



frateSole  
Casa di Cura

**Carta dei servizi**

Presentazione della struttura

Aggiornata al 15.01.2020

Gentile Ospite,  
ho il piacere di presentarLe la nostra "Carta dei Servizi Sanitari".

Tale strumento ha lo scopo di illustrarLe la nostra Casa di Cura per aiutarLa a conoscerci e renderLe più accessibili i nostri servizi.

Avvalendoci della Sua collaborazione intendiamo migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti ed offrirLe un'assistenza qualificata attraverso competenza, professionalità ed umanità.

Nel ringraziarla anticipatamente, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non riportate nella Carta dei Servizi.

# Mission


Obiettivo primario della Casa di Cura Frate Sole è fornire all'utente prestazioni terapeutiche e diagnostiche ad elevata qualità e specializzazione, assicurando percorsi in linea in materia di salute e sicurezza.

Frate Sole si ispira al principio dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, senza distinzione di sesso, razza, sentimenti religiosi, convinzioni politiche e basa i propri comportamenti su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'utente viene tutelato nel proprio diritto di esprimere la propria valutazione sui servizi prestati e la Direzione della struttura è particolarmente attenta ai suggerimenti in quanto momenti di confronto utili per migliorare i servizi offerti. In particolare i reclami vanno indirizzati alla Direzione Amministrativa per quanto riguarda gli aspetti alberghieri e alla Direzione Sanitaria per quanto riguarda gli aspetti clinico assistenziali.

Frate Sole adotta nello svolgimento delle attività sanitarie i seguenti principi:

- Il paziente ha diritto ad essere curato e assistito in modo personalizzato, cioè rispondente ai suoi reali bisogni e problemi, nel pieno rispetto della dignità umana e delle convinzioni politiche, filosofiche e religiose.
- Il paziente ha diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- Il paziente ha diritto ad essere sempre informato, dal sanitario che lo cura, in modo completo e comprensibile, in merito alla diagnosi, al trattamento proposto ed alla relativa prognosi per esercitare un ruolo attivo nel proprio processo di cura.
- Il paziente ha diritto a ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso adeguatamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi, salvo casi di urgenza. Le dette informazioni devono concernere anche possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Qualora l'informazione diretta sia inopportuna, questa verrà fornita ai familiari o a coloro che esercitano la patria potestà, salvo espresso diniego del paziente
- Il paziente ha diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in strutture diverse.
- Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- Il paziente ha diritto di formulare reclami sul cui esito ha il diritto di essere tempestivamente informato.



Oltre all'efficacia ed all'umanizzazione delle cure, Frate Sole è orientata al miglioramento continuo di:

- sviluppo professionale degli operatori
- identificazione dei percorsi e valutazione dei rischi
- comfort ed ottimizzazione dell'utilizzo degli ambienti
- acquisizione nuove tecnologie.

La divulgazione di tali impegni, con i relativi standard di qualità, permette al cittadino di verificare quanto dichiarato ed è un efficace strumento aziendale per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

Nell'ottica della trasparenza dell'informazione e della partecipazione dell'utente, Frate Sole ha adottato un Sistema Carta dei Servizi costituito da documenti informativi pensati per facilitare gli utenti nell'accesso ai servizi offerti. Il Sistema Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al paziente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Attraverso questo insieme di documenti, Frate Sole intende informare e formare il paziente lungo tutto il percorso di cura al fine di migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie erogate.

Il Sistema Carta dei Servizi è costituito dai seguenti documenti principali:

- Carta dei Servizi Sanitari con gli Impegni e gli Standard aziendali per garantire la qualità dei servizi.
- Opuscoli informativi relativi a ciascun percorso clinico assistenziale afferente alle aree funzionali di Ortopedia, Riabilitazione, Lungodegenza e Diagnostica.

Il Sistema Carta dei Servizi viene sottoposto a revisioni periodiche per adeguarsi alla dinamicità del contesto sanitario; in questo modo la Casa di Cura definisce e persegue obiettivi diversi e sempre allineati al progredire della richiesta sanitaria.

Chiarimenti ed informazioni relative ad eventuali modifiche alle normative, ai servizi o nell'interno di questo documento. Copia della Carta dei Servizi è consultabile tramite sito WEB e presso l'Ufficio Accettazione della Frate Sole.



# La casa di cura

La Casa di Cura Frate Sole è una struttura sanitaria privata autorizzata dal Comune di Figline e Incisa Valdarno ed accreditata dalla Regione Toscana, in grado di erogare prestazioni sanitarie in regime privato ed in regime convenzionato per conto del Servizio Sanitario Nazionale.

La Casa di Cura, al fine di assicurare una gestione efficace ed efficiente delle attività svolte, ha adottato un Sistema di Gestione certificato secondo la normativa ISO 9001:2015, la cui conformità viene verificata annualmente da parte di un Organismo di Certificazione indipendente.

La Casa di Cura ha inoltre deciso di partecipare al Sistema regionale di valutazione della performance della Sanità Toscana (MES) che, tramite appositi indicatori e standard, verifica in maniera del tutto indipendente, la qualità delle prestazioni erogate dalla Casa di Cura e la qualità percepita dall'utente. La Casa di Cura Frate Sole conta 92 posti letto ed è articolata nelle tre Unità Operative di Ortopedia, Riabilitazione e Lungodegenza extra-ospedaliera.

