



Gentile Signore/Signora,

Quella che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Questo documento Le consentirà di conoscere la nostra Struttura, la sua storia, le attività e i servizi che eroghiamo, gli obiettivi che perseguiamo e gli strumenti di controllo che ci siamo dati per verificare la qualità delle nostre prestazioni sanitarie.

Soprattutto vuole essere il nostro benvenuto; desideriamo che Lei si senta accolto e accompagnato in ogni momento del Suo percorso diagnostico e terapeutico, al centro di un mondo pensato per soddisfare le Sue necessità di salute e benessere psicologico, fisico e sociale.

Sarà nostra cura verificare ogni Sua segnalazione e consiglio, perché è con Lei e con tutti i nostri ospiti che vogliamo crescere, migliorando e perfezionando la nostra Struttura, per offrire professionalità, dedizione e terapie all'avanguardia in un ambiente confortevole e distensivo.

La Direzione Sanitaria

PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

Adottiamo la Carta dei servizi non come semplice adempimento ad una prescrizione di legge ma come espressione del processo di riorganizzazione e rinnovamento di questo centro termale inserito in una realtà storica e culturale ben conosciuta.

Gli attori di questo processo sono primi tra tutti gli utenti al cui servizio si pone tutto il personale del centro che adotta e perfeziona tutti gli strumenti che consente di perseguire gradualmente in relazione alle risorse disponibili il pieno soddisfacimento delle aspettative.

La carta dei servizi permette di far comprendere al cliente i progetti in corso, gli strumenti per facilitarne l'accesso, il diritto alla partecipazione e il riconoscimento degli impegni assunti e le forme con le quali è possibile esprimersi, ma anche quali sono le regole che stanno alla base del rapporto tra il centro e gli utenti: i modi, i luoghi, i tempi in cui viene offerta la piena informazione generale e specifica che a richiesta deve essere fornita.

I principi fondamentali di rispetto, eguaglianza e imparzialità rappresentano i criteri operativi di riferimento nei confronti di tutti i clienti così come la continuità nella erogazione delle prestazioni e dei servizi, il diritto di scelta da parte dell'utente, nei limiti delle regole prefissate, la efficienza ed efficacia nell'espletamento nei compiti di istituto intesi come capacità di soddisfare i bisogni richiesti.

L'adozione di questa carta dei servizi, senza proporsi di dare in questa fase risposte esaustive a tutta la problematica inerente al rapporto tra centro termale e l'utenza, si pone l'ambizioso obiettivo di contribuire a porre le basi di una nuova cultura del termalismo attraverso un'informazione mirata. E' in questo spirito di servizio e trasparenza che si invitano i clienti ospiti di questo centro termale ad esercitare i diritti che qui sono esplicitati e a partecipare vigilando sul servizio offerto e segnalando sue eventuali disfunzioni.

1. CHI SIAMO

Il Centro Termale Il Baistrocchi è una struttura qualificata in grado di offrire tutti i trattamenti termali con le acque salsobromojodiche ipertoniche del bacino idromineraie di Salsomaggiore Terme. Non solo. E' anche un centro specializzato nella difesa della salute e nella cura dei disturbi circolatori, del ricambio, delle posture e quindi dell'aspetto fisico.

Accanto alle cure tradizionali sono stati realizzati nuovi reparti con piscine termali, idropercorso termale vascolare e nuove vasche per l'idromassaggio che consentono di tonificare e rivitalizzare il proprio corpo.

Il Centro Termale Il Baistrocchi possiede, inoltre, tutte le caratteristiche di un confortevole ed attrezzato albergo dove trascorrere un soggiorno piacevole e rilassante.

IL CENTRO TERMALE "IL BAISTROCCHI" INTENDE ESSERE UNO DEI PRINCIPALI RIFERIMENTI DEI CITTADINI E DELLE ISTITUZIONI PER MIGLIORARE LO STILE E LA QUALITA' DELLA VITA IN EMILIA-ROMAGNA RECUPERANDO UN RUOLO DI RILIEVO DELL'ELEMENTO ACQUA NELLA PREVENZIONE E CURA DELLE PERSONE.

2. LA NOSTRA STORIA

Tra gli uomini che hanno realizzato la storia del termalismo a Salsomaggiore Terme, un posto di rilievo spetta al professor Ettore Baistrocchi che impresse al termalismo i connotati nobili della solidarietà e dell'impegno sociale.

Gli ammalati poveri e quelli indigenti che arrivavano a Salsomaggiore per curarsi, avevano alloggi precari e difficoltà nella ristorazione quotidiana, per cui per iniziativa di E. Baistrocchi il 3 Giugno 1897 veniva inaugurato il "sanatorium" che voleva indicare il significato di prevenzione e benessere fisico e morale.

Ben presto la presenza dei curanti oltrepassò i confini provinciali, accogliendo cittadini da altre province e regioni. A tutti veniva garantito vitto e alloggio ed una adeguata assistenza sanitaria senza discriminazioni di sorta.

Nel 1919 la proprietà dello stabilimento passò al Consorzio Parmense di Beneficienza per le cure salsoiodiche e nel 1931 il Consorzio cambiò il nome di "sanatorium" in istituto Termale Ettore Baistrocchi in onore del suo fondatore; successivamente, nel 2004, divenuto Consorzio Centro Termale "Il Baistrocchi".

A partire dal 30 dicembre 2015, l'assetto proprietario è rappresentato dall'ADG srl.

3. La nostra MISSION

Gli obiettivi del Centro termale "Il Baistrocchi" sono rivolti al fabbisogno sociale di salute e di cura propri delle prestazioni sanitarie e dei servizi di qualità, specie per quanto riguarda le cure termali, fisioterapiche e riabilitative.

Il fine pertanto delle terme de "Il Baistrocchi" è quello di impegnarsi nell'ambito regionale e nazionale per un servizio di prestazioni appropriate, professionali di alto profilo, uniformi, efficaci ed in totale sicurezza, effettuate da personale qualificato e specializzato sotto la direzione di medici responsabili, specialisti in possesso di esperienza oltre che di requisiti specifici richiesti in virtù delle loro prestazioni.

4. VISION

Il Centro Termale "Il Baistrocchi" rappresenta uno dei principali riferimenti dei cittadini e delle istituzioni per migliorare lo stile di vita e la qualità della vita recuperando un ruolo di rilievo dell'elemento acqua nella prevenzione e nella cura delle persone.

5. POLITICA PER LA QUALITÀ E L'ACCREDITAMENTO

Il Centro Termale "Il Baistrocchi" lavora per migliorare e ripristinare la condizione di benessere fisico, psichico e sociale dei clienti e la qualità della loro vita.

I clienti sono assistiti da personale qualificato e professionalmente preparato mediante aggiornamenti continui.

La direzione aziendale e le persone che ricoprono le funzioni di maggiore responsabilità sono sempre disponibili e cercano di coinvolgere i collaboratori in merito agli aspetti organizzativi e gestionali, cercando di condurre l'organizzazione con trasparenza e correttezza.

Il Centro Termale "Il Baistrocchi" ritiene le acque termali e l'ambiente in cui operano il patrimonio principale; ci si adopera per la loro salvaguardia e per un utilizzo sostenibile delle risorse naturali, per preservare le fonti e per utilizzarle in modo consapevole nel rispetto dell'ambiente

La tecnologia del Centro Termale è all'avanguardia. Si ritiene tuttavia il fattore umano ed il rapporto interpersonale, elementi determinanti per la qualità del servizio.

Per questo motivo i collaboratori che operano al Il Centro Termale "Il Baistrocchi" sono consapevoli di quanto sia importante, per il loro lavoro, saper ascoltare i clienti e i collaboratori per capire e soddisfare le loro esigenze ed aspettative. Accolgono e si relazionano ai clienti con disponibilità, cortesia e attenzione, portando rispetto per l'individuo, la sua salute, la sua tranquillità ed il suo benessere.

Il Centro Termale "Il Baistrocchi" cerca di conquistare la fiducia dei clienti garantendo sicurezza, affidabilità e trasparenza.

Per gli enti locali ed i servizi sanitari del territorio si propongono come valido interlocutore, serio, professionalmente affidabile e sempre disposto a riesaminare il proprio operato per cercare di migliorare con continuità il livello delle prestazioni erogate.

