casa di cura
VILLAIRIS
poliambulatorio
Carta dei Servizi
2017

poliambulatorio

personale

casa di cura

VILLAIRIS

Azienda con sistema di gestione qualità certificato

PREMESSA

La presente CARTA DEI SERVIZI è stata formulata secondo lo schema di riferimento per le carte dei servizi pubblici sanitari contenuto nel DPCM del 19/05/95 e si articola in quattro sezioni, rispettivamente:

- PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA SANITARIA
- INFORMAZIONI SULL'AMBULATORIO E SUI SERVIZI FORNITI
- STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI
- MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Per favorire la lettura del documento sembra utile richiamare alcune nozioni di ordine generale.
La politica delle carte dei servizi si riferisce ad esperienze maturate in Gran Bretagna, Francia, Spagna e Stati Uniti fra il 1991 e il 1993 con lo scopo di migliorare i rapporti fra centri erogatori dei servizi e i cittadini fruitori.
La Carta dei Servizi costituisce un impatto preventivo con gli utenti in merito alle modalità di svolgimento delle prestazioni sanitarie e al comportamento che le Aziende Sanitarie intendono adottare nel caso di mancato rispetto degli impegni assunti.
Al centro della carta, quindi, c'è la definizione degli standard di qualità del servizio.
In Italia tale politica è stata avviata dalle Direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri dal 22/02/1994, integrata con la legge 273/95, nella quale si stabilisce che le strutture e gli Enti che erogano servizi nei campi della Sanità, della Assistenza e Previdenza, ecc. sono tenuti ad elaborare la propria Carta dei Servizi.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio Villa IRIS, costruito ex novo, si sviluppa su due piani fuori terra e un piano interrato, realizzato ai sensi del D.C.R. 616-3149 del 22/02/2000, nel pieno rispetto dei requisiti ulteriori strutturali, tecnologici e organizzativi, richiesti per l'Accreditamento. Il Poliambulatorio è stato creato in affiancamento della Casa di Cura Villa IRIS, entrambe aggettanti su Via Cesare Pavese a Pianezza (TO).

Si eroga attività sanitaria ambulatoriale polispecialistica, diagnostica di laboratorio, diagnostica per immagini (radiodiagnostica tradizionale, R.M. e T.A.C. spirale di ultima generazione. Sia presso il Poliambulatorio, sia presso la Casa di Cura si eroga attività sanitaria di Recupero e Rieducazione Funzionale di 1° livello, (idrokinesiterapia). I servizi sanitari erogati, sia in convenzione con il SSN che in regime privatistico, dispongono di un rapido accesso.

Le apparecchiature, frutto delle tecnologie più innovative, sono adeguate alle normative di sicurezza europee.

La missione di Villa IRIS Srl è stata, è e sarà quella di offrire al cittadino - utente ciò che gli spetta di diritto: una sanità **più efficiente, più moderna, più umana**, alla continua ricerca del miglioramento in termini di **Qualità**, di **Appropriatezza** e di **Efficacia**.

L'intero sistema operativo ruota intorno all'uomo, alla sua salute, valore tanto prezioso da giustificare gli elevati investimenti affrontati in risorse professionali e tecnologiche d'avanguardia.

Villa IRIS è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e sorge nelle vicinanze dello svincolo della tangenziale Nord di Torino.

Direzione Sanitaria
Direzione Amministrativa

BENVENUTI

Gentili Signore/i, state per accedere ai nostri servizi. Vi porgiamo un cordiale benvenuto. Tutto il Personale si attiverà per offrirVi il miglior Servizio possibile.
Questo opuscolo Vi fornirà qualche informazione pratica che Vi permetterà di affrontare al meglio lo svolgersi della Vostra prestazione sanitaria. Per le Vostre necessità rivolgeteVi senza esitazione al nostro personale che provvederà, a seconda delle competenze, ad esaudire le Vostre richieste. Al termine della prestazione sanitaria Vi preghiamo di compilare e restituire il "Questionario di gradimento", disponibile presso l'Ufficio Accettazione, al fine di offrirVi un Servizio sempre più adeguato alle Vostre necessità. Vi ringraziamo anticipatamente.