Da un punto di vista organizzativo, la Casa di Cura è strutturata in un presidio di ricovero dove vengono effettuati ricoveri diurni (Day Surgery) e ordinari per acuti e un presidio ambulatoriale dove vengono erogate prestazioni ambulatoriali per gli utenti esterni.

I locali della Casa di Cura dispongono di reparti climatizzati, camere di degenza con bagni dedicati e soddisfano i requisiti di accreditamento richiesti offrendo pertanto un elevato livello qualitativo dei servizi assistenziali.

L'articolazione della casa di cura è su più livelli:

## 1. PIANO INFERIORE:

Direzione Sanitaria

Centro fisioterapico ambulatoriale con due palestre di circa 200 mq l'una, locali dedicati a riabilitazione individuale e di gruppo ed un'ampia piscina dotata di impianto per la movimentazione del paziente disabile

## PIANO TERRENO:

Ufficio Amministrativo

Uffici Accoglienza pazienti e Ricovero

Segreteria

Poliambulatorio specialistico

Attività diagnostiche: Radiologia, Ecografia, TAC, RMN, diagnostica cardiologica ed angiologica

Blocco operatorio con 3 sale di cui una dotata di tecnologia multimediale

Punto prelievi



Casa di Cura, Centro Fisioterapico, Poliambulatorio Specialistico,  
Diagnostica per Immagini, Residenza Sanitaria  
Tel. (+39) 055 915301 - Fax (+39) 055 9153093-  
Email [accoglienza.fratesole@korian.it](mailto:accoglienza.fratesole@korian.it)

Cappella mortuaria  
Bar e Parco

## **2. PRIMO PIANO:**

Aree funzionali di Ortopedia Riabilitazione e Lungodegenza dotate di reparti di degenza e ambulatori in cui vengono svolte attività mediche e chirurgiche

Recovery room: area dedicata ai pazienti che necessitano di un livello di osservazione ed assistenza intensivo

Palestra attrezzata, di circa 250 mq per le attività quotidiane di riabilitazione dei pazienti ricoverati nelle aree funzionali

Laboratorio di Analisi chimico-cliniche Deposito farmaci

## **3. SECONDO PIANO:**

RSA

## **4. TERZO PIANO:**

Reparto di lungodegenza "letti extraospedalieri"

Foresteria

## **5. QUARTO PIANO:**

Parrucchiere Podologo

Deposito presidi sanitari e Servizi

Sono inoltre presenti aree dedicate a parcheggio destinate sia ai dipendenti che ai visitatori.

# Prestazioni e regime di erogazione

Prestazione	Modalità di erogazione	
	Convenzione SSN	Privata
Ortopedia	Ricovero Ambulatoriale	Ricovero Ambulatoriale
Riabilitazione	Ricovero Ambulatoriale	Ricovero Ambulatoriale
Lungodegenza "letti extraospedalieri"	Ricovero	Ricovero
Cardiologia e Angiologia		Ambulatoriale
Riabilitazione Ortopedica		Ambulatoriale
Riabilitazione Neurologica		Ricovero Ambulatoriale
Terapia del dolore		Ambulatoriale
Diagnostica radiologica		Ambulatoriale
Oculistica	Ambulatoriale	Ricovero Ambulatoriale
Visite specialistiche	Ambulatoriale	Ambulatoriale
Medicina di Laboratorio		Ambulatoriale

# La nostra organizzazione

## Direzione

Presidente del Consiglio di Amministrazione  
Direzione Amministrativa  
Direzione Sanitaria  
Direzione Operativa  
Clinical Risk Manager  
Servizio di Sicurezza Prevenzione e Protezione

Dirigente infermieristico  
Coordinatore Fisioterapia

### Unità operative

Ortopedia  
Anestesia e Rianimazione  
Riabilitazione  
Lungodegenza  
Radiodiagnostica  
Alta Diagnostica (TAC, RMN)

Cardiologia

Lab. Analisi Chimico-Cliniche

Angiologia  
Geriatria  
Ginecologia  
Neurologia  
Oculistica  
Dermatologia  
Reumatologia  
Fisiatria  
Ortopedia (in ordine alfabetico)

Dr. ssa Giliola Avisani  
Dr. Alessandra Ferri  
Dr. Claudia Pinzauti  
Arch. Giuseppino Pulicano'  
Dr. ssa Claudia Pinzauti  
Arch. Giuseppino Pulicano'

Dr. Elvira Nikaj  
Dr. Daniela Di Sabatino

### Responsabile

Dr. Michele Franci  
Dr. Marco Brinci  
Dr.ssa Veronica Petrai  
Dr. Antonio Montella  
Resp. Dr. Claudio Fonda  
Resp. Dr. Claudio Fonda  
Dr. Paolo Simonelli  
Dr. Elisa Cardinali  
Dr. Carolina Bongini  
Dr. Daniele Falagiani  
Dr. Tommaso Cellai  
Dr. Claudia Ferri  
Dr. Michela Calistri  
Dr. Antonio Montella  
Dr. Eleonora Castellacci  
Dr. Giulia Lucidi  
Dr. Silvio Zuccarini  
Dr. Silvia Cianchi  
Dr. Rossella De Luca  
Dr. Veronica Petrai  
Dr. Michele Accardo  
Dr. J.Yves Arlaud  
Dr. Mario Caniggia  
Dr. Stefano Carbone  
Dr. Gregorio Cecchi  
Dr. Gianfranco Cotugno  
Dr. Jacopo D'ascola  
Dr. Massimo Fiaschi  
Dr. Michele Franci



