è raggiungibile con mezzi di trasporto pubblici e



ha un parcheggio interno con 82 posti auto di cui sei riservati ai portatori di handicap. Esistono percorsi pedonali, privi di barriere architettoniche, di collegamento tra la struttura e l'area di sosta. La Reception è situata al piano terra, in prossimità dell'ingresso principale. Presso la Reception sono presenti:

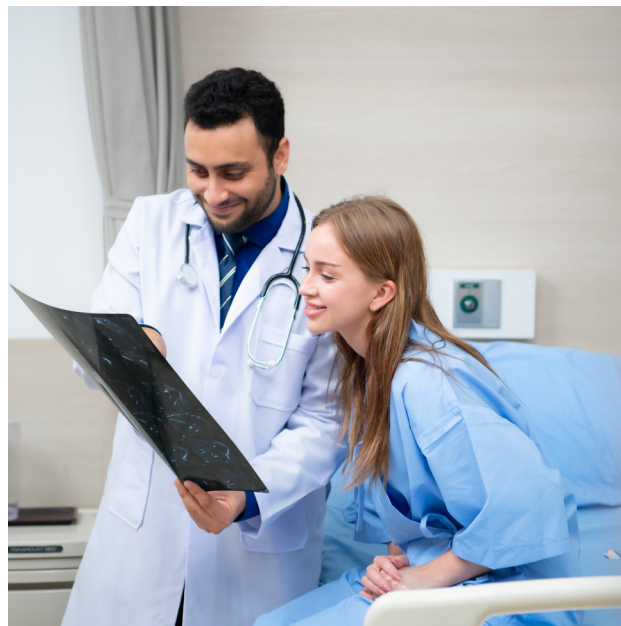
- centralino di accoglienza;
- punto informazioni e prenotazioni;
- servizio di cassa per il pagamento delle prestazioni sanitarie.



Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso l'Istituto Clinico Valle d'Aosta sono:

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



Mission

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

In particolare le Case di Cura perseguono i seguenti obiettivi:

- soddisfare i bisogni e le aspettative di salute dei

cittadini ponendo il Paziente al centro delle proprie attività cliniche ed assistenziali;

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



Certificazione di Qualità

La Casa di Cura, al fine di assicurare una gestione efficace ed efficiente delle attività svolte, ha adottato un Sistema di Gestione Qualità ed è certificata secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015. La Qualità è garantita dalla professionalità degli operatori sanitari, dall'utilizzo di avanzate tecnologie strumentali e dalle caratteristiche architettoniche della struttura.

I protocolli e le procedure della Casa di Cura si identificano con le linee guida e le buone pratiche delle società scientifiche di riferimento e con il Sistema Qualità. Stimolati dai risultati raggiunti e dalla fiducia che gli utenti ripongono nei servizi offerti dalla struttura, periodicamente vengono messi in atto piani di miglioramento e programmi di rinnovamento tecnologico, tesi ad offrire servizi con sempre più elevati standard qualitativi.

La formazione del personale

La formazione continua e strutturata degli operatori è una scelta strategica volta alla qualificazione e all'aggiornamento del personale per la valorizzazione del know-how sia individuale sia di équipe.

Il progetto si concretizza in attività didattiche e di tirocinio e nell'organizzazione di corsi finalizzati ad adeguare le competenze di quanti lavorano presso la Casa di Cura ai problemi di salute della collettività e dei propri degenti, e agli obiettivi specifici del Servizio Sanitario Regionale.



La nostra attività

Posti letto, sale operatorie e superficie

La Struttura dispone di 80 posti letto così ripartiti:

- Area Riabilitativa: 64;
- Area Ortopedica: 13, di cui 2 day surgery;
- Area Cure Intensive: 3.

Il blocco operatorio, situato al piano terra, ha una superficie di 8056 mq e dispone di 2 sale operatorie.

Poliambulatorio Specialistico

Al piano terreno sono presenti ambulatori specialistici per l'effettuazione di visite mediche nelle seguenti specialità:

- Cardiologia;
- Diabetologia ed Endocrinologia;
- Medicina interna;
- Neurochirurgia;
- Neurologia;
- Ortopedia.

Si effettuano altresì esami diagnostici di radiologia tradizionale (RX) e trattamenti riabilitativi di idrokinesiterapia. Per informazioni e prenotazioni è possibile contattare il numero +39 0165 927011 o il numero +39 345 67324041, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 19.30, e il sabato mattina, dalle ore 08.00 alle ore 11.00, oppure presentarsi direttamente alla Reception ubicata al piano terreno.

Le prestazioni afferenti al Poliambulatorio Specialistico possono essere effettuate solo privatamente.