La proprietà, la Direzione Generale e Sanitaria sono le prime a credere che questo sia l'approccio ideale per garantire la creazione di un effettivo valore per tutti coloro che danno fiducia al Centro Termale "Il Baistrocchi": clienti, dipendenti, collaboratori esterni e fornitori, istituzioni e la comunità del territorio di cui siamo parte integrante e ricchezza condivisa.

6. I PRINCIPI CHE CI GUIDANO

Lo stabilimento termale "Il Baistrocchi" nato grazie alle capacità scientifiche oltre che alle indubbie doti morali e di solidarietà del suo fondatore, ha rappresentato un modello della crenoterapia rivolta a classi meno abbienti con patologie invalidanti che riguardano i vari apparati come quello respiratorio, locomotore, circolatorio e ginecologico.

Oggi il centro che nel corso degli anni è stato ampliato, ristrutturato e potenziato nei suoi ambienti, risulta ad essere in linea con le istanze che vengono dall'attuale sanità e si pone come modello di attuale interesse sotto il profilo sanitario di notevole prestigio anche sul piano dell'ospitalità.

Le potenzialità recettive hanno permesso la realizzazione una grande sinergia tra la medicina termale e la fisiokinesiterapia concretizzando così i 3 aspetti fondamentali della sanità: prevenzione, cura, riabilitazione.

Lo stabilimento appare sempre più proiettato ad acquisire nuovi elementi di interpretazione sui meccanismi di azione salsobromoiodiche, che necessitano non solo di tecnologie aggiornate ma anche di specialisti in medicina termale nell'interesse dei pazienti e per un termalismo socio terapeutico, con obiettivi umanitari e scientifici così come perseguiti dal suo fondatore.

6.1. EGUAGLIANZA

Nell'offerta dei suoi servizi, la struttura si pone l'obiettivo di soddisfare tutti i cittadini, senza discriminazioni di razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni sociali, economiche e psicofisiche. Il servizio offerto è ispirato al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano i rapporti con gli utenti e l'accesso alle prestazioni sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta, e il trattamento sanitario è garantito in misura paritaria a tutti gli utenti. L'uguaglianza va intesa come divieto di ingiustificata discriminazione: in particolare si adottano per i pazienti con disabilità tutte le iniziative per consentire loro la fruizione delle prestazioni in misura paritaria agli altri utenti.

6.2. IMPARZIALITA'

Nell'applicazione delle regole operative il comportamento degli operatori è ispirato, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

6.3. CONTINUITÀ

La struttura si impegna a garantire la continuità quantitativa e qualitativa e la regolarità dei servizi offerti.

6.4. DIRITTO DI SCELTA

L'assistito ha diritto di scegliere liberamente e al di fuori di ogni costrizione morale e materiale di fruire delle prestazioni offerte nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnica professionale offerti.

6.5. PARTECIPAZIONE

Il rapporto tra l'azienda e il paziente-utente è un principio basilare sul quale si fonda il costante miglioramento del servizio. Il Centro Termale "Il Baistrocchi" accoglie qualunque suggerimento o reclamo utile a migliorare i servizi.

Ogni segnalazione dell'utenza è analizzata attentamente, e sono effettuati approfondimenti e controlli riguardanti i richiami della clientela. L'utente può esporre verbalmente o per iscritto agli operatori responsabili le osservazioni e i reclami che intende formulare. Gli operatori hanno l'obbligo di prendere in considerazione quanto riferito dall'utente per gli eventuali conseguenti interventi da predisporre.

6.6. EFFICIENZA ED EFFICACIA

La struttura si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per favorire l'organizzazione e l'erogazione del proprio servizio e la programmazione di protocolli di cura idonei, con l'obiettivo di migliorare costantemente i risultati qualitativi. La garanzia di efficienza e l'efficacia del servizio sono, inoltre, affidate alle qualità umane e professionali del personale opportunamente preparato e costantemente sensibilizzato a sviluppare la consapevolezza di rivestire un ruolo di grande importanza per la salute ed il benessere del cittadino.

L'organizzazione della Struttura in tutte le sue funzioni operative, è finalizzata alla prestazione di un servizio con la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti e per garantire una reale efficacia delle prestazioni rese.

6.7. RISPETTO DELLA DIGNITA' E DELLA PRIVACY

La struttura si impegna a trattare ogni utente con rispetto, cortesia e cura, rispettando la dignità e la privacy dell'individuo.

6.8. OSPITALITA'

Il Centro Termale Il Baistrocchi è una struttura qualificata in grado di offrire tutti i trattamenti termali con le acque salsobromoiodiche ipertoniche del bacino idromineraie di Salsomaggiore Terme. Non solo.

E' anche un centro specializzato nella difesa della salute e nella cura dei disturbi circolatori, del ricambio, delle posture e, quindi, dell'aspetto fisico.

Accanto alle cure tradizionali, sono stati realizzati nuovi reparti con piscine termali, idropercorso termale

vascolare e nuove vasche per l'idromassaggio che consentono di tonificare e rivitalizzare il proprio corpo. Il Centro Termale Il Baistrocchi possiede, inoltre, tutte le caratteristiche di un confortevole ed attrezzato albergo dove trascorrere un soggiorno piacevole e rilassante.

TRATTAMENTO STANDARD

- camere con servizi, box doccia, phon, tv color 32"
- telefono in tutte le camere
- sala da pranzo climatizzata
- ricca colazione continentale e all'americana
- menù giornaliero con 3 primi e 3 secondi piatti a scelta e ricco buffet di verdure
- sabato sera cena di gala con accompagnamento musicale, serate danzanti
- acqua minerale a pasto

TRATTAMENTO SUPERIOR

- camere climatizzate con TV color, telefono, cassaforte, phon, box doccia e frigorifero
- 1 ingresso giornaliero al centro benessere (1 seduta in piscina termale con idromassaggio, 1 hammam -bagno turco termale cromo-emozionale, 1 sauna con frigidarium)
- sala da pranzo climatizzata
- ricca colazione continentale e all'americana
- menù giornaliero con 3 primi e 3 secondi piatti a scelta e ricco buffet di verdure
- sabato sera cena di gala con accompagnamento musicale, serate danzanti
- acqua minerale a pasto
- orari di cure preferenziali
- uso gratuito dell'accappatoio

Inoltre...

Oltre al trattamento Superior e in Tariffa Unica, fatevi un regalo e provate le **Camere Exclusive**. Potrete trascorrere un soggiorno indimenticabile nelle nostre nuove camere esclusive lussuosamente arredate con bagni in marmo, predisposizione per collegamento wireless, televisore a schermo piatto a 32 pollici e collegamento a Sky gratuito. Prenotabili con una maggiorazione di 12,00 euro al giorno a camera. E per una vacanza ancora più esclusiva, scegli le nostre **Junior Suite**, camere di oltre 40,00 mq. con salotto e tutte le caratteristiche delle camere Exclusive. Prenotabili con una maggiorazione di soli 21,00 euro al giorno a camera.

Le camere sono a disposizione dalle ore 15,30.

In caso di arrivo in mattinata vi è la possibilità di deposito bagagli in sala cortesia.

Il costo del pasto extrasoggiorno: 23,00 Euro

7. I NOSTRI OBIETTIVI

Il Centro Termale Il Baistrocchi si pone come obiettivi prioritari la soddisfazione del Cliente, la salvaguardia dell'Ambiente e del territorio e la sicurezza in tutte le sue strutture.

L'Azienda ha scelto di adottare un Sistema di gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza. Con questo Sistema, il Centro Termale "Il Baistrocchi" intende gestire in modo integrato la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza nello svolgimento delle proprie attività.

Questo intento si traduce nell'applicazione della seguente Politica:

1. perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni attraverso il costante orientamento al Cliente, alla qualità dei servizi, alla riduzione dell'impatto sull'ambiente, all'attenzione alla sicurezza
2. indirizzare la gestione dell'Azienda verso criteri di massima efficienza ed efficacia economica e produttiva, assicurando il rispetto della legislazione vigente
3. diffondere presso dipendenti, collaboratori e fornitori una cultura e una consapevolezza volte al miglioramento del servizio e della soddisfazione del cliente, alla tutela e al rispetto dell'ambiente e alla sicurezza, attraverso la formazione e il coinvolgimento attivo di tutti
4. utilizzare tecnologie e prodotti a basso impatto ambientale nel rispetto del territorio, della sicurezza e della salute della collettività
5. prevenire le condizioni di possibile pericolo attraverso il costante aggiornamento della valutazione del rischio dei processi aziendali
6. acquisire informazioni in merito alle aspettative espresse e inesprese del cliente che siano funzionali alla qualità del prodotto e del servizio erogato
7. assicurare la diffusione della presente Politica sia all'interno dell'organizzazione sia presso i fornitori e renderla disponibile al pubblico.

La Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza si integra con le altre strategie aziendali tese a migliorare produttività, redditività, affidabilità ed immagine.

Il Centro Termale Il Baistrocchi definisce e riesamina annualmente obiettivi di miglioramento sui quali misurare e valutare la validità e l'efficacia del proprio sistema di gestione della Qualità, Ambiente e Sicurezza e mette a disposizione mezzi e risorse adeguati per raggiungerli.

Al fine di garantire la corretta gestione di un Sistema Qualità e Ambiente e l'applicazione della presente Politica per la qualità e Ambiente, la Direzione Generale chiede la collaborazione di tutto il Personale Aziendale, verso il quale s'impegna al fine di fornirgli le informazioni necessarie per comprendere l'importanza del proprio ruolo nell'ambito del sistema. Le prerogative essenziali per intrattenere la propria clientela sono le seguenti:

- ❖ Rapporti con i clienti
 - Rispondere in modo corretto alle richieste e bisogni dei clienti tramite un servizio di qualità che garantisca un servizio adeguato alle aspettative dei medesimi
 - Garantire la massima flessibilità nel rispettare le esigenze del cliente
 - Garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto con il cliente per sopperire ad eventuali reclami
 - Garantire un miglioramento della qualità dei servizi tramite l'analisi dei reclami
- ❖ Rapporti con i fornitori: per mantenere un rapporto di fiducia e collaborazione con i fornitori è necessario valutare i seguenti punti
 - Selezionare di volta in volta i fornitori con i quali si intende stabilire un rapporto duraturo nel tempo
 - Rendere i fornitori stessi partecipi della politica per la qualità e ambiente perseguita dall'azienda in modo da avere una collaborazione stabile nel tempo vista l'importanza che essi ricoprono (vedi figure sanitarie e parasanitarie)
 - Chiedere la collaborazione dei fornitori per garantire un proficuo miglioramento aziendale e professionale
- ❖ Organizzazione interna: il centro termale "Il Baistrocchi" per garantire un' eccellente organizzazione interna

- Provvede a fornire a tutti i dipendenti gli strumenti idonei per garantire un ottimo servizio in tutti i reparti alberghiero, amministrativo, di manutenzione e sanitario
- Rende le risorse aziendali sempre più idonee alle esigenze e aspettative del cliente tramite il miglioramento e l'ottimizzazione di tutte le attività e servizi di cura
- Identificare ed valutare le aree critiche per la Qualità e l'Ambiente
- Promuovere azioni correttive di prevenzione
- Garantire un miglioramento continuo sia della struttura che degli strumenti che delle cure erogate

La direzione del centro termale Il Baistrocchi, per garantire un sistema di Qualità e Ambiente conforme, propone un continuo miglioramento interno che stia al passo con la sempre più crescente richiesta da parte del mercato di certificazioni aziendali sempre più dettagliate. Le diverse problematiche possono essere affrontate attraverso l'adozione di adeguati mezzi operativi che garantiscono la piena responsabilità ed operatività di tutto il personale sanitario e non, tramite il corretto svolgimento di tutte le attività dell'azienda.

Per garantire che tutte le attività vengano svolte in modo efficace, efficiente ed economico, le terme Baistrocchi si propongono i seguenti obiettivi:

1. Prevenzione dell'inquinamento atmosferico e ambientale tramite l'adozione di mezzi di sicurezza quali il monitoraggio dei consumi idrici, elettrici ed organici
2. Monitoraggio della non conformità da reclamo cliente per una corretta crescita aziendale
3. Assidua collaborazione con i fornitori allo scopo di garantire una crescita continua e congiunta
4. Rispetto degli accordi contrattuali presi con i clienti al fine di garantire la piena soddisfazione del medesimo
5. Garantire corsi di formazione per il personale per mantenere un buon livello di organizzazione aziendale
6. Per garantire una completa soddisfazione da parte dei clienti, l'azienda si propone di effettuare continui investimenti di ristrutturazione, di sostituzione di apparecchiature ed impianti

L'azienda si avvale di un supervisore che garantisce quanto sopra esposto.

8. COSA CHIEDIAMO A CHI FRUISCE DEI NOSTRI SERVIZI

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è una forma di rispetto verso la comunità ed il servizio fornito dal centro termale il Baistrocchi. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità del servizio ricevuto.

1. I clienti del centro termale ed i loro accompagnatori, sono invitati ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto dei diritti degli altri clienti, con la volontà di collaborare con il personale e con la direzione aziendale.

2. La scelta del centro termale e l'accesso in stabilimento, esprime un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale aziendale che rappresenta un presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma di cura.
3. È dovere del cliente portare rispetto nei confronti del personale e degli altri clienti e non assumere atteggiamenti offensivi, irrispettosi, molesti e lesivi della dignità della persona.
4. All'atto del ricevimento, l'ospite verserà l'equivalente del corrispettivo per i servizi e i trattamenti concordati.
5. È dovere di ogni cliente, informare tempestivamente il personale del centro termale sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni programmate, affinché si possano evitare sprechi di tempi e risorse.
6. L'organizzazione del lavoro e gli orari programmati devono essere rispettati, salvo esigenze particolari concordate con il personale.
7. I clienti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e dell'arredo che trovano nel centro termale. Eventuali danni riscontrati dovranno essere risarciti.
8. All'interno del centro termale è assolutamente vietato fumare.
9. Per ragioni igieniche e di sicurezza, è vietato introdurre animali di qualsiasi specie nel reparto cure.
10. È opportuno che i clienti e i loro accompagnatori si spostino all'interno del centro utilizzando i percorsi, gli ascensori e gli spazi ad essi riservati, senza entrare nei locali riservati al personale.
11. Il cliente è tenuto ad attendere l'intervento dell'operatore per entrare e uscire dalle vasche; salire e scendere dai lettini ed altre attività analoghe con o senza rischio caduta.
12. I clienti ed i loro accompagnatori hanno diritto ad avere una corretta informazione sull'organizzazione del centro termale ma è anche loro preciso dovere informarsi nei modi e nelle sedi opportune. Per comunicazioni di carattere sanitario, i clienti sono pregati di rivolgersi al personale sanitario, per qualsiasi questione amministrativa, invece, è opportuno rivolgersi al personale del ricevimento o dell'assistenza clienti.
13. Rispettare le norme di cura della struttura consegnate in sede di accettazione.

9. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

9.1. I NOSTRI RECAPITI

- NOME: Centro Termale "Il Baistrocchi"
- INDIRIZZO: Viale Matteotti 31, 43039 Salsomaggiore Terme PR
- RECAPITI TELEFONICI: +39 0524 574411 +39 0524 574422
- E-MAIL: accettazione@termebaistrocchi.it
- SITO INTERNET: www.termebaistrocchi.it

9.2. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

- LINK DI GOOGLE MAPS:

<https://www.google.it/maps/place/Il+Baistrocchi/@44.8190118,9.9808813,17z/data=!3m1!4b1!4m2!3m1!1s0x47808a7bdff02005:0x44dd97dcdac93d4d>

Distanze da Salsomaggiore Terme:

32 km da Parma, 40 km da Piacenza, 115 km da Milano e 122 km da Bologna.

Per raggiungerci in auto

via Emilia, tratto Parma - Piacenza; Autostrada del Sole A1, uscita Fidenza (12 km); Autostrada Parma - La Spezia A15, uscita Fidenza; Autostrada Brescia - Torino A21, uscita Fidenza (12 km) per ulteriori informazioni Autostrade per l'Italia.