Dr. Bernard Gassend  
Dr. Alessandro Gensini  
Dr. Fabrice Lemonnier  
Dr. Roberto Mesoella  
Dr. Luigi Mossa  
Dr. Gian Carlo Naldoni  
Dr. Pierpaolo Summa



Casa di Cura, Centro Fisioterapico, Poliambulatorio Specialistico,  
Diagnostica per Immagini, Residenza Sanitaria  
Tel. (+39) 055 915301 - Fax (+39) 055 9153093-  
Email [accoglienza.fratesole@korian.it](mailto:accoglienza.fratesole@korian.it)

# Modalità di accesso

## PRESTAZIONI AMBULATORIALI

- Analisi cliniche
- Ecocardiografia (Cardiologica)
- Ecografia (Radiodiagnostica)
- Radiologia
- RMN Total Body – Risonanza magnetica
- TC Total Body- Tomografia Computerizzata

## Prenotazione

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata per telefono, oppure recandosi direttamente alla casa di Cura Frate Sole.

La prenotazione è necessaria anche per le analisi di laboratorio, al fine di ridurre al minimo l'attesa ed il disagio dei pazienti.

Al momento della prenotazione l'operatrice del servizio accettazione dà informazioni su:

- Il giorno e l'ora di esecuzione della prestazione
- Il nome del medico
- L'eventuale preparazione da effettuare prima della prestazione
- Eventuali esami ed accertamenti necessari
- Richiesta di fornire tutta la recente documentazione clinica in possesso.

## Esecuzione della prestazione

Il paziente si presenta al servizio di accoglienza della casa di Cura con qualche minuto di anticipo rispetto all'orario comunicato per effettuare gli adempimenti amministrativi necessari per l'esecuzione della prestazione prenotata.

- La registrazione dei dati anagrafici
- La consegna di eventuale documentazione clinica necessaria o utile alla refertazione dell'esame
- Pagamento della prestazione.

## Ritiro del referto

La consegna del Referto Diagnostico, a seconda della tipologia di servizio, può avere luogo immediatamente dopo l'esecuzione della procedura diagnostica o a distanza di qualche giorno.

Il ritiro del referto può essere effettuato:

- Direttamente presso l'accettazione della casa di Cura esibendo un documento di riconoscimento
- Da persona delegata esibendo un proprio documento di riconoscimento e munita del modulo di delega compilato e firmato dal paziente.
- Per i referti di laboratorio di analisi è anche possibile l'invio per posta, qualora ne faccia specifica richiesta al momento dell'accettazione.

## Ufficio accettazione - prenotazioni - ricoveri

Tel. 055 915301 opzione "1"

e-mail: [accoglienza.fratesole@korian.it](mailto:accoglienza.fratesole@korian.it)

(in caso di e-mail indicare sempre un recapito telefonico)

Lunedì - Venerdì:	07,30 - 18,30
Sabato:	08,00 - 13,00 14.00 - 17.00

## PRESTAZIONI DI RICOVERO NELLE UU.OO. ORTOPEDIA E RIABILITAZIONE

### Prenotazione

La richiesta di una prestazione di ricovero va presentata all'Ufficio Ricoveri che provvede a registrare la prenotazione, a fornire le necessarie informazioni relativamente alla data e all'ora del ricovero o della prestazione ambulatoriale chirurgica oltre ai documenti necessari, ad eventuali tariffe di riferimento, a specifiche preparazioni e ai tempi di attesa.

Per i ricoveri nel reparto di Ortopedia viene effettuata l'attività di pre-ricovero, un momento diagnostico-valutativo approfondito, distribuito in un unico accesso ed eseguito da un team medico-infermieristico (ortopedico, cardiologo, angiologo, medico internista ed infermiere).

L'inquadramento clinico-funzionale derivante da tale valutazione multidisciplinare è essenziale per garantire la sicurezza della prestazione e la formulazione di specifiche strategie medico-assistenziali

L'Ufficio Ricoveri procede alla organizzazione della giornata del pre-ricovero secondo protocolli interni concordati e provvede a fornire al paziente le informazioni relative, compresa l'ubicazione dell'ambulatorio specifico.

Nello stesso ambito vengono consegnati i protocolli interni relativi alle varie preparazioni, anche in lingua inglese. In caso di eventuale rinvio della prestazione sanitaria, l'Ufficio preposto si fa carico di comunicare all'interessato i motivi di tale rinvio.

La Casa di Cura si impegna a ridurre al minimo le liste ed i tempi di attesa.

I nomi degli specialisti che operano presso la Casa di Cura sono consultabili nella segreteria. Le prestazioni erogabili, le modalità di accesso e la tariffe di riferimento vengono fornite dal personale dell'Ufficio ricoveri.

## PRESTAZIONI DI RICOVERO NELLA U.O. LUNGODEGENZA “LETTI EXTRAOSPEDALIERI”

### Prenotazione

Il ricovero in lungodegenza rappresenta la naturale prosecuzione delle cure ricevute nelle degenze per acuti di provenienza e deve essere sempre finalizzato alla risoluzione di un problema sanitario. In definitiva la lungodegenza ospedaliera si configura come una struttura di carattere transitorio in cui la durata della degenza deve essere inferiore ai 60 giorni. La durata media attesa della degenza è di 20 giorni.