LA DIREZIONE

La Sede Poliambulatorio di Villa IRIS S.r.l.
si trova in **Via Cesare Pavese 12 a Pianezza (Torino)**.

Per contattarci i recapiti sono:

Tel. 011.9682282
Fax 011.9682842
e-mail: poliambulatorio@casadicuravillairis.it

La Sede Casa di Cura di Villa IRIS S.r.l.
si trova in **Via Cesare Pavese 12 a Pianezza (Torino)**.

Per contattarci i recapiti sono:

Tel. 011.9663700
Fax 011.9682842
e-mail: villairis@casadicuravillairis.it

www.poliambulatoriovillairis.it

RECEPTION ACCETTAZIONE

PRENOTAZIONI

Per la prenotazione è necessario telefonare allo 011.9682282 dalle ore 10.00 alle ore 21.00 orario continuato dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 14.00, oppure presentarsi di persona agli sportelli n. 1-2 e 3 (lettera "H") negli stessi orari muniti di prescrizione medica.
È possibile richiedere informazioni o prenotazioni inviando un fax al numero 011. 9682842 o inviando una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: **Poliambulatorio@casadicuravillairis.it**, l'ufficio accettazione poliambulatoriale evade tutte le richieste in giornata.
È possibile inoltre accedere alla prenotazione **on line** tramite il sito **www.poliambulatoriovillairis.it** ed effettuare anche il pagamento della prestazione.
Al momento della prenotazione Vi verranno comunicati il giorno e l'ora di esecuzione della prestazione sanitaria. Vi saremo riconoscenti se rispetterete l'orario assegnatoVi al fine di facilitare l'erogazione della prestazione.

SERVIZI ACCESSORI FORNITI

All'interno della struttura sono presenti, nelle sale d'attesa, distributori solo di bevande fredde; nella vicina ala della Casa di Cura è inoltre presente un fornitissimo Bar aperto al pubblico.

IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE

Al fine di permetterVi di identificare il personale che si occupa di Voi, Vi segnaliamo che l'operatore porta un cartellino con il proprio nome, matricola e qualifica.

DOCUMENTI NECESSARI PER L'EFFETTUAZIONE DELLA PRESTAZIONE ACCREDITATE CON SSN - Servizio Sanitario Nazionale:
I documenti necessari per l'accettazione sono:

• Impegnativa rilasciata dal medico di medicina generale completa di diagnosi e in corso di validità (si ricorda che le impegnative valgono 60 giorni dalla data di prescrizione alla data di prenotazione).
• Eventuale esenzione per indigenza in corso di validità.
• Tessera sanitaria europea.
• Modulo ISEE/ENI.
• Per l'esecuzione degli esami e per le visite specialistiche occorre portare tutta la documentazione medica precedente in Vostro possesso (radiografie, elettrocardiogramma, esami di laboratorio, fotocopie di eventuali cartelle cliniche).

DOCUMENTI NECESSARI PER L'EFFETTUAZIONE DELLA PRESTAZIONE PRIVATA
I documenti necessari per l'accettazione sono:

• Richiesta medica con diagnosi.
• Codice fiscale.
• Eventuale documentazione medica precedente in Vostro possesso (radiografie, elettrocardiogramma, esami di laboratorio, fotocopie delle eventuali cartelle cliniche).

Terminata l'accettazione, sarete indirizzati dall'operatore nella sala d'attesa dedicata.
Sarete chiamati ad accomodarVi per la prestazione sanitaria dall'Infermiera Professionale, dal Terapista della Riabilitazione o dallo Specialista.
Per quanto sarà possibile il referto dell'esame e/o della visita specialistica verrà consegnato al termine della prestazione; diversamente Vi verrà comunicato, al termine dell'accettazione, il giorno e i relativi orari in cui potrete ritirare il referto.