Con altri mezzi di trasporto:

- **in treno:** rapidi collegamenti con la linea Milano - Bologna, da Fidenza cambio per Salsomaggiore (o treno navetta). Sito internet www.trenitalia.it

- **in autobus:** Autoservizi TEP linea extraurbana. Sito internet www.tep.pr.it

In città è disponibile anche un servizio bus urbano

- **in aereo:** Aeroporto "G. Verdi" di Parma, distanza 32 km - Ufficio Prenotazioni tel. + 39 0521 9515. Sito internet <http://www.parma-airport.it/italiano/>

9.3. LA STRUTTURA

Il nostro centro termale ha le seguenti caratteristiche:

- ampio parcheggio interno e incustodito, dotato di postazione per disabili
- giardino esterno con panchine, tavolini e sedie dove passare momenti di relax
- reception in cui effettuare check-in e check-out, accoglienza e deposito bagagli momentaneo
- ufficio ricevimento ospiti in cui si esegue la pratica di ammissione alle cure
- reception centro benessere per prenotazioni trattamenti estetici e cure termali
- bar per colazione e ristorazione
- 3 sale ristorante per colazione, pranzo e cena
- servizio WC dislocati in tutta la struttura, in prossimità della reception, nel reparto cure inalatorie, nel centro benessere
- reparto cure situato al 1° piano (accettazione medica, ambulatori specialistici, cure inalatorie, fango-balneoterapia, cure ginecologiche). Al 2° piano è situato l'ambulatorio di otorinolaringoiatria, 2 reparti per le cure di fango-balneoterapia, la zona relax, un camerino per massaggio olistico.
- centro benessere al piano terra con una piscina idromassaggio e una piscina riabilitativa, percorso vascolare, sauna, bagno turco, reparto con camerini per massaggiatori, fisioterapisti e cure fisiche, centro estetico composto da due camerini per i trattamenti, la pressoterapia e il solarium.

10. LE ACQUE SALSOBROMIODICHE di Salsomaggiore Terme

10.1. CARATTERISTICHE

Sono acque salse per il contenuto in sodio, nella varietà bromojodiche per la presenza di bromo e jodio. Sono acque ipertoniche, fredde. Escono dai pozzi ad una temperatura di 16°C e ad una densità di 16° Baumé. (un grado Bé corrisponde ad 11 grammi di sale per litro). Hanno un residuo fisso di Sali disciolti a 180° pari a 151.571 per mille di cui 140 per mille è cloruro di sodio ed il resto di altri Sali. Sono ricche anche di jodio (0.054 grammi per litro) e di bromo (0.23 grammi litro). Contengono inoltre dei Sali ferrosi, che precipitando le intorpidiscono e le danno il caratteristico color ruggine.

L'*Acqua Madre* è acqua salsobromoiodica privata, per evaporazione, del cloruro di sodio per cui la concentrazione degli altri sali è notevolmente aumentata (soprattutto lo iodio e il bromo) rendendo quest'acqua terapeuticamente più attiva sia dal punto di vista antinfiammatorio che sedativo.

10.2. I BENEFICI

Le acque salsobromoiodiche di Salsomaggiore Terme hanno le seguenti proprietà terapeutiche:

- azione antinfiammatoria generale
- azione antalgica
- azione stimolante sul sistema endocrino
- azione antisettica e di ripristino dell'attività mucociliare dell'apparato respiratorio

Queste acque contribuiscono al ripristino delle funzioni vitali e di equilibrio emodinamico della persona. Vengono utilizzate per la cura di patologie osteoarticolari, respiratorie e ginecologiche, disfunzioni metaboliche ed ormonali.

10.3. TERAPIE TERMALI CON LE ACQUE SALSOBROMOIODICHE

- BALNEOTERAPIA

L'acqua termale viene riscaldata e diluita con acqua dolce per ottenere diverse concentrazioni..

Il bagno viene effettuato in vasche di porcellana di un certo spessore per mantenere il calore con una capienza di 250 litri.

L'acqua viene usata a concentrazioni progressive partendo da 3-4 Bé aumentando ogni 2 giorni di un grado fino a raggiungere gli 8-10 Bé. La T° è di 37 °C e la durata del bagno è di 20 minuti.

Baumé, temperatura e durata possono variare a seconda della patologia del curando.

-BAGNO CON IDROMASSAGGIO

Si tratta di un bagno in cui è stato installato un apparecchio che produce un flusso continuo, di acqua salsoiodica a pressione e a direzioni regolabili.

E' indicato nei disturbi del circolo periferico, nei flebopatici e nei postumi di fratture.

-BAGNO CON OZONO

E' un bagno salsobromoiodico a cui viene aggiunto dell'ozono che presenta i seguenti benefici: maggiore ossigenazione tissutale e miglioramento del metabolismo cellulare. Utile nelle vasculopatie periferiche.

-FANGO TERMALE

Indicato per patologie artroreumatiche, nei postumi di frattura, nella periartrite, nei casi di rigidità articolare e patologia articolare cronica.

Fango molto ricco di Sali minerali. Proviene dagli stessi pozzi di estrazione dell'acqua e per il suo elevato contenuto salino viene definito ipertonico. Privo di flora batterica vivente, è di colore bruno e presenta qualità fisiche di eccezionale plasticità e termostabilità.

Meccanismo d'azione: scambi chimici e somministrazione di calore (in grado di penetrare in profondità) *senza* apporto di umidità per il suo alto grado di contenuto in Sali minerali.

Viene utilizzato come supporto al bagno poiché ne accentua l'efficacia antalgica e antinfiammatoria dell'acqua e ne rafforza l'aspetto riabilitativo, ripristinando e migliorando la funzione motoria.

Viene applicato sulla cute ad una temperatura tra i 42-46°C per 10' -15' e successivamente viene immerso nel bagno termale la cui durata, temperatura e baumè possono variare in base alla patologia del curando.

Il fango addomino pelvico viene consigliato per patologie ginecologiche come le flogosi croniche, le sindromi aderenziali pelviche ed i postumi di interventi chirurgici genitali.

A differenza di altri stabilimenti termali il fango viene applicato in zone limitate del corpo ed in alcuni casi a giorni alterni, considerata l'alta concentrazione salina del bagno.

- VASCHE "IDRO-SPACE"

Indicato per insufficienza circolatoria, linfedema, artropatie, lipodistrofia (cellulite). In quest'ultimo caso il beneficio viene potenziato dal massaggio linfodrenante ed anticellulite.

Trattasi di vasche polivalenti dotate di numerosi ugelli e bocchette da cui, a seconda delle necessità, fuoriesce ozono che migliora l'ossigenazione dei tessuti e il metabolismo cellulare e/o un flusso continuo a pressione di acqua salsoiodica per l'effettuazione dell'idromassaggio.

E' dotata inoltre di una speciale lancia per il massaggio subacqueo per un trattamento mirato a zone del corpo interessate da una patologia specifica.

-LE PISCINE TERMALI (IDROKINESITERAPIA)

Sono alimentate con acqua salsobromoiodica a densità dai 3-5 be e a una temperatura di 33-34°C. Sono di forma e dimensioni diverse:

-PISCINA ROTONDA: con 12 postazioni, a ciascuna delle quali corrispondono 3 idrogetti che interessano il collo, la schiena e le gambe. L'idromassaggio che viene effettuato in questo modo genera un effetto rilassante e tonificante.

-PISCINA QUADRATA: particolarmente utilizzata per la riabilitazione motoria grazie all'azione antinfiammatoria, antalgica ed al galleggiamento favorito dall'elevata salinità che facilitano esercizio riabilitativo e quindi un recupero funzionale più rapido. Viene praticata in presenza del fisioterapista.

E' indicata per le disabilità osteoarticolari, i traumi del ginocchio, spalle, anca, caviglie, nelle fratture, lussazioni, lesioni legamentose, distorsioni trattate con interventi chirurgici e non. Utile nel recupero di traumi sportivi, patologie tendinee e muscolari croniche.

- IDROPERCORSO VASCOLARE

Questo trattamento sfrutta ed intensifica tutte le proprietà dell'acqua salsobromoiodica che viene convogliata (a 4 Bè) in due vasche parallele (lunghe 8 metri e con un livello d'acqua di 110 cm) a temperatura differenziata 27-28 ° la fredda e 34-35° la calda. L'alternanza di acqua calda (azione vasodilatatrice) e fredda (azione vasoconstrictrice) e gli idrogetti posizionati a diversa altezza, su tutta la lunghezza delle pareti laterali, agiscono sulla circolazione periferica tramite una ginnastica vascolare determinando un' immediata sensazione di benessere e leggerezza delle gambe, questo grazie anche alla presenza dello iodio ottimo riattivatore del circolo periferico. Utile per chi soffre di insufficienza venosa cronica, linfedemi, postumi di flebopatie croniche, edema e pesantezza alle gambe. Un esercizio utile anche per coloro che svolgono un'attività sedentaria.

