

Carta dei servizi

# Habilita Robilante

# Sommario

---

<b>Premessa</b> .....	3
<b>Il Gruppo</b> .....	4
<b>Istituto Climatico di Robilante</b> .....	5
<b>Mission e obiettivi</b> .....	6
<b>Principi fondamentali, diritti e doveri del paziente</b> .....	7
Doveri degli utenti/pazienti .....	7
<b>Obiettivi e standard di qualità</b> .....	7
<b>Meccanismi di tutela, partecipazione e verifica</b> .....	9
<b>Il presidio</b> .....	10
<b>Attività di degenza</b> .....	12
Attività di degenza .....	12
Riabilitazione ambulatoriale .....	13
<b>Attività di ricovero</b> .....	13
Cosa portare per il soggiorno .....	14
Accoglienza .....	15
Colloqui con i medici .....	15
Visite .....	15
Servizio Ristorazione .....	16
Dimissioni .....	16
Raccomandazioni .....	16
Retta di degenza .....	17
Informazioni utili .....	17
Silenzio e tranquillità .....	17
Servizio WI-FI .....	18
Sito Internet .....	18
<b>Contatti</b> .....	18



Gentile Signora, Gentile Signore, desidero esprimerle il mio sincero benvenuto nella nostra Casa di Cura.

La Carta dei Servizi non è solamente un documento previsto dall'apparato legislativo che regola le aziende sanitarie, ma anche uno strumento volto a promuovere informazione, tutela e partecipazione degli utenti.

Questo documento le consentirà di approfondire la conoscenza della nostra organizzazione e le modalità di svolgimento del nostro lavoro.

Nel redigere questo documento abbiamo prestato la massima attenzione al fine di inserire informazioni estremamente dettagliate e facilmente usufruibili per facilitare il suo rapporto con la struttura.

Il Presidente Istituto Climatico Robilante  
è il Dott. Roberto Rusconi



Il Gruppo Habilita trova le sue radici nel 1979, anno di inizio delle attività del Centro Iperbarico di Zingonia che, in breve tempo, diventa la struttura di riferimento tecnico sanitario per lo sviluppo e la diffusione in Italia di tale metodica (oltre 15.000 pazienti intossicati trattati a livello nazionale) in 40 anni di attività.

Nel 2004 viene realizzata a fianco dell'istituto Iperbarico la prima clinica riabilitativa e relativo poliambulatorio, entrambi accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale.

Dal 2005 al 2015 si susseguono le acquisizioni di altri presidi tra poliambulatori, ospedali, residenze sanitarie, laboratori e punti prelievo.

Nel 2016 si allargano i confini del gruppo nell'ambito chirurgico e viene acquisita la Casa di Cura I Cedri di Fara Novarese, in

Piemonte e nel 2018 Habilita acquisisce la Casa di Cura Villa Igea ad Acqui Terme, in provincia di Alessandria. Nel 2022 entra a far parte del gruppo l'Istituto Climatico di Robilante.

Oltre 1.200 persone contribuiscono quotidianamente con dedizione all'attività delle nostre strutture mettendosi a disposizione dei pazienti.



L' Istituto Climatico di Robilante vede la sua fondazione nel 1933 ad opera del Dr. Giovanni Capitolo, medico-pneumologo, per la cura e la riabilitazione delle malattie polmonari, in modo particolare per le patologie tubercolari, all'epoca molto diffuse. Con l'evolversi delle malattie, anche l'Istituto si è trasformato in struttura lungodegenziale di post-acuzie e riabilitativa per alcune patologie.

Nel 2010 la Casa di Cura viene acquisita dal Centro Riabilitazione Ferrero. Eroga prestazioni in regime di Lungodegenza post-acuzie e Rieducazione funzionale di 1° livello nell'ambito del trattamento di patologie del tratto respiratorio e di altre di tipo neuro-motorio cardiologico ed ortopedico.