LABORATORIO ANALISI CLINICHE

Il Laboratorio offre i seguenti servizi:

Esecuzione analisi di Chimica Clinica, Ematologia, Batteriologia, Parassitologia, Endocrinologia, Farmaci, Fertilità, Immunologia, Markers Tumorali, Profilo Tiroideo, Coagulazione. Per la completezza della gamma di analisi effettuabili il Laboratorio si avvale del Laboratorio Analisi LAMAT srl; l'elenco degli esami effettuati direttamente o in service è a disposizione dell'utente. Il personale sanitario è comunque sempre a disposizione dei pazienti per ogni chiarimento sugli aspetti della prestazione prescritta.

Il Laboratorio è aperto dalle 7.30 alle 15.30 dal lunedì al venerdì; dalle 8.00 alle 12.00 il sabato.

I prelievi si effettuano di norma dalle 7.30 alle 9.30 dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 9 il sabato in SALA PRELIEVI adiacente allo sportello di accettazione.

Per poter eseguire gli esami, gli utenti convenzionati con SSN debbono consegnare l'impegnativa, debitamente compilata da parte del medico prescrittore (dati identificativi, diagnosi, elenco delle prestazioni) all'ufficio ACCETTAZIONE.

Per effettuare analisi privatamente è sufficiente indicare al personale dell'accettazione la tipologia di esame da effettuare ed il proprio riferimento anagrafico. L'ordine di accesso alle prestazioni è determinato per gli esami di laboratorio, dall'ordine di precedenza stabilito dalla numeratrice automatica che l'utenza deve utilizzare al momento dell'arrivo.

Un canale di priorità è riservato alle donne in gravidanza ai bambini di età inferiore ai 12 anni ed ai portatori di handicap.

La Sala Prelievi è situata al piano terra ed è accessibile ai portatori di handicap; il parcheggio è disponibile di fronte alla struttura.

I campioni biologici, eseguito il prelievo, pervengono in laboratorio per essere immediatamente analizzati. La tempestiva esecuzione delle analisi è importante in quanto il ritardo può dar luogo a risultati errati.

Consegna del referto: i tempi di analisi variano

a seconda del numero di esami richiesti e della tipologia da un minimo di due giorni ad un massimo di otto, salvo esami di elevata complessità per i quali si può arrivare fino a venti giorni.

In genere il laboratorio esegue tutti gli esami in giornata, gli esami di routine possono essere consegnati due giorni dopo il prelievo.

Gli esami che vengono eseguiti dal laboratorio di riferimento prevedono un tempo di attesa più lungo dipendente dal tipo di analisi da eseguire.

All'utente viene consegnato un modulo in cui si indica la data, orario e luogo del ritiro del referto.

La consegna dei referti avviene dalle ore 15.00 alle 18.00, tutti i giorni dal lunedì al venerdì. Il paziente potrà ritirare gli esami sia personalmente o tramite delega dietro presentazione di compilazione della delega riportata in calce alla ricevuta di accettazione/fattura (per esame in regime privato).

Il nostro Centro si impegna ad informare gli utenti se per motivi tecnici non è possibile rispettare la data di consegna prevista.

L'esame del dosaggio degli anticorpi anti HIV può essere ritirato soltanto dal diretto interessato.

Il referto è controllato e firmato dal Direttore Tecnico o dal Sostituto Direttore Tecnico del laboratorio analisi.

Sono state attivate procedure per la tutela della privacy. Alcune indagini di laboratorio, data la delicatezza della risposta analitica, prevedono un counselling del Paziente con la successiva sottoscrizione del modulo del consenso informato.

Al fine di assicurare la qualità delle prestazioni erogate il Laboratorio partecipa a programmi di valutazione esterna di qualità (VEQ), controllo di qualità intra-inter laboratorio. Il Laboratorio è

dotato di un sistema di gestione qualità certificato secondo i requisiti di ISO 9001-2008.

La struttura persegue l'obiettivo di un elevato livello di automazione della strumentazione.

Il personale sanitario del Laboratorio Analisi è composto da Biologi e Tecnici di Laboratorio. Il personale segue regolarmente programmi di aggiornamento e formazione ed è dotato di cartellino di riconoscimento.

Il Laboratorio Analisi è dotato di apparecchiature dotate di refertazione in rete di comunicazione tra esami eseguiti e referto (codice a barre dell'identificazione paziente).