- TRATTAMENTI GINECOLOGICI:

Il Reparto cure offre un'ampia gamma di terapie termali efficaci in campo ginecologico. In particolare è possibile effettuare irrigazioni vaginali ed aerosol vaginale eventualmente associate a bagni salsobromoiodici e fanghi addominopelvici.

IRRIGAZIONI VAGINALI

Sono effettuate con Acqua madre. Sono indicate nelle forme infiammatorie croniche e subacute dell'apparato genitale femminile, nella fibromiomas uterina, negli squilibri ormonali, nella micropolicistosi ovarica, nella oligo-amenorrea, dismenorrea, nell'infertilità, nel climaterio.

E' praticata da ostetriche che irrigano 2 litri di acqua a temperatura tra i 36°-38°C con densità che aumenta progressivamente da 2 a 4 Bè. Vengono usate canule monouso a perdere.

AEROSOL VAGINALE

E' una terapia molto valida per le discinesie tubariche, del varicocele pelvico e dell'endometriosi. Utile nella prevenzione delle aderenze sia post -infiammatorie che post -chirurgiche, per restituire tono al pavimento pelvico in menopausa e prevenire il prolasso genitale (cisto-rettocele, prolasso uterino).

Si utilizza Acqua Madre con densità progressiva di 2° - 4 Bè .

- CURE INALATORIE

Indicato per infiammazioni croniche, specie se catarrali con componente spastica, delle prime vie aeree (riniti, sinusiti, faringolaringiti), dell'orecchio (tubariti, otiti, sordità rinogena) o bronchiali (bronchite catarrale, bronchite cronica, esiti di broncopolmonite)

INALAZIONI

Si usa Acqua Madre o Acqua Madre decalcificata. Gli apparecchi sono appositamente studiati per ottenere una finezza di nebulizzato (grandezza superiore ai 10 micron) conforme alla profondità che si vuole raggiungere. Questa inalazione caldo umida viene utilizzata per patologie delle prime vie respiratorie. L'apparecchio emana un getto di vapore termale alla T° di 38°C. Alla distanza di 20-25 cm bisogna respirare il vapore, tenendo la bocca aperta e respirando normalmente.

POLVERIZZAZIONI

E' un sistema di nebulizzazione ad aria compressa che fuoriesce a 3 atmosfere da numerosi ugelli; aspira e nebulizza l'acqua termale attraverso altrettanti ugelli posti a d'angolo retto. I getti di nebulizzato sono diretti verso una superficie a campana che sovrasta l'apparecchio. Nell'urto le particelle più

grossolane si fondono e ricadono nel raccogliatore sottostante contenente l'acqua termale, le particelle più fini sfuggono lateralmente e si diffondono nell'ambiente.

E' una nebulizzazione di tipo aerosolico. L'apparecchio può essere registrato in maniera da rendere il nebulizzato più o meno umido.

LA POLVEZZAZIONE SECCA

E' una nebulizzazione di tipo aerosolico.

Con particelle molto piccole da 1 a 3 micron. Viene usata quale mezzo di introduzione dei vari componenti dell'acqua minerale (soprattutto lo iodio) utilizzando acqua deferrizzata a 4 Bè. Utile per le prime vie respiratorie.

LA POLVEIZZAZIONE UMIDA

E' utilizzata quando si vuole ottenere un'azione a livello bronchiale ed agli alveoli terminali oltre che a livello delle prime vie respiratorie. Le particelle si depositano con più abbondanza sulle mucose di tali zone . Utile inoltre quando vi è un'azione irritativa e congestizia delle polverizzazioni secche. Viene somministrata utilizzando acqua madre decalcificata a 3° Bè. Utile per le basse vie respiratorie.

IRRIGAZIONI NASALI

Si utilizza Acqua Madre ad 1° Bè. L'irrigazione si effettua attraverso una sonda nasale posta in modo alternato alla narice da un pressione moderata con acqua Madre erogata ad una temperatura di 36-37° C.

Utile nelle malattie del naso e della gola caratterizzate da catarro denso e croste, sinusiti, riniti atrofiche e preatrofiche. Pulisce e deterge le cavità nasali e prepara a ricevere le particelle di vapore termale delle altre cure inalatorie.

Da effettuare prima di qualsiasi altro trattamento inalatorio.

DOCCE NASALI

L'apparecchio è composto da un'ampolla monouso, collegata all'acqua termale che produce un getto micronizzato di particelle di dimensioni superiori a 10-20 micron diretto nella narice tramite il foro d'uscita. L'abbondante idratazione della cavità nasale e del rinofaringe favorisce la fluidificazione del muco e del catarro che si stacca grazie alla pressione del getto. Il secreto sarà espulso tramite l'apposita uscita dell'ampolla. . Alternare il lavaggio con l'altra narice.

Una doccia nasale al giorno o a giorni alterni con AM a 1Bè alla temperatura di 36°C per ogni narice.

- INSUFFLAZIONI ENDOTIMPANICHE E POLITZER CRENOTERAPICO VIBRATO

L'Insufflazione endotimpanica o cateterismo tubarico è la metodica più diretta per raggiungere l'ostio tubarico del rinofaringe e faringe e favorire la risoluzione della patologia dell'orecchio medio. L'altra metodica è il *Politzer crenoterapico* basato sulla deglutizione a narici e bocca chiuse. Non è altro che una kinesiterapia del sistema timpanico-ossiculare. Viene impiegato anche quando il cateterismo tubarico non viene tollerato dal paziente. Utilizzata per l'ipoacusia causata da un'affezione dell'apparato di trasmissione conseguente ad infiammazioni acute o croniche rino-sinusali e faringee, otiti catarrali che hanno determinato un'anomala aerazione dell'orecchio medio in seguito a stenosi tubarica. Viene effettuata un'applicazione giornaliera.

- BALNEOTERAPIA ED IGIENE ORALE

Si tratta di una terapia di prevenzione e cura delle paradontopatie, paradentiti, gengiviti, stomatiti. E' un' idromassaggio gengivale che deterge le tasche gengivali in profondità ed esercita un benefico massaggio , migliorando la circolazione locale. Svolge un'azione antinfiammatoria, antisettica e stimolante dando tono e colorito roseo alle gengive mantenendo più a lungo l'efficacia dell'apparato masticatorio. Si utilizza acqua deferrizzata a 2 Bè.

- VENTILAZIONE POLMONARE

La ventilazione polmonare viene effettuata con apparecchiature meccaniche finalizzate all'ossigenazione polmonare. E' un aerosolterapia molto fine costituita da un flusso di aria ed ossigeno sotto pressione positiva intermittente, in sincronismo con il respiro. Grazie a questa meccanicità viene migliorata la mobilità, l'elasticità dei muscoli respiratori accessori che consentono di respirare "lentamente e profondamente" anzichè "rapidamente e superficialmente" al fine di migliorare gli scambi gassosi alveolo – capillari, di facilitare l'espettorazione delle secrezioni catarrali. Viene effettuata un'applicazione giornaliera. Quest'azione viene potenziata anche dalla RIABILITAZIONE RESPIRATORIA effettuata dal fisioterapista tramite esercizi di potenziamento e di regolazione dei movimenti diaframmatici e degli atti respiratori.. Lo scopo è quello di facilitare:

- l'espettorazione delle secrezioni bronchiali determinando un miglioramento del rapporto ventilazione/perfusione ed una riduzione delle resistenze delle vie aeree;
- di rieducare i muscoli respiratori mediante esercizi atti a ridurre la dispnea, migliorare la capacità ventilatoria e la tolleranza allo sforzo consentendo al paziente di recuperare se non totalmente anche in parte la propria autonomia respiratoria.

11. MODALITA' DI EROGAZIONE DELE CURE TERMALI

Per fruire delle cure termali è sufficiente la prescrizione-ricetta rilasciata dal medico curante recante, in maniera leggibile: dati anagrafici del paziente (cognome, nome ed età); residenza; n° di codice fiscale ; eventuale esenzione; patologia e corrispondente ciclo di cure che a tutt'oggi sono quelle riportate nello schema riepilogativo. Fatte salve indicazioni di legge che potranno sopraggiungere.