L’accesso al reparto di Lungodegenza “letti extraospedalieri” può avvenire soltanto attraverso il percorso delle dimissioni complesse codificato all’interno del sistema Caribel e generato dal reparto ospedaliero inviante.

## Accettazione

Ricoveri a carico del Servizio Sanitario Nazionale

Le discipline accreditate nel presidio di ricovero sono:

- Unità operativa di Ortopedia
- Unità operativa di Riabilitazione
- Unità operativa di Lungodegenza “letti extraospedalieri”

L’accettazione dei pazienti viene effettuata, sotto il controllo della Direzione Sanitaria, ed è subordinata alla presentazione del certificato di ricovero rilasciato dal Medico di Famiglia o della richiesta di trasferimento da parte di Presidi Ospedalieri pubblici e privati accreditati (dimissioni complesse – Caribel).

L’onere della degenza è a carico del S.S.N. sulla base delle tariffe stabilite dalla Regione Toscana.

Le camere sono doppie o triple, dotate di bagno, aria condizionata, TV a colori e, nei reparti di ortopedia e riabilitazione, telefono. E’ possibile fare telefonate dalla camera digitando “0” ed a seguire il numero desiderato. E’ possibile ricevere telefonate in camera seguendo le indicazioni della voce-guida componendo il numero del centralino; nel reparto di Lungodegenza l’accesso alle telefonate in entrata viene garantito dall’infermiere responsabile.


Le dimissioni sono effettuate dal Medico Curante della Casa di Cura.

### Ricoveri privati

L’accettazione dei pazienti che non intendono avvalersi del S.S.N viene effettuata, sotto il controllo della Direzione Sanitaria, previa prenotazione ed è subordinata alla presentazione del certificato di ricovero rilasciato da un Medico di fiducia. La Casa di cura Frate Sole offre varie tipologie di camere in base alle caratteristiche tecniche e di comfort



Casa di Cura, Centro Fisioterapico, Poliambulatorio Specialistico,  
Diagnostica per Immagini, Residenza Sanitaria  
Tel. (+39) 055 915301 - Fax (+39) 055 9153093-  
Email [accoglienza.fratesole@korian.it](mailto:accoglienza.fratesole@korian.it)



alberghiero alle quali corrispondono differenti tariffe. L'onere della degenza e delle prestazioni mediche sono a totale carico del paziente. Le tariffe sono fissate annualmente e sono disponibili presso gli sportelli accettazione e prenotazione. La Casa di Cura Frate Sole ha stipulato convenzioni in forma diretta e indiretta con le più note compagnie assicurative.

### **Comfort alberghiero**

Le camere con maggior comfort alberghiero (non disponibili nel reparto di lungodegenza) sono singole o con letto per accompagnatore, dotate di servizio igienico, aria condizionata, televisore a colori e telefono. Le tariffe per particolari condizioni di comfort ambientale sono a carico degli assistiti, sono fissate annualmente e sono a disposizione presso gli sportelli accettazione e prenotazione.

## **L'organizzazione dei reparti**

- Il Medico Curante è a disposizione quotidianamente di degenti e loro familiari per chiarimenti o problemi riguardanti il decorso clinico, nel rispetto della normativa sulla privacy. L'elenco dei medici operanti all'interno dei reparti è consultabile all'ingresso dei reparti stessi; all'interno sono chiaramente visibili i nomi dei medici responsabili dei vari settori.
- Il Coordinatore infermieristico è a disposizione quotidianamente per ogni tipo di richiesta e/o informazione, nei limiti consentiti dalle leggi vigenti, ed informerà i degenti sugli orari di ricevimento dei Medici.
- Il Coordinatore del servizio di Riabilitazione è a disposizione dal lunedì al venerdì per ogni tipo di informazione riguardante lo svolgimento delle attività fisioterapiche.
- Per motivi di privacy, non si rilasciano informazioni per via telefonica.
- Il paziente ha diritto all'assegnazione, già durante la giornata di pre-ricovero, di un medico di riferimento. Al ricovero in reparto di Riabilitazione al paziente viene reso noto il nome del fisioterapista dedicato.
- E' presente presso l'Ufficio Accoglienza ed Accettazione un elenco di operatori interni in grado di ridurre le differenze culturali e linguistiche .

Distribuzione del vitto:

- Colazione: ore 8.00-8,30
- Pranzo: ore 13,00-13.30
- Cena: ore 19,00- 19.30

A merenda viene offerta una bevanda calda. Per motivi di igiene è



Casa di Cura, Centro Fisioterapico, Poliambulatorio Specialistico,  
Diagnostica per Immagini, Residenza Sanitaria  
Tel. (+39) 055 915301 - Fax (+39) 055 9153093-  
Email [accoglienza.fratesole@korian.it](mailto:accoglienza.fratesole@korian.it)





consigliabile usare stoviglie e posate fornite dalla Casa di Cura.