Ricovero

Degenza chirurgica/day surgery e servizio di prericovero

L'intervento chirurgico programmato è preceduto da un iter di prericovero finalizzato ad eseguire, nel corso di un'unica giornata, gli esami preliminari necessari, la visita medica internistica e anestesiológica.

Il giorno del prericovero, che verrà fissato con comunicazione telefonica da parte dell'Ufficio Ricoveri, è necessario portare con sé taluni documenti:

- tessera sanitaria;
- documento d'identità;
- impegnativa per il ricovero del proprio medico di medicina generale;
- documentazione clinica riguardante eventuali patologie;
- elenco dei farmaci assunti;
- esami in precedenza effettuati.

È inoltre necessario restare a digiuno nelle sei ore precedenti l'orario di convocazione in Clinica.

La data dell'intervento e le specifiche indicazioni correlate allo stesso verranno comunicate successivamente dall'Ufficio Ricoveri.

L'intervento, a seconda della complessità, potrà essere effettuato con dimissioni in giornata o con ricovero in reparto chirurgico acuzie della durata di tre o quattro giorni.

Degenza riabilitativa

La Riabilitazione Neuromotoria si occupa in particolare di Pazienti:

- sottoposti ad interventi di chirurgia ortopedica (fratture femore, artroprotesi anca e ginocchio, etc.);
- portatori di esiti di amputazione di arti inferiori in attesa di protesizzazione;
- politraumatizzati, ad esempio a seguito di incidenti stradali;
- con patologie neurologiche e disabilità complesse ad eziologia multifattoriale (PCI, ictus cerebrali, lesioni traumatiche cerebrali/spinali, malattie degenerative del sistema nervoso centrale).

Nell'Unità Operativa di Riabilitazione Neuromotoria, il trattamento riabilitativo è mirato al recupero clinico, psicologico e sociale, con un percorso che si avvale di un'équipe multidisciplinare composta da specialisti fisiatristi, internisti, neuropsicologi, logopedisti, terapisti della riabilitazione, infermieri, in stretta collaborazione con Pazienti e caregiver; si dà corpo in questo modo ad un Progetto Riabilitativo Individuale per ogni singolo Paziente in funzione delle condizioni di salute e dell'obiettivo di recupero, programmando una terapia farmacologica ed esercizio fisico terapeutico.

Accoglienza e presa in carico

Il giorno fissato per il ricovero, il Paziente si deve presentare presso l'Accettazione posta all'ingresso della struttura con i documenti richiesti. Qui si svolgeranno le pratiche di accoglienza e accettazione amministrativa dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 16.30.

Qualora il Paziente fosse impossibilitato, le formalità burocratiche potranno essere eseguite anche da un familiare.

Documenti da presentare

Il giorno del ricovero il Paziente deve presentare la seguente documentazione:

- documento d'identità valido;
- proposta di ricovero;
- impegnativa SSN;
- tessera sanitaria.

La prenotazione può avvenire telefonicamente al numero +39 0165 927011, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 16.00, oppure rivolgendosi direttamente alla Clinica. Il Paziente che accede tramite ricovero programmato potrà scegliere, dal punto di vista amministrativo, le seguenti tipologie di ricovero:

- ricovero a carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN). Per le specialità accreditate e convenzionate con l' Azienda Unità Sanitaria Locale (AUSL), il Paziente ha diritto al ricovero a totale carico del SSN;
- ricovero a carico del SSN con facoltativa integrazione economica a carico del Paziente. Il Paziente assistito dal SSN potrà infatti richiedere il servizio in camera singola. In tal caso il Paziente dovrà provvedere ad un'integrazione, per il miglior comfort alberghiero di cui beneficia, il cui importo, prestabilito dalla Direzione, è portato a conoscenza del Paziente stesso prima del ricovero;
- ricovero in regime privato o tramite assicurazione. Sarà in tal caso redatto apposito preventivo e verificata la copertura assicurativa prima del ricovero o dell'intervento chirurgico. L'Istituto è convenzionato con molteplici enti assicurativi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: Allianz, Axa, Blue Assistance, Casino de la Vallée, Cesare Pozzo, Generali, Mapfre, Medic4all, Previmedical, Win Salute, Aon). Le convenzioni possono essere in forma diretta o indiretta.