Al 01 Agosto 2022 entra a far parte del gruppo Habilita L' ISTITUTO CLIMATICO ROBILANTE che con Determina Dirigenziale n.33 del 22 gennaio 2024, acquisisce il trasferimento del titolo autorizzativo e del relativo accreditamento aderendo alla fusione per incorporazione nella società Casa di Cura Habilita S.p.A.



Il fine dell'attività è la promozione della salute oltre alla cura della malattia mediante la realizzazione dei seguenti obiettivi:

1. Lo sviluppo di un'azione continua di miglioramento delle prestazioni cliniche e diagnostiche offerte all'utente;
2. Lo svolgimento delle attività sanitarie secondo le linee guida- delle Società Scientifiche di riferimento;
3. La piena sicurezza dell'esercizio delle attività mediche;
4. La garanzia di un elevato livello di qualità delle cure in relazione allo stato dell'arte nel trattamento delle differenti patologie;
5. La dotazione di un'adeguata strumentazione, di tecnologie avanzate e di un ambiente confortevole;
6. Lo sviluppo di studi e ricerche scientifiche con centri universitari nazionali ed internazionali;
7. L'operare nel rispetto dei requisiti organizzativi, tecnologici e strutturali adottati dalla Regione Piemonte;
8. Il mantenimento nel tempo e nella costante implementazione del Sistema per la Qualità;
9. Il perseguimento di una politica delle risorse umane che faccia sì che il personale sia motivato al proprio lavoro e che partecipi attivamente ed in forma propositiva alla vita aziendale e che prosegua sempre nella sua formazione professionale.
- 10.



Il cittadino-utente-paziente viene messo nella condizione di percepire l'efficacia dei servizi a tutti i livelli, senza condizionamenti materiali e morali. L'attività, in sintonia con gli indirizzi espressi dalle Istituzioni nazionali, dalla U.E. e dall'O.M.S., è improntata sui principi di: Imparzialità Il personale che opera all'interno della struttura non deve favorire nessun paziente in merito ad interessi di qualsiasi natura. Eguaglianza Ogni utente ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.

Continuità agli utenti è garantita la continuità delle cure necessarie, senza alcuna interruzione, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e/o psichico. Diritto di informazione e di scelta Il paziente deve essere informato di tutte le azioni diagnostiche e terapeutiche che si intendono compiere ed ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai sanitari. Partecipazione Agli utenti deve essere garantita la partecipazione ed il coinvolgimento diretto in merito alla diagnosi, alla terapia ed alla relativa prognosi. Efficacia ed efficienza Il miglioramento continuo, la dotazione di tecnologie avanzate, lo svolgimento delle attività sanitarie nel rispetto delle linee guida e dei protocolli operativi deve essere perseguito al fine di garantire il raggiungimento di sempre migliori condizioni di salute.

## Rispetto della privacy

Tutti coloro che operano all'interno della struttura

sono tenuti al segreto professionale su ogni fatto coinvolgente gli utenti e di cui vengano a conoscenza nello svolgimento delle loro attività, anche nel rispetto della GDPR. Diritto alla sicurezza fisica All'interno della struttura è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, delle quali si riconosce il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali. Diritto di culto All'interno della Struttura esiste una cappella. Su richiesta il Sacerdote è a disposizione dei degenti per l'assistenza religiosa. Ministri di altri culti, su specifica richiesta, saranno autorizzati ad accedere liberamente alla struttura.

## Doveri degli utenti/pazienti

Il paziente ha il dovere di collaborare con i medici e con il personale per rendere efficace la cura

1. Il paziente e i suoi familiari hanno il dovere di rispettare le regole di civile convivenza ed i regolamenti interni;
2. Il paziente ha il dovere di informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse;
3. È opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti/utenti (rumori, luci accese, radioline o televisore con volume alto, eccetera);
4. Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti, al fine di permettere lo svolgimento



della normale attività assistenziale e terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

## Obiettivi e standard di qualità

I dirigenti, i medici clinici ed il personale dei Presidi collaborano alla stesura e all'attivazione dei programmi per il miglioramento della qualità dei servizi erogati, identificandone le misure per monitorare la struttura, i processi e la soddisfazione dei propri utenti. Le risultanti informazioni sono utilizzate per elaborare i piani che consentono di conseguire il miglioramento della qualità e mantenere i risultati acquisiti nel tempo.