- La prenotazione dei pasti viene effettuata il giorno precedente mediante scelta su menù standard. I pasti per i ricoverati vengono confezionati in locali interni alla struttura. E' garantita la preparazione di diete personalizzate e calcolate su specifiche tabelle su prescrizione medica. Per motivi igienico-sanitari non è consentito il consumo di pasti provenienti dall'esterno non distribuiti dalla struttura.
- L'orario delle visite dei familiari e dei conoscenti è esposto all'esterno dei reparti e deve essere rispettato per non pregiudicare l'attività di medici ed infermieri, per ridurre l'eventualità di insorgenza di infezioni ospedaliere, per non recare disturbo agli altri degenti.
- Per motivi igienico-sanitari e sempre nel rispetto degli altri degenti è preferibile che nella stessa stanza vi sia un solo visitatore per ogni degente. Durante le visite mediche e le prestazioni infermieristiche non è consentita la permanenza dei familiari nelle camere di degenza e, se richiesto, anche nei corridoi dei reparti.
- In caso di situazioni particolari un familiare potrà rimanere al di fuori dell'orario di visita previa autorizzazione del medico di reparto.
- La permanenza notturna all'interno della Casa di Cura, a qualsiasi titolo, deve essere autorizzata anche dal Direttore Sanitario
- I cancelli che delimitano il parco sono aperti dalle 05.00 alle 22.00.
- Le camere sono munite di TV e, nei reparti di ortopedia e riabilitazione, di telefono. Il servizio di centralino è assicurato nelle 24 ore con operatore automatico. Per le chiamate dall'esterno può essere usato il numero diretto indicato in ogni camera. L'uso del telefono cellulare è consentito senza suoneria e dove non esiste divieto.
- E' vietato fare fotografie o riprese sia all'interno che all'esterno della casa di cura, con il cellulare o altre tecnologie (drone).
- Il degente non può allontanarsi dalla Casa di Cura senza il permesso del medico referente del reparto, che potrà essere concesso solo in casi di comprovata necessità.
- Il degente non deve allontanarsi dalla propria camera o comunque dal proprio reparto, durante l'attività medica e diagnostico-terapeutica. Ogni paziente verrà informato delle diverse esigenze funzionali del reparto nel quale è ricoverato. Comunque ogni qualvolta il degente si allontani deve avvertire l'infermiere responsabile.
- Nelle stanze di degenza e di attività diagnostica e terapeutica è opportuno adottare un comportamento adeguato per non recare disturbo ai degenti e agli operatori.
- Dalle ore 22,00 è opportuno l'assoluto silenzio per favorire la quiete notturna.
- Le relazioni e tutta la documentazione inerente la degenza, così come i certificati di malattia, saranno consegnati all'atto della dimissione dal Medico Curante. L'orario di dimissione, previsto entro le 10,30, deve essere rispettato.
- Per il degente che necessiti di trasporto in ambulanza sarà compilato apposito modulo dal medico di reparto che ne attesti le condizioni richieste per poter usufruire di tale servizio.

- Alla dimissione il degente può chiedere copia della cartella clinica all'Ufficio Accettazione che fornirà le informazioni sulle procedure di rilascio.
- Il Direttore Sanitario è a disposizione del pubblico dal lunedì al venerdì dalle 11,00 alle 12,30.
- Presso l'Ufficio Accettazione è a disposizione il servizio di custodia di valori. La Direzione non risponde di quanto non depositato presso il detto ufficio.
- Servizio Religioso: per i degenti di confessione cattolica è assicurato settimanalmente o su richiesta. Per i degenti di altre confessioni viene organizzato su richiesta del paziente.

### **Fumo**

In tutti gli ambienti della Frate Sole è assolutamente vietato fumare. Incaricati di vigilare sul divieto sono: medici, infermieri e personale amministrativo. Si ricorda, inoltre, che fumare nei locali dove vige il divieto, data la presenza di segnalatori di fumo, può comportare l'attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di allerta delle Autorità competenti.

Per la propria ed altrui salute è indispensabile rispettare e far rispettare questo divieto.

### **Uso del cellulare**

Il cellulare può essere utilizzato all'interno della casa di cura avendo cura di rispettare le seguenti norme a garanzia della privacy e del rispetto degli altri degenti e dei lavoratori della casa di cura:

- tenere la suoneria in modalità vibrazione
- parlare con un tono di voce normale
- non fare telefonate durante le attività sanitarie
- non fare fotografie o riprese durante le attività sanitarie, nei locali della casa di cura
- non pubblicare sui social network (facebook, instagram, ecc...) immagini non autorizzate della casa di cura.