Cosa portare

Durante il ricovero si consiglia di portare solamente gli effetti personali strettamente necessari. Il bagaglio dovrà essere il più essenziale possibile: spazzolino da denti, dentifricio, sapone neutro, tagliaunghie, shampoo, balsamo, pettine, occorrente per la rasatura, contenitore dell'eventuale protesi dentaria, indumenti di ricambio, biancheria personale, vestaglia, pantofole con chiusura a velcro, asciugamani e, in caso di ricovero per riabilitazione, tuta da ginnastica, scarpe o pantofole chiuse con la suola in gomma. Nei giorni successivi al ricovero è sempre possibile farsi portare da casa quanto altro necessario. Si consiglia di non portare oggetti di valore o grosse somme di denaro per evitarne lo smarrimento o il furto. La Direzione non risponde e declina ogni responsabilità per oggetti e denari smarriti o sottratti in qualsiasi ambiente della Casa di Cura.

Pasti

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- colazione dalle ore 07.15 alle ore 08.15;
- pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00;
- cena dalle ore 19.00 alle ore 20.00.

Per motivi di igiene è consigliabile usare stoviglie e posate fornite dalla Casa di Cura. I pasti per i Pazienti vengono cucinati in locali interni alla struttura.

È garantita la preparazione di diete personalizzate o diete speciali su prescrizione medica. Per motivi igienico-sanitari non è consentito il consumo di pasti provenienti dall'esterno.

Assistenza medica, infermieristica e riabilitativa

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

- la presenza di medici strutturati durante le ore diurne;
- il servizio di Guardia Medica durante le ore notturne e le festività;
- la turnazione del personale infermieristico e assistenziale nelle 24 ore;
- il servizio riabilitativo diurno dal lunedì al sabato;
- la reperibilità del Laboratorio Analisi e del servizio di Diagnostica per Immagini.

Dimissioni

Alla fine del percorso assistenziale il medico referente stabilisce quando il Paziente è pronto per la dimissione, utilizzando criteri di dimissibilità quali la stabilità clinica e il bisogno di continuità delle cure presso il domicilio o altra struttura. Il processo di pianificazione della dimissione coinvolge il Paziente e i familiari (caregiver), sulla base di una libera scelta consapevole, e può coinvolgere anche i servizi del territorio, laddove necessario.

Assistenza religiosa

All'interno della cappella della Casa di Cura, aperta tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 18.30, si possono celebrare funzioni religiose di rito cattolico.

La Santa Messa ha luogo ogni domenica alle ore 10.00.

Si raccomanda vivamente di non accendere nella cappella candele o ceri votivi e non deporre fiori, vasi o altri oggetti di devozione sulla mensa dell'altare, né altrove.



Norme di comportamento



Pazienti e visitatori devono tenere comportamenti rispettosi verso le esigenze degli altri e dei beni della struttura;

- a tutela della propria salute e sicurezza, il Paziente è tenuto a non allontanarsi dal reparto dopo le ore 20.00 e prima delle ore 08.00;
- le persone ricoverate devono rispettare l'organizzazione, i regolamenti e gli orari contemplati dalla struttura;
- durante la giornata, il Paziente potrà allontanarsi dall'Unità Operativa solo dopo aver avvertito il personale, compatibilmente con le attività mediche, infermieristiche e riabilitative;
- i Pazienti sono tenuti a mantenere un comportamento rispettoso verso l'équipe curante e gli altri Pazienti;
- i Pazienti sono invitati ad utilizzare con diligenza gli armadi e i beni mobili della struttura, a conservare in ordine i propri effetti personali, nonché a rispettare gli spazi e gli ambienti della Casa di Cura.

La struttura non si considera responsabile dello smarrimento, furto o danneggiamento di qualsiasi bene personale (anelli, catenine, cellulari, occhiali, protesi dentarie/ortopediche, etc.);

- durante la permanenza presso la Casa di Cura è generalmente vietato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno;
- si raccomanda, inoltre, di non introdurre materiali infiammabili, taglienti e alcolici;
- è vietato aprire le finestre delle camere in quanto la struttura è dotata di un sistema di unità trattamento aria e climatizzazione;
- per tutelare il Paziente è sconsigliato passeggiare nell'area antistante l'ingresso della Casa di Cura e nelle aree di parcheggio limitrofe, visto il continuo transito di auto e ambulanze;
- all'interno della Casa di Cura è vietato effettuare fotografie e riprese video;
- all'interno della struttura è vietato fumare.

La cartella clinica

La cartella clinica è l'insieme dei documenti che raccolgono le informazioni sul percorso diagnostico terapeutico di un Paziente. Tale documento sancisce l'effettiva presa in carico del Paziente da parte dell'Istituto.