Le principali aree di intervento sono:

1. Controllo della sicurezza e della affidabilità delle risorse tecnologiche;
2. Controllo della corretta esecuzione delle attività diagnostico terapeutiche che costituiscono il supporto essenziale per la validità delle terapie adottate;
3. Controllo e riduzione delle infezioni ospedaliere;
4. Monitoraggio dei tempi di attesa;
5. Miglioramento della soddisfazione dell'utente;
6. Formazione professionale

La Casa di cura Habilia S.p.A Robilante mette a disposizione sul Sito [www.habilita.it](http://www.habilita.it) il codice etico e comportamentale.

In ogni Presidio è possibile, oltre che sui siti [www.habilita.it](http://www.habilita.it), reperire l'elenco delle prestazioni e dei medici.





L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), identificabile nel Referente Qualità, è a disposizione dei pazienti e dei loro familiari per ricevere segnalazioni e reclami (verbali, scritti e telefonici), su eventuali disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la possibilità di fruire delle prestazioni sanitarie. I reclami verranno presentati alla Direzione al fine di migliorare i rapporti con i pazienti. Il livello di soddisfazione degli utenti viene periodicamente rilevato e valutato dalla Direzione e dal Responsabile della Qualità, mediante la somministrazione del Questionario di gradimento. Il Presidio si impegna a rispettare i tempi per le risposte alle segnalazioni stabiliti dalle vigenti normative.

Meccanismi di tutela, partecipazione e verifica



Tutti i giorni con orario 09.00-17.00

Mail: [accettazione.robilante@habilita.it](mailto:accettazione.robilante@habilita.it)

Tel.: 0171 750211

Funzioni direttive del presidio Casa di Cura Habilita S.P.A Robilante

1. Direttore Sanitario: Dott.ssa Lovino Catia
2. Direttore operativo: Dott.ssa Greco Anna Maria

La Struttura dispone di 120 posti letto, di cui 10 in stanze singole,  
Suddivisi in due unità funzionali:

1. Recupero e Riabilitazione Funzionale di I livello, con 40 posti letto
2. Lungodegenza, con 80 posti letto

## **Prenotazioni e accettazioni**

Mail: [accettazione.robilante@habilita.it](mailto:accettazione.robilante@habilita.it)

Tel.: 0171 75021

Fax: 0171 789103



L'attività di degenza si sviluppa in due ambiti organizzativi distinti:

## Attività di degenza

Raggruppamento Lungo degenza vengono espletate tutte le attività di ricovero.

Unità Funzionale Recupero e Riabilitazione Funzionale di I Livello vengono espletate le attività di ricovero.

Referente Medico Raggruppamento Lungo Degenza: Dott.ssa Lovino Catia

Referente Medico Recupero e Riabilitazione Funzionale di I Livello: Dott.ssa Lacqua Monica

In ogni reparto viene garantita, oltre all'assistenza medica, infermieristica e assistenziale, la presenza di personale tecnico riabilitativo (fisioterapisti e logopedisti) e il supporto per i familiari e per il personale tramite la figura dell'assistente sociale per la gestione del paziente.

L'Unità Funzionale di Lungo degenza si distingue per l'elevata capacità di fornire risposte efficaci e calibrate a seconda delle specifiche esigenze di ogni singolo paziente. L'Unità Funzionale di Riabilitazione rappresenta una prosecuzione clinica strettamente collegata. Per poter svolgere direttamente la riabilitazione all'interno della stessa Struttura, è un plus valore in quanto viene garantita la continuità delle cure stesse mediante la stretta collaborazione tra territorio e fisiatrici.