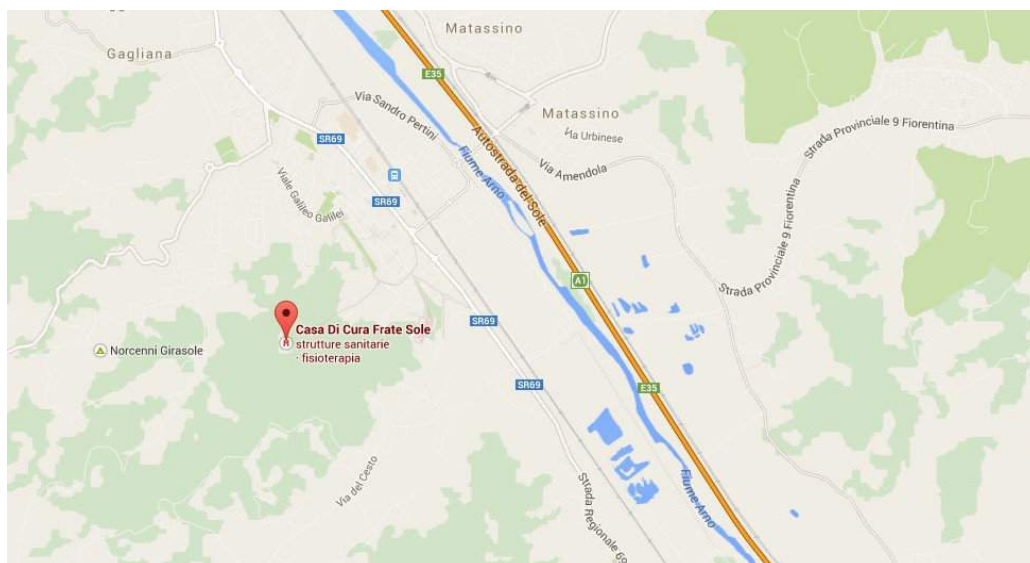
### **GUARDIA MEDICA:**

assicurata nelle 24 ore.

Sono assicurate nelle 24 ore:

Reperibilità Anestesiologica  
 Reperibilità Cardiologica  
 Reperibilità Laboratorio Analisi  
 Reperibilità Radiologica

# Ubicazione della casa di cura



La Casa di Cura Frate Sole si trova in Via San Romolo 109 a Figline e Incisa Valdarno nell'immediate vicinanze Ospedale Pubblico Serristori.

## Come raggiungerci

- Aeroporto Internazionale di Firenze
- A1 Direzione Sud Uscita Incisa Reggello
- A1 Direzione Nord Uscita Valdarno
- Stazione Figline Valdarno

Dalla Stazione Ferroviaria di Figline Valdarno, si può raggiungere in taxi :

**Taxi Service** (+39)3395230503

**Taxi Franco** (+39)3393774976

## Recapiti telefonici:

**Centralino** 055.915.301

**Fax** 055.915.30.93

## Posta elettronica:

[accoglienza.fratesole@korian.it](mailto:accoglienza.fratesole@korian.it)

[info.fratesole@korian.it](mailto:info.fratesole@korian.it)

**Sito Web:** [www.casadicurafratesole.it](http://www.casadicurafratesole.it)



Casa di Cura, Centro Fisioterapico, Poliambulatorio Specialistico,  
Diagnostica per Immagini, Residenza Sanitaria  
Tel. (+39) 055 915301 - Fax (+39) 055 9153093-  
Email [accoglienza.fratesole@korian.it](mailto:accoglienza.fratesole@korian.it)

## Qualità percepita

Ad ogni utente viene consegnato un questionario di gradimento che sottoscritto o redatto in forma anonima, deve essere riconsegnato alla segreteria.

I questionari sono analizzati e a seguito delle verifiche vengono attuati provvedimenti specifici per il miglioramento dell'organizzazione interna della Casa di Cura.

Poiché la Casa di Cura partecipa al Sistema regionale di valutazione della performance della Sanità Toscana (MES), un operatore telefonico potrà intervistarLa dopo la dimissione per valutare in maniera del tutto indipendente, la qualità delle prestazioni erogate e la qualità percepita dall'utente.

## Gestione dei reclami

I pazienti o i loro familiari possono presentare reclamo compilando l'apposito modulo disponibile presso la Segreteria.

La modalità di gestione dei reclami, viene svolta attraverso le seguenti fasi:

- a) Raccolta delle informazioni per accertare il tipo di evento che ha provocato il disagio dell'utente, lo svolgimento dei fatti, i danni subiti. Ogni motivo di disagio viene indagato in maniera approfondita, cortese e rispettosa
- b) È essenziale che il personale che raccoglie il reclamo comprenda, attraverso domande rivolte all'utente, cosa è effettivamente successo e documenti le indagini e le interviste effettuate.
- c) A seguito dell'analisi del reclamo, viene presa dalla Direzione una decisione sull'iter da seguire al fine di stabilire se aprire una azione correttiva oppure se, in casi semplici e standardizzati, fornire una risposta immediata all'utente.



# Impegni e Standard di Qualità

Gli impegni e gli standard che la Casa di cura Frate Sole si è data per garantire la qualità dei servizi erogati costituiscono la seconda parte del Sistema Carta dei Servizi e sono consultabili presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