SPECIALITA'	PATOLOGIE (che il medico deve riportare correttamente sulla prescrizione)	CICLO DI CURE
REUMATOLOGIA AORTOPEDIA	Osteoartrosi con e senza osteoporosi - Reumatismi extra-articolari - Periartriti - Osteoporosi - Fibromiositi	• 12 bagni + 12 fanghi (balneofangoterapia) (* in presenza di significative controindicazioni è facoltà del medico prescrivere 12 bagni o 12 fanghi)
GINECOLOGIA	• Sclerosi dolorose del connettivo pelvico di natura cicatriziale e involutiva - Annessite - Esiti di interventi chirurgici dell'apparato genitale	• 12 bagni + 12 irrigazioni vaginali • 12 irrigazioni vaginali

	(vaginali o addominali) - Sterilità secondaria - Infiammazioni pelviche • Leucorree persistenti da vaginiti croniche aspecifiche o distrofiche	
PNEUMOLOGIA	• Sindromi rinosinuzitiche bronchiali / croniche • Bronchiti croniche semplici od ostruttive	• 24 cure inalatorie • Ciclo integrato della ventilazione polmonare (18 cure inalatorie + 12 ventilazioni polmonari)
OTORINOLARINGOIATRIA	• Rinopatie vasomotorie - Faringolaringiti croniche - Sinusiti croniche - Rinite allergica • Stenosi tubariche - Otiti catarrali croniche - Otiti croniche purulenti non colesteatomatose - Sordità rinogena	• 24 cure inalatorie • Ciclo per sordità rinogena (visita specialistica + esame audiometrico + 12 cure inalatorie + 12 insufflazioni endotimpaniche)
ANGIOLOGIA	• Postumi di flebopatia di tipo cronico - Insufficienza venosa cronica - Esiti di intervento chirurgico vascolare periferico	• Ciclo per vasculopatia periferica (doppler arti inferiori + esami ematochimici + ECG + 12 bagni con idromassaggio)

Possibilità di effettuare tutto l'anno le cure termali.

Tutti i cittadini hanno diritto ad usufruire di un ciclo di cure termali all'anno, a carico del S.S.N. È sufficiente la prescrizione-ricetta rilasciata dal medico curante, recante in maniera leggibile: dati anagrafici del paziente (cognome, nome ed età); residenza; codice fiscale; eventuale esenzione ticket; patologia e corrispondente ciclo di cure sopra riportato. Fatte salve nuove indicazioni di legge. Il ciclo di cure a carico del S.S.N. va terminato entro 60 giorni dall'inizio della prima cura. Per ciclo di fangoterapia, dopo i 50 anni, si consiglia elettrocardiogramma.

12. SERVIZI ACCESSORI

- MEETING: In questo ambiente, rilassante e modernamente attrezzato, è possibile integrare l'attività del convegno con momenti di relax e benessere presso il ns. Reparto Cure, particolarmente adatto ad offrire sia cure termali tradizionali che trattamenti pensati per migliorare l'estetica e la forma psicofisica

- PALESTRA: La vacanza termale è sinonimo di relax e benessere. Per questo qualche momento di esercizio fisico è assolutamente indicato: tiene il corpo in allenamento e contribuisce ad abbattere lo stress accumulato. Nella struttura è presente una palestra con moderne attrezzature Tecnogym situata al 2° piano, aperta ai clienti dalle 9 alle 18

- ALBERGO: ubicato all'interno del centro termale, con servizio di ristorazione (B&B, pensione completa, benefit in base alla tipologia della camera, wi-fi, cene di gala con musica, bar "il giardino" con possibilità di serate musicali

- BAR: un bar diurno aperto dalle 8 alle 24, un bar serale "il giardino"

- ESTETISTA: in nostro centro estetico è ubicato al piano terra, i servizi erogati sono i seguenti: Pulizia Termale Viso, 60 minuti, Maschera Antiage, 30 minuti, Maschera Fango, 30 minuti, Maschera Lenitiva Desensibilizzante, 30 minuti, Maschera Mirtillo, 30 minuti, Trattamento Antiage Viso Acido Jaluronico + Decolté, 30 minuti, Peeling Rigenerante pelli delicate, 45 minuti, Trattamento Intensivo Antiage, 60 minuti, Massaggio Viso e Decolté, 20 minuti, Manicure, Trattamento Mani Vellutate alla paraffina, 30 minuti, Pedicure estetico, Trattamento piedi paraffina, 30 minuti, Gommage Termale Corpo, 30 minuti, Fango anti cellulite pennellato, 30 minuti, Trattamento depilatorio intero (gambe e inguine), Trattamento depilatorio parziale gambe, Trattamento depilatorio inguine, Trattamento depilatorio ascelle, Trattamento depilatorio braccia, Trattamento depilatorio braccia e ascelle, Trattamento depilatorio baffi e sopracciglia, trattamento depilatorio uomo (dorso completo), Trattamento depilatorio uomo (dorso parziale), Pressoterapia, 25 minuti, Elettrostimolazione Muscolare ad Infrarossi, 30 minuti.

13. CONVENZIONI

La struttura è convenzionata per i cicli di cura termale con il Servizio Sanitario Regionale e per i cicli di cura termale e per i cicli di riabilitazione motoria e cure inalatorie con l'Inail; è inoltre convenzionata con INPS.

La struttura è accreditata provvisoriamente con la Regione Emilia Romagna per le prestazioni di Medicina fisica e riabilitativa (Recupero e riabilitazione funzionale) e Presidio ambulatoriale di Medicina Fisica e Riabilitazione, e convenzionata con l'INAIL Direzione regionale per l'Emilia Romagna per l'erogazione di prestazioni integrative di riabilitazione.

14. ORGANIZZAZIONE

Il personale della struttura si compone di medici, ostetriche, operatori sanitari, fisioterapisti, laureati in scienze motorie, estetiste, addetti alla segreteria, operatori termali e personale amministrativo.

Il personale medico è addetto alle visite e all'assistenza dei pazienti durante tutto l'orario di apertura della struttura.

Il Direttore Sanitario sovrintende all'operato dei medici e del personale sanitario ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il Responsabile de Servizi Sanitari si occupa del coordinamento di tutte le attività di carattere sanitario che la struttura offre.

Gli operatori termali sono addetti alla somministrazione dei mezzi di cura termale e all'assistenza dei pazienti durante il periodo di cura secondo le direttive del Direttore Sanitario.

Il personale di segreteria è addetto alle attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e riscossione dei pagamenti secondo le direttive del Direttore Sanitario e del Direttore Generale.

L'elenco dei medici della struttura è in allegato a questa carta dei servizi. (ALLEGATO 1)

L'organigramma della struttura è anch'essa allegata. (ALLEGATO 2)

Nome e cognome	Funzione
Dott. RINALDO GAMBARINI	Rappresentante legale
Dott. LUPO BARRAL	Direttore Generale econ3@termebaistrocchi.it 0524/570033
Dott. VERDERI GIANLUIGI	Direttore Sanitario dircan@termebaistrocchi.it 0524/570053
Dott.ssa GUDFINNA HLIN KRISTJONSDOTTIR	Responsabile dei Servizi Sanitari medicina@termebaistrocchi.it 391 4949204
Sig. MASSIMILIANO ROCCO	Responsabile Reparto Cure e Centro Benessere
Dott. LUIGI LAGNERINI	Coordinatore del Reparto Riabilitativo
Sig. RITA VARANI	Responsabile reparto cure 0524/570058
Sig. ANTONIA PAVONE	Responsabile cucina HCCP cucina@termebaistrocchi.it 0524/570060
Sig. DANIELE ARALDI	Responsabile termo-idraulica/meccanica 0524/570032

Sig. GIULIANO CARLI	Responsabile manutenzione elettrica/elettronica 0524/570032
---------------------	---

15. ORARI DI APERTURA

Orari visite mediche termali:

Tutti i giorni dalle 07:30 alle 12:30.

Orari segreteria, accettazione e prenotazione cure

Tutti i giorni dalle 9.00 alle 13.00 dalle 15.00 alle 19.00

Orari cure e visite specialistiche:

Tutti i giorni dalle 7.00 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 18.30

Orari Centro Benessere:

Tutti i giorni orario continuato dalle 9.00 alle 20.00

16. SERVIZIO DI SEGRETERIA

Il servizio di segreteria è a disposizione degli utenti durante tutto l'orario di apertura della struttura per prenotazioni e informazioni riguardanti costi e tempistiche dei servizi.

17. DIRITTO ALLA PRIVACY

Il paziente legge e appone la propria firma al modulo di consenso per il trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003.

La struttura adotta da anni cartelle informatizzate accessibili solo ai medici dotati di password.

Le cartelle per il personale addetto alle terapie termali sono stampate solo con nome e cognome del paziente e cure prescritte.