Il ricovero all'interno della struttura può avvenire sia in Regime Privato sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

Documentazione necessaria per il ricovero:

1. Proposta di ricovero dalla centrale operativa territoriale (NOC) oppure, esclusivamente per la riabilitazione, su ricettario regionale, con allegato PRI redatto da un fisiatra ASL per i ricoveri in convenzione con Servizio Sanitario Nazionale o documenti Fondi/Assicurazione per i ricoveri in regime Privato
2. Lettera di dimissione
3. Tessera Sanitaria
4. Documento d'identità in corso di validità
5. Scheda di accesso ospedaliero redatta dal medico curante

## Corredo per il soggiorno

È indispensabile portare con sé, e consegnare al Coordinatore infermieristico il giorno d'ingresso, tutti gli accertamenti (esami diagnostici e/o visite Specialistiche) e/o le cartelle cliniche precedenti oltre all'elenco dei Farmaci che si assumono abitualmente. L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, in particolare: camicia da notte o pigiama e biancheria, pantofole chiuse, tuta da ginnastica e scarpe da ginnastica oltre che tutto il necessario per l'igiene personale. Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

## Accoglienza

Il giorno del ricovero il paziente si deve presentare con i documenti richiesti all'accettazione all'orario comunicato dall'ufficio ricoveri.



L'Accettazione degenze, raggiungibile tramite il numero telefonico 0171 750211, è aperta: Da lunedì al Sabato dalle ore 09.30 alle ore 17.30 Al paziente durante l'accettazione del ricovero verranno consegnati:

1. Una sintesi delle informazioni principali sul funzionamento della Struttura.
2. Un questionario di gradimento sul servizio comprendente uno spazio per eventuali osservazioni personali e/o consigli, utile per valutare il grado di soddisfazione dell'utente.
3. L'informativa per la tutela della privacy.
4. Un opuscolo informativo per la prevenzione delle cadute

## Colloqui con i medici

I medici di Reparto ricevono i familiari autorizzati a ricevere informazioni, ai sensi della normativa per la tutela della privacy, dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle ore 15.00.

Per chi fosse impossibilitato a presentarsi di persona ai colloqui, il medico di reparto è disponibile ad un contatto telefonico.

I caregiver vengono in ogni caso contattati dai medici di reparto per conferire sull'efficacia delle cure e per condividere il percorso di cura adeguato all'atto della dimissione.

La disponibilità del singolo medico potrebbe essere modificata per esigenze correlate all'attività clinica.

## Visite

Ai degenti è garantito il diritto di visita da parte di parenti e/o amici. È consentita la presenza in camera di un numero massimo di due persone per volta per non affollare la stanza e non disturbare gli altri pazienti. Ai visitatori è fatto divieto di sedersi sui letti dei pazienti ed utilizzare i servizi delle stanze di degenza. In ogni reparto sono a disposizione per i visitatori appositi servizi igienici. Per motivi di sicurezza igienico-sanitaria nei confronti dei bambini, sono vietate le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto. Durante le attività sanitarie, i visitatori devono uscire dalle stanze degenza. È vietato portare ai degenti cibi o bevande per non variare il regime dietetico previsto dal medico.



## **L'orario delle visite nelle Unità Funzionali è il seguente: tutti i giorni dalle 11.30 alle ore 18.30.**

Eventuali necessità di visite al di fuori dell'orario indicato devono essere preventivamente richieste al medico di reparto. Ai pazienti di età inferiore ai 18 anni o maggiore di 65 è garantita, su richiesta e compatibilmente con le attività del reparto e con le condizioni cliniche del paziente, la presenza di un familiare dalle ore 10.00 alle ore 20.00.

## **Servizio Ristorazione**

I pasti verranno serviti indicativamente nei seguenti orari:

- **COLAZIONE:** ore 7.00 - 8.00
- **PRANZO:** ore 12.15
- **CENA:** ore 18.15

Nel corso della giornata vengono distribuite bevande fredde/calde.

Il paziente ogni giorno può scegliere tra due menù alternativi sia per il pranzo che per la cena, seguendo tuttavia le indicazioni del medico nel caso in cui sia necessario un regime dietetico particolare.

## **Dimissioni**

Al momento della dimissione i medici di reparto rilasceranno una lettera di dimissione da consegnare al medico di medicina generale, oppure alla struttura che dovrà accogliere il paziente per avere tutte le informazioni sull'iter diagnostico, le indicazioni di eventuali terapie da effettuare a domicilio e la necessità

di eventuali successive visite di controllo.