<b>ASPETTI RELAZIONALI</b>	<b>Riconoscere il personale</b>	
	Garantire la riconoscibilità del personale	L'utente ha la possibilità di riconoscere gli operatori della Casa di Cura con i quali viene a contatto. Ogni operatore è infatti identificato con la propria divisa ed è tenuto ad esibire in modo visibile il proprio cartellino di riconoscimento.
<b>UMANIZZAZIONE</b>	<b>Disponibilità del personale</b>	
	Garantire il miglioramento dei rapporti tra utente e personale	Gli operatori della Casa di Cura devono avere un comportamento corretto, educato, disponibile nei confronti degli utenti. La Casa di Cura favorisce il conseguimento di tale risultato attraverso la formazione del proprio personale e l'idonea organizzazione delle attività.
<b>UMANIZZAZIONE</b>	<b>Visite dei familiari</b>	
	Garantire nei presidi di ricovero l'estensione delle fasce orarie di visita	Viene favorita la presenza all'interno dei reparti di amici e familiari dei ricoverati. L'accesso in ospedale è consentito per oltre 6 ore al giorno. Solo in alcuni orari, legati ad esigenze organizzative ed assistenziali dei reparti, non è possibile accedere se non autorizzati. Al di fuori della fascia oraria di visita è consentita una assistenza integrativa da parte di familiari o persone di fiducia, purché venga garantito il massimo rispetto per la privacy ed il riposo di tutti i ricoverati, nonché le esigenze specifiche assistenziali. Qualora fosse ricoverato un paziente in età pediatrica, o persona con gravi disabilità, viene garantita la presenza di un familiare nelle 24 ore. I cancelli esterni di accesso al giardino della struttura sono aperti dalle ore 05,00 alle ore 22,30
	<b>Cittadini stranieri</b>	
	Garantire mediazione culturale per persone straniere e di diverse religioni	La Casa di Cura si impegna ad accogliere le esigenze dei cittadini stranieri e di diversa religione. Si impegna infatti a garantire: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la disponibilità, su richiesta, di un ministro del proprio culto</li> <li>• informazioni sui servizi in più lingue</li> <li>• la disponibilità di mediatori culturali ed interpreti.</li> </ul> E' presente inoltre personale multietnico che viene dedicato al reparto che ospita il paziente straniero.



<b>ASPETTI RELAZIONALI</b>	<b>Dignità della persona</b>	
	Garantire umanizzazione al momento della morte	La Casa di Cura si impegna a garantire ai pazienti ricoverati le cure necessarie nel massimo rispetto della dignità umana, garantendo una adeguata terapia del dolore ed impegnandosi a non incorrere in situazioni di accanimento terapeutico. Si impegna a tutelare il diritto alla riservatezza ed al rispetto del momento della morte, mettendo anche a disposizione dei pazienti in fase terminale, compatibilmente con le risorse disponibili, una stanza
<b>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	<b>Come contattare la Casa di Cura</b>	
	Garantire presenza e visibilità di un numero telefonico unico dedicato all'orientamento dell'utente, attivo per tutto l'arco della giornata.	La Casa di Cura dispone di un numero telefonico attivo 24 ore al giorno al quale risponde un operatore automatico in grado di fornire le informazioni di prima necessità e di indicare il recapito e le fasce orarie di disponibilità dei diversi operatori in base alle esigenze degli utenti. La Casa di Cura dispone inoltre di un sito internet dove è possibile reperire molteplici informazioni sull'organizzazione e sui servizi offerti.
<b>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	<b>Materiale informativo</b>	
	Garantire la consegna all'atto del ricovero di un opuscolo informativo sul presidio di ricovero per gli aspetti che interessano al paziente	Viene prodotto e distribuito materiale contenente informazioni utili per l'accesso e l'utilizzazione dei vari servizi. Tali materiali vengono realizzati in un linguaggio chiaro e comprensibile ed anche in lingua inglese.
	<b>Volontariato e tutela</b>	
	Garantire alle associazioni di volontariato e tutela con le quali l'azienda ha stipulato protocolli di intesa gli spazi per l'attività di accoglienza/informazione nei confronti dell'utente	Viene riconosciuto e valorizzato il ruolo del volontariato. La Casa di Cura dispone della collaborazione di associazioni di volontariato impegnati nelle attività di accoglienza per l'accompagnamento alla fruizione delle prestazioni soprattutto per gli utenti anziani o con particolari necessità.
<b>Consenso informato</b>		
Garantire i processi di informazione e di espressione del consenso informato da parte del paziente o di chi per esso	I Medici si impegnano ad informare l'utente circa le caratteristiche delle pratiche sanitarie alle quali verrà sottoposto per consentirgli di accettare o meno, in maniera consapevole, la prestazione. La Casa di Cura si impegna affinché le informazioni vengano date in maniera chiara e comprensibile.	

<b>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	<b>Riservatezza</b>	
	Garantire l'ottenimento di notizie cliniche da parte del ricoverato stesso e/o dei familiari dei ricoverati, nel rispetto della privacy.	Sono messe a disposizione dei pazienti e/o dei familiari autorizzati le informazioni sul medico di riferimento, gli orari e i luoghi dove contattarlo. Le informazioni e notizie sullo stato del paziente sono date ponendo attenzione alla riservatezza dei colloqui.
	<b>Informazioni al momento della dimissione</b>	
	Garantire la consegna della relazione sanitaria ai dimessi per i medici di medicina generale o pediatri di libera scelta	Al momento della dimissione ogni utente ricoverato riceve una relazione sanitaria redatta dal medico che lo ha avuto in cura, contenente le informazioni relative al ricovero, le indicazioni terapeutiche a domicilio, eventuali indicazioni a controlli successivi. Tale relazione dovrebbe essere consegnata al proprio medico di famiglia. Riceve inoltre tutte le informazioni utili a garantire la continuità dell'assistenza al di fuori della Casa di Cura. Per alcune tipologie di ricovero, secondo contratto con l'Azienda Sanitaria territoriale, vengono direttamente indirizzati i pazienti ad appropriati altri setting assistenziali sia residenziali che territoriali (secondo la modalità operativa Caribel "un solo Paziente"). Per gli utenti che accedono alla struttura per procedure in regime di Day Surgery, fermo restando la possibilità di contattare il personale medico di guardia o infermieristico
<b>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>		di reparto per eventuali necessità, non è garantito l'accesso in urgenza dell'utente non essendo possibile l'accettazione diretta. Pertanto il paziente deve far riferimento al Pronto Soccorso ospedaliero. Non è consentito ai medici di struttura privata, benché accreditata con il Sistema Sanitario Regionale, prescrivere farmaci con il ricettario a carico del SSN. E' comunque sempre garantita la prescrizione medica su ricettario o sulla relazione di dimissione
	<b>Chiarezza dei documenti sanitari</b>	
	Garantire criteri di accuratezza, completezza, leggibilità e identificabilità dell'operatore nella documentazione clinica.	Ogni documento di tipo sanitario (cartella clinica, referti, certificazioni, ecc), deve essere scritto in maniera accurata, completa e leggibile; l'operatore che ha scritto il documento deve essere identificabile attraverso la sua firma e/o il timbro.