Le schede paziente della medicina fisica e riabilitazione sono conservate in schedari consultabili esclusivamente dai medici e dai terapisti.

Da Settembre 2017 è stata apportata un' integrazione informatizzata alla cartella clinica termale specifica per la visita fisiatrica.

18. TEMPI DI ATTESA

Per quanto non sia possibile determinare con precisione i tempi di attesa per tutti i servizi disponibili presso la struttura, sono qui indicati i tempi medi di attesa per le visite specialistiche e per le cure.

VISITE

- Le visite termali e l'avvio del ciclo di cura sono garantiti nella giornata di arrivo alla struttura.
- Visita fisiatrica; prima visita di Medicina Fisica e Riabilitazione: entro 4 giorni
- Visita di medicina fisica e riabilitazione di controllo: entro 4 giorni
- Visita di fine ciclo Riabilitativo: viene effettuata l'ultimo giorno di cura

Le visite specialistiche dei medici che esercitano in autonomia rispetto alla struttura hanno tempi di attesa variabili dipendenti dalla disponibilità dei professionisti stessi. Mediamente i tempi di attesa sono di 7 giorni.

TERAPIE DI MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

Elettroterapia antalgica (Tens)	1 giorno
Ultrasuonoterapia	1 giorno
Laserterapia antalgica	1 giorno
Tecarterapia	1 giorno
Pressoterapia	1 giorno
Laserterapia ad alta potenza	1 giorno

Rieducazione motoria individuale in motuleso grave semplice	1 giorno
Rieducazione motoria individuale	1 giorno

in motuleso segmentale strumentale complessa	
Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale semplice	1 giorno
Rieducazione motoria in gruppo	1 giorno
Esercizio assistito in acqua	1 giorno
Idromassoterapia	1 giorno

Massoterapia distrettuale	1 giorno
Massoterapia	1 giorno
Linfodrenaggio manuale	1 giorno

19. MODALITA' DI ACCESSO ALLE CURE

IL PERCORSO E L'AMMISSIONE ALLE CURE

PER CHI UTILIZZA L'IMPEGNATIVA MUTUALISTICA

In base alla vigente normativa tutti i cittadini hanno diritto ad usufruire di un ciclo di cure termali all'anno, a carico del S.S.N. Agli ospiti che si trattengono per più di 12 giorni saranno concesse gratuitamente le cure del S.S.N. per i giorni superiori ai 12 fino a 15.

Gli ospiti che presenteranno la prescrizione, ricetta del proprio medico curante, avranno diritto: alla visita medica, ad accedere al nostro reparto cure interno, all'assistenza medica ed infermieristica durante l'orario di cura, all'esenzione dal pagamento del diritto fisso di ammissione alle cure, fermo restando il versamento del ticket al S.S.N. se dovuto.

PER CHI È SPROVVISTO DI IMPEGNATIVA MUTUALISTICA ED ACQUISTA IN PROPRIO

LE CURE CON UN SOGGIORNO DI ALMENO 6 GIORNI

Gli ospiti, pagando un forfait giornaliero di € 35,00 avranno diritto:

– alla visita medica, ad accedere al nostro reparto cure interno, all'assistenza medica ed infermieristica durante l'orario di cura, a quattro cure giornaliere da individuarsi tra le seguenti; aerosol, aerosol vaginale, bagno salsojodico, balneoterapia orale, doccia nasale micronizzata, fango, humage, idromassaggio, idropercorso termale vascolare, inalazione, irrigazione nasale, irrigazione vaginale, ozono, piscina termale, politzer semplice, polverizzazione.

Promozioni cure termali

www.termebaistrocchi.it

Le promozioni variano a seconda del soggiorno

SCONTI SPECIALI

Ragazzi dai 12 ai 16 anni n.c. 38,00 euro al giorno.

Bambini in camera con due accompagnatori:

- fino a 6 anni n.c. non paga soggiorno
 - da 6 a 12 anni n.c. paga 24,00 euro al giorno
- Bambini in camera con un solo accompagnatore:

- fino a 3 anni n.c. non paga soggiorno
- da 3 a 12 anni n.c. paga 28,00 euro al giorno

Accompagnatori (genitori, nonni): 10% di sconto sulla tariffa prescelta più un ingresso al giorno in sauna, bagno turco e piscina

- sono escluse dallo sconto le promozioni e la tariffa unica

Sconto 10% sui trattamenti estetici

Sconto 25% su bagno con olii essenziali e idromassaggio

20. PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni sono pagate anticipatamente al momento della prenotazione delle cure, salvo diversi accordi con la Direzione.

21. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

a. Cure Termali

REQUISITO	INDICATORE	STANDARD
Chiarezza nelle informazioni per l'accesso ai servizi	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Accoglienza al Ricevimento	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Trattamento ricevuto da operatori	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Disponibilità operatori	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Esito delle cure effettuate	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Ordine e pulizia	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Comfort servizi annessi piscina	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%

b. Medicina fisica e riabilitazione

REQUISITO	INDICATORE	STANDARD
Chiarezza nelle informazioni per l'accesso ai servizi	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Accoglienza al Ricevimento	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Trattamento ricevuto dai fisioterapisti	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%

Disponibilità dei fisioterapisti	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Esito delle cure effettuate	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Ordine e pulizia	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%
Comfort servizi annessi piscina	Grado di soddisfazione del cliente	Buono >85%

22. VERIFICHE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

L'azienda ritiene importante effettuare una valutazione del funzionamento dei processi di realizzazione del servizio al fine di poter perseguire attivamente le opportunità di miglioramento della qualità dei servizi stessi.

Le fasi per affrontare questo tema importante sono:

- Esposizione del Questionario di Gradimento nella Hall terme con relativa cassetta di raccolta;
- Raccolta dei questionari e delle schede;
- Analisi dei dati ottenuti.

Per il miglioramento continuo della qualità, la procedura delle tecniche statistiche, si snoda attraverso le seguenti fasi:

- Raccolta dei Questionari di Gradimento compilati
- Analisi sistematica dei dati.
- Mensilmente è effettuata dalla Direzione Generale, unitamente alla Direzione Sanitaria e dai Responsabili di reparto una valutazione di eventuali criticità e vengono decise apposite soluzioni.

23. MECCANISMO DI TUTELA DEI DIRITTI DEI CLIENTI

Tutto il personale del centro termale Il Baistrocchi lavora per accontentare i clienti e i loro accompagnatori cercando di soddisfare le loro esigenze ed aspettative. Ciò nonostante, dovendo accontentare persone diverse con le più svariate esigenze, ed essendo le nostra attività prevalentemente basate su rapporti interpersonali, può succedere che qualcuno viva qualche regola o comportamento o atteggiamento con disagio e lamenti situazioni considerate di disservizio. Ovviamente, la direzione si augura che ciò non accada o sia relativo ad eventi sporadici e straordinari. Se si dovessero presentare situazioni di questo genere è sicuramente bene parlarne e cercare al più presto una soluzione soddisfacente per tutte le persone coinvolte. A questo scopo, l'organizzazione contempla un servizio di assistenza clienti tra le cui funzioni principali c'è proprio la rilevazione, analisi, gestione e risoluzione d'eventuali situazioni di disagio e disservizio che si venissero a verificare a causa di azioni, comportamenti ed atteggiamenti considerati inadeguati.

23.1. RECLAMI

I clienti, gli accompagnatori, i medici e le strutture invianti, le associazioni e gli organismi di tutela dei diritti, e tutti coloro che ritengono di avere qualcosa da dirci, sono invitati a presentare segnalazioni, osservazioni, contestazioni e reclami contro eventuali azioni, comportamenti ed atteggiamenti che negano o limitano le prestazioni concordate ed esposte nella presente carta dei servizi e nella carta dei diritti e dei doveri del centro termale Il Baistrocchi.

I clienti e gli altri soggetti precedentemente elencati possono esercitare questo loro diritto mediante:

- a. lettere in carta semplice indirizzata ed inviata (via posta ordinaria o elettronica o fax) o consegnata manualmente presso l'ufficio per l'assistenza ai clienti;
- b. compilazione di apposito modello, sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'ufficio per l'assistenza ai clienti ed allegato alla presente carta dei servizi;
- c. segnalazione telefonica o verbale al personale addetto al ricevimento;
- d. colloquio con la direzione generale e/o sanitaria.