A norma di legge il paziente/tutore o suo delegato, potrà richiedere, al momento della dimissione, mediante apposita modulistica, copia della cartella clinica che verrà consegnata al richiedente o ad altra persona munita di documento di identità, di delega scritta, compilata in tutte le sue parti, e copia del documento di identità del delegante.

***“Il paziente è dimissibile quando i medici considerano il quadro clinico ormai stabilizzato e ritengono sufficiente la presa in carico da parte dell’assistenza distrettuale: assistenza sanitaria di base (medicina generale e pediatria di libera scelta), assistenza farmaceutica, prestazioni specialistiche ambulatoriali, assistenza territoriale ambulatoriale e domiciliare e assistenza residenziale o semi residenziale”.***

Nel caso in cui il paziente non possa tornare al domicilio per motivi sociali e non sanitari sarà seguito dalla funzione dell’assistente sociale per le valutazioni e la gestione del caso.

La copia della Cartella clinica viene di norma rilasciata entro 7 giorni dalla richiesta (ai sensi dell’art. 4, c.2 della legge 24/2017). Qualora, per l’assenza di referti di esami diagnostici eseguiti durante il ricovero la cartella non potesse essere resa disponibile nei tempi previsti dalla normativa vigente (es: esami istologici/ Citologici) al paziente viene data comunicazione formale e la Cartella Clinica, completa in ogni sua parte, viene consegnata il prima possibile e comunque entro e non oltre trenta giorni dalla richiesta.



## Raccomandazioni

I pazienti e i visitatori sono tenuti a:

1. Rispettare il divieto di Fumare
2. Rispettare gli orari di visita
3. Non arrecare disturbo ad altri degenti
4. Non affollare le camere di degenza
5. Tenere basso il volume del televisore
6. Non introdurre animali
7. Non utilizzare oltre le ore 22.00 televisori e telefoni Cellulari

## Retta di degenza

RETTA PRIVATA	TARIFFA
Ricovero in Lungo Degenza	150 € + IVA 10%
Ricovero in Riabilitazione	150 € + IVA 10%

Eventuali richieste di servizi aggiuntivi possono essere concordati con la Direzione. Sono esclusi dalla retta trasporti in altre sedi e farmaci erogabili solo con prescrizione di Piano Terapeutico.



## Informazioni utili

Al piano terra, accanto all'ingresso, sono a disposizione distributori automatici di bibite e caffetteria.

Habilita Robilante è un istituto libero dal fumo. È assolutamente vietato fumare in questa struttura, è possibile esclusivamente all'esterno nei luoghi appositamente indicati dalla cartellonistica.

## Servizio Parrucchiere

Facendone richiesta al personale di Unità Funzionale il servizio parrucchiere è presente su richiesta (a pagamento)

## Servizio Lavanderia

Facendone richiesta al personale di Unità Funzionale, si potrà usufruire di tale servizio (a pagamento).

## Silenzio e tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di evitare il più possibile rumori, di parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume di radio e televisione e l'utilizzo di telefono cellulari.

## Telefoni

Dall'esterno il paziente può essere chiamato passando dal centralino.

## Sito Internet

Il sito [www.habilita.it](http://www.habilita.it) rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte. Il sito fornisce un profilo della Struttura e informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie.



**Telefono** 0171 750211

**Email** [accettazione.robilante@habilita.it](mailto:accettazione.robilante@habilita.it)

**LUN - VEN:** 09.00 / 18.00

**SAB e DOM:** 09.00 / 17.00.

## Come raggiungere la struttura

### In auto

Da Torino Autostrada Torino – Savona uscita Cuneo

Da Milano Autostrada Piacenza – Torino uscita Asti – Cuneo

Da Cuneo Strada Statale n° 20 del Colle di Tenda

direzione Limone Piemonte Francia 15 Km

### In treno

Linea ferroviaria internazionale Torino – Cuneo – Nizza