Miglioramento della Qualità dell'organizzazione del lavoro

Il cliente potrà dimostrare il suo soddisfacimento o meno attraverso la compilazione dei seguenti moduli:

- *moduli di reclamo*
- *questionari di gradimento*

Documenti resi disponibili dal settore Accettazione:

Su richiesta, anche telefonica, vengono fornite le istruzioni per la preparazione del paziente: all'utente viene fornita un'indicazione scritta riguardante le modalità di raccolta di campioni biologici per l'esecuzione dell'esame in questione.

PREPARAZIONE AGLI ESAMI

Il personale dell'accettazione provvede alla consegna delle modalità di preparazione e raccolta dei campioni per la corretta esecuzione delle Analisi di Laboratorio.

PREPARAZIONE AI PRELIEVI

Il Paziente che deve effettuare un Prelievo di sangue venoso deve presentarsi al mattino, dopo un digiuno di 8-12 ore prima del prelievo, astenendosi dall' assumere caffè, thè, latte o altre bevande, ad eccezione dell'acqua naturale.

Il pasto serale che precede l'esame deve essere equilibrato, evitando sia gli eccessi che le restrizioni.

Evitare di sostenere sforzi fisici intensi nelle 12 ore prima del prelievo.

Non fumare nel periodo di tempo che intercorre tra il risveglio e l'effettuazione del prelievo.

Non assumere alcool nelle 12 ore precedenti il prelievo.

Non assumere farmaci nelle 12 ore precedenti il prelievo ad eccezione di prescrizione obbligatoria del medico o di farmaci di assoluta necessità, in tal caso segnalare il tipo di farmaco assunto.

Le donne devono segnalare lo stato mestruale.

INDICAZIONI SPECIFICHE

Profilo glicemico: il Paziente esegue una serie di prelievi durante la giornata, deve essere a digiuno solo per il primo prelievo del mattino.

Glicemia postprandiale: il Paziente esegue il prelievo 2 ore dopo la fine del pranzo (ore 14).

CEA: astenersi dal fumo per 24 ore prima del prelievo.

PSA: evitare di eseguire nei 10 giorni visite morfologiche ed ecografie transrettali.

DIGOSSINA: assumere il farmaco all'ora prescritta.

DOSAGGIO LITIO: presentarsi per il prelievo prima di assumere la dose mattutina del farmaco; non variare l'orario di somministrazione delle altre dosi.

DOSAGGIO FARMACI ANTIEPILETTICI . presentarsi per il prelievo prima dell'assunzione della dose del mattino; non è necessario essere digiuni.

ORMONI TIROIDEI: non devono essere stati eseguiti nei due mesi precedenti esami radiografici con contrasto iodato.

PROLATTINA: il prelievo di sangue deve essere eseguito la mattina a digiuno e dopo un periodo di riposo.

ALDOSTERONE E RENINA IN CLINOSTATISMO:
il prelievo di sangue deve essere eseguito dopo che il paziente è stato 30' sdraiato.
ALDOSTERONE E RENINA IN ORTOSTATIMO:
il prelievo di sangue deve essere eseguito dopo che il paziente è stato 30' in posizione eretta.

PREPARAZIONE PER L'ESECUZIONE ESAME URINE

Raccomandazioni per la raccolta di un campione di urine ottimale:

- non fare sforzi fisici ed astenersi dai rapporti sessuali nelle 12 ore antecedenti la raccolta;
- le donne in età fertile evitino la raccolta nel periodo mestruale;
- raccogliere preferibilmente le prime urine del mattino od in alternativa urine che abbiano soggiornato in vescica almeno quattro ore;
- osservare il digiuno dalla mezzanotte; effettuare la raccolta al risveglio, prima della colazione e prima di intraprendere attività fisica;
- segnalare eventuali patologie rilevanti dell'apparato urinario o interventi uro-genitali.

È auspicabile poter disporre di un'unica tipologia dei contenitori per la raccolta di urine sia per l'esame chimico fisico e morfologico che per l'esame microbiologico standard.

Esame chimico fisico e morfologico delle urine ed esame colturale