Le segnalazioni telefoniche ed i colloqui saranno sempre riportati sul modello citato, con l'acquisizione dei dati e dei recapiti del cliente, per agevolare le comunicazioni in merito alla situazione esposta, consentire eventuali forme di risarcimento o ristoro ed effettuare analisi e valutazioni sullo stato del servizio fornite per meglio individuare gli spunti di miglioramento.

Per una soluzione tempestiva del problema, è meglio che contestazioni e reclami siano presentati nel più breve tempo possibile dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Le osservazioni, segnalazioni, contestazioni e reclami che non trovano immediata soluzione, saranno istruite e trasmesse alla direzione generale in un tempo rapportato all'urgenza del caso.

Il servizio per l'assistenza clienti comunicherà al personale interessato notizia dell'osservazione, contestazione o reclamo, affinché questi adotti tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e fornisca, entro cinque giorni lavorativi, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta al cliente o a chi ha inoltrato la segnalazione.

In tema di meccanismi di tutela dei clienti, degli accompagnatori e dei medici e delle strutture invianti, al personale del ricevimento e addetto all'assistenza clienti sono attribuite le seguenti funzioni:

1. Riceve le segnalazioni, osservazioni, contestazioni e reclami presentati, per la tutela dei clienti e degli accompagnatori nei confronti di eventuali disagi e disservizi.
2. Predisporre l'attività istruttoria, che consiste nel chiarire caratteristiche e cause dei problemi, e provvede a fornire tempestiva risposta ai clienti per le segnalazioni di più agevole definizione.
3. Per i reclami ed altre questioni d'evidente complessità, provvede a curarne l'istruttoria e fornire parere alla direzione generale per la necessaria definizione. Per l'espletamento dell'attività istruttoria, il personale può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di un giudizio oggettivo, richiedendo relazioni e pareri al personale medico, paramedico ed amministrativo.
4. Fornisce agli ospiti, parenti e affini, tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti e delle condizioni concordate di fornitura del servizio.

5. Predisporre eventuale documentazione di risposta e fornisce le adeguate comunicazioni ai clienti in merito alle loro segnalazioni, osservazioni, contestazioni e reclami.

La direzione generale svolge i seguenti compiti:

1. Accoglie le contestazioni ed i reclami avanzati in modo "ufficiale" dai clienti, sia per iscritto, sia in sede di colloquio formale.
2. Si occupa delle segnalazioni di cui viene a conoscenza per il tramite delle associazioni/organismi di tutela dei diritti.
3. Pianifica e supervisiona l'attuazione delle azioni finalizzate alla risoluzione dei problemi, mettendo a disposizione le risorse eventualmente necessarie.
4. Stabilisce il tono ed i contenuti dell'eventuale documentazione di risposta e delle adeguate comunicazioni ai clienti in merito alle loro segnalazioni, osservazioni, contestazioni e reclami di maggiore complessità.
5. Verifica la risoluzione dei problemi valutando l'efficacia delle azioni intraprese e rilevando la soddisfazione delle persone coinvolte.
6. Provvede a riattivare la procedura di riesame del reclamo qualora il cliente dichiara insoddisfacente la risposta ricevuta.

23.2. COMPETENZA E PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI

1. Assistenza e consulenza del personale che deve essere ben coordinato al suo interno, deve svolgere riunioni periodiche per riesaminare le condizioni in cui sono erogate le cure e i trattamenti e le esigenze dei clienti; inoltre deve garantire adeguate consegne tra un turno e l'altro.
2. Piena collaborazione del personale sanitario interno al centro termale con i medici inviati i clienti per consulti e confronti sulle condizioni dei clienti e sulle cure e prestazioni più indicate per loro.
3. Rispetto del divieto di non fumare.
4. Comportamenti non lesivi dei bisogni del cliente con particolare attenzione per l'igiene e il decoro.

23.3. QUALITA' ED ADEGUATEZZA DELL'ASSISTENZA

1. Ricevere l'assistenza dovuta, durante tutto il periodo di cura.
2. Ricevere le terapie prescritte secondo le modalità e nei tempi concordati.
3. Una gestione organizzativa efficiente, con criteri d'impiego del personale che non provochino disagi come, ad esempio, nel caso dei turni per i periodi di ferie.
4. Una gestione amministrativa, soprattutto per quanto riguarda le pratiche burocratiche, efficace e semplificata al massimo possibile.
5. Avere una assistenza adeguata per numero di operatori, loro presenza in servizio, qualificazione, professionalità e cortesia.
6. Avere, per ogni camerino e postazione di cura, adeguati sistemi di allarme e chiamata e tempestiva risposta alle proprie chiamate.
7. Non essere costretti a chiedere favoritismi per ottenere migliori prestazioni.
8. Non essere costretto a ricorrere ad assistenza integrativa e a servizi a pagamento non dichiarati in fase di ammissione
9. Avere assicurato il proprio ciclo di cura o di trattamenti anche in caso d'assenza di pochi giorni purché concordata con l'amministrazione.

10. Quando previsti dai protocolli di cura, avere la possibilità e l'assistenza adeguata per effettuare esami ed accertamenti clinici, anche in strutture esterne, e ricevere i relativi esiti evitando scambi di persona e di referti.
11. Essere curato ed assistito con strumenti e prodotti sanitari adeguati e nella massima sicurezza.
12. Avere locali e servizi connessi alle esigenze di cura (bagni, infermeria, camerini, ambulatori).
13. Avere strutture consone alle esigenze di cura e senza barriere architettoniche (porte di misura adeguata, solleva persone).
14. Avere ascensori funzionanti, puliti e in numero adeguato all'afflusso.
15. Assenza di fattori di inquinamento ambientale quali fumi, odori sgradevoli, ecc.

23.4. RISPETTO DELLA DIGNITA' E DEI DIRITTI DELLA PERSONA

1. Rispetto della propria dignità, intimità e pudore.
2. Essere trattato con cortesia e umanità.
3. Non essere chiamato con il "tu", se non con il permesso esplicito del cliente, o con un codice identificativo che non sia il nome e cognome preceduto dal titolo (signora, signore, ecc).
4. Riservatezza e privacy sulle dichiarazioni del personale sanitario ed alla segretezza della cartella sanitaria e della documentazione di pertinenza del cliente nei confronti di persone estranee al servizio.
5. Avere spazi, box, divisioni, paramenti, ecc. per garantire la privacy durante le visite mediche e le terapie.
6. Avere spazi ed aree in cui poter stare in solitudine nel rispetto della privacy per cambiarsi.
7. Avere riconosciuta assoluta parità per quanto riguarda differenze di sesso, cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità, religione.
8. Avere rispetto per la propria fede religiosa.
9. Non essere ingiuriati o insultati o ricevere qualsiasi altro trattamento sgradevole da parte degli operatori in seguito a qualche azione compiuta o per qualche omissione.

23.5. PROTEZIONE DEI SOGGETTI PIÙ DEBOLI

1. Avere adeguata assistenza per il cliente non autosufficiente sia da parte del personale assistenziale, sia degli accompagnatori.
2. Vedere riconosciuti i propri diritti per il cliente diversamente abile (in particolare quello alla cura ed alla riabilitazione) e la possibilità di usare la sedia a rotelle della struttura per gli spostamenti compatibilmente alle necessarie garanzie igieniche.

23.6. INFORMAZIONI

1. Avere preventivamente informazioni corrette, chiare ed esaurienti sulle proprie condizioni, sulla cura della persona, sulla durata e sui possibili disagi, fastidi e pericoli connessi.
2. Avere a disposizione la cartella clinica e tutta la documentazione di pertinenza contenenti le informazioni indispensabili sul cliente solo in casi eccezionali.
3. Avere informazioni sulla struttura, sui servizi forniti e sulle modalità d'accesso a questi servizi.
4. Poter identificare il personale che dovrebbe essere dotato di cartellini identificativi.

DECRETO-LEGGE 12 MAGGIO 1995, N. 163 COORDINATO CON LA LEGGE DI CONVERSIONE 11 LUGLIO 1995, N. 273

- **Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"**
DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 Maggio 1995, (in Gazzetta Ufficiale 31 maggio 1995, n. 125)
- **Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale LINEE-GUIDA N. 2/95**
(supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995)

In allegato a questa Carta dei Servizi:

- Elenco Medici della Struttura (allegato 1).
- Organigramma (allegato 2)
- Scheda di soddisfazione Struttura e Medicina Fisica e Riabilitazione (allegato 3).
- Scheda Reclami (allegato 4)