La copia conforme autenticata della cartella clinica, potrà essere richiesta dopo la dimissione presso l'Ufficio Ricoveri o la Reception. La prima copia è gratuita, a partire dalla seconda copia è a pagamento. Possono richiedere la copia conforme della cartella clinica, immagini correlate e certificati di degenza:

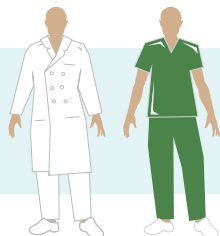
- diretto interessato;
- legale rappresentante (Tutore, Curatore, Amministratore di Sostegno) del diretto interessato;
- genitore/tutore del minore;
- legittimo erede.

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



Riconosci il nostro staff

Alla Casa di Cura Istituto Clinico Valle d'Aosta la funzione di ogni professionista all'interno dello staff è identificabile grazie all'utilizzo di uniformi di diverso colore.



Medico



**Coordinatore
Infermeristico**



**Infermiere
Professionale**



**Operatore
socio-sanitario**



Ausiliario



Team Riabilitativo

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società ISAV S.p.A. che gestisce l'Istituto Clinico Valle d'Aosta (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con i Pazienti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del Paziente.

Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto all'assistenza della Casa di Cura (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 e 14 del GDPR 2016/679 e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.



Consenso Informato

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

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

Il Paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento) o revocare un consenso precedentemente accettato.

L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso. Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale.

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

- informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- qualora le condizioni di fragilità del Paziente non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;
- qualora le condizioni di fragilità del Paziente lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per il Paziente.



I comfort



Bar

Al piano terreno è presente un bar con punto ristoro.

Le camere

L'ospitalità offerta ai Pazienti assistiti è garantita in camere ad uno, due e tre letti, dotate di servizi igienici, aria climatizzata e servizio TV.



Relazioni con il pubblico

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

Nell'ottica di perseguire una politica della qualità è stato istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), che ha il compito di affrontare e migliorare il rapporto con i cittadini e con gli utenti, oltre a fornire tutte le informazioni richieste, attivando in caso di osservazioni o lamentele, sia scritte sia verbali, la procedura sulla "Gestione dei Reclami". La Direzione ne prende visione e fornisce una risposta scritta entro 10 giorni. Si è provveduto a predisporre la "Customer Satisfaction", per verificare il grado di soddisfazione degli utenti, raccogliendo anche proposte di miglioramento. Grazie a questo strumento, eventuali problemi sollevati possono essere risolti con tempestività; mentre periodicamente si provvede all'elaborazione di appropriate statistiche che potrebbero suggerire cambiamenti, ovvero l'apertura di azioni correttive o preventive e di miglioramento.

Questionario di Gradimento

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

Il Mediatore

In caso di controversie tra i Pazienti e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo che non ha alcun rapporto di dipendenza con Kormed, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Kormed o dei Pazienti, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità.

Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione. A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo.

Le controversie possono riguardare:

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

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

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

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

- posta: scrivendo a Clariane (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);



- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito clariane.it;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@clariane.it.

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



Informazioni utili

A chi rivolgersi durante il ricovero

- Reception: dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 20.00; sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00;
- Ricevimento medici: dal lunedì al venerdì, previo appuntamento telefonico;
- Ufficio Accettazione Ricoveri: dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 16.00;
- Ufficio Amministrativo: dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 16.00;
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.): dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

Orari di visita

Nel rispetto dei diritti del malato e nella direzione della massima umanizzazione dei ricoveri, le visite ai Pazienti sono consentite dal lunedì alla domenica, dalle ore 16.00 alle ore 19.00. I Pazienti con particolari fragilità possono ricevere visite anche al di fuori della fascia oraria prevista, previo permesso accordato dalla Direzione Sanitaria; durante le attività sanitarie i parenti sono invitati ad uscire dalla camera. I suddetti orari possono subire variazioni e/o restrizioni su disposizione della Direzione Sanitaria.

Come raggiungerci

- Dall'autostrada prendere l'uscita "Aosta Ovest – Saint-Pierre";
- superato il casello, seguire indicazioni "Aosta St-Pierre" (SR47);
- alla prima rotonda, proseguire verso Aosta (SS26);
- alla seconda rotonda, prendere la prima uscita a sinistra (direzione stazione) e proseguire diritto;
- alla rotonda svoltare a destra e oltrepassare il passaggio a livello;
- proseguire sulla strada principale di Sarre fino in alla collina, seguendo la cartellonistica "Istituto Clinico Valle D'Aosta", sino all'arrivo (Località Breyan 1, Saint-Pierre, AO).







Dove siamo

Casa di Cura Istituto Clinico Valle d'Aosta
Località Breyan 1
11010 Saint-Pierre (AO)



I nostri contatti

Telefono : **0165 927011**
Email: info.istitutoclinicovda@kormed.it