<b>TEMPI E ACCESSIBILITA'</b>	<b>Risposte entro 5 giorni</b>	
	Garantire per la consegna dei referti il rispetto dei 5gg, salvo tipologie di esami dichiarati.	La Casa di Cura si impegna affinché i referti sanitari di esami e prestazioni siano consegnati all' utente nel tempo massimo di 5 giorni, ad eccezione di referti riferiti a particolari prestazioni che richiedono tempi di esecuzione più lunghi.
<b>TEMPI E ACCESSIBILITA'</b>	<b>Cartelle cliniche</b>	
	Garantire pubblicità sulle modalità di consegna copia della cartella clinica, comprensiva dei tempi massimi	La Casa di Cura si impegna a far conoscere a tutti gli utenti le modalità con le quali è possibile chiedere copia della cartella clinica e i tempi massimi per la consegna, sia tramite le indicazioni fornite alla dimissione sia tramite la documentazione informativa disponibile .
	<b>Dimissioni complesse</b>	
	Garantire esistenza nel presidio ospedaliero di protocolli di dimissioni complesse che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali per alcuni particolari percorsi dichiarati.	La Casa di Cura si impegna a garantire la possibilità per gli utenti dimessi di accedere a percorsi territoriali attivabili attraverso protocollo ASF "Dimissioni Complesse". Per i pazienti chirurgici è inoltre garantito il controllo post-operatorio dopo la dimissione.
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>	<b>Camere di degenza</b>	
	Garantire ambienti climatizzati modulabili alle esigenze personali del paziente.	Risposta immediata dalla Direzione Operativa a richieste inerenti variazioni microclimatiche attraverso un sistema web che permette di modulare le temperature nei diversi locali della Casa di Cura . Si precisa che camere e locali possono avere una temperatura personalizzata.
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>	<b>Pasti e servizi accessori</b>	
	Garantire la possibilità di prenotare la scelta tra due o più menù, per i pazienti a dieta libera, al mattino o il giorno prima rispetto al momento della somministrazione del pasto.	Il ricoverati che possono seguire una dieta libera, hanno la possibilità di scegliere tra una varietà di pietanze secondo un menù a rotazione quadri-settimanale; è comunque sempre garantita la disponibilità di piatti comuni. La scelta solitamente avviene il giorno prima in collaborazione con il personale ausiliario. Sono garantite le diete senza glutine e quelle nel rispetto delle convinzioni etiche e religiose nonché le diete speciali. E' presente un bar aperto tutti i giorni dalle 06.30 alle 19.00 e sono presenti punti di ristoro automatici per la distribuzione di alimenti confezionati e bevande calde e fredde. E' presente uno spazio per la lettura con la disponibilità di libri e riviste, e un'area wi-fi gratuita all'interno del bar. La Casa di Cura dispone di un servizio esterno che garantisce la fornitura di accessori essenziali per la cura della persona su richiesta del paziente o familiare tramite il personale di reparto.

<b>STRUTTURA E LOGISTICA</b>	<b>Accesso alle altre strutture</b>	
	Garantire idonea segnaletica interna ed esterna al fine di agevolare l'accesso alle strutture ed all'interno di esse.	La Casa di Cura si impegna a garantire la possibilità di accedere facilmente attraverso una segnaletica adeguata e comprensibile, sia all'interno che all'esterno della struttura. Non sono attualmente disponibili mappe o piste tattili per i non vedenti, ma la Casa di Cura mette a disposizione dell'utente con deficit sensoriali un accompagnatore contattabile dall'addetto all'accoglienza.
<b>TUTELA, ASCOLTO, VERIFICA</b>	<b>Reclami</b>	
	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 30 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi.	La Casa di Cura si impegna a valutare attentamente tutti i reclami presentati dagli utenti, rispondendo in maniera chiara e nei tempi previsti. L'analisi dei reclami viene utilizzata per migliorare la qualità dei servizi.
	<b>Valutazione della soddisfazione dell'utente</b>	
Effettuare annualmente la rilevazione della soddisfazione/gradimento dell'utente.	La Casa di Cura raccoglie il questionario di soddisfazione dell'utente compilato volontariamente. Partecipa al Sistema Regionale di valutazione della performance della Sanità Toscana (MES). Ciò consente, assieme alla valutazione dei reclami, di poter apportare tutti i miglioramenti necessari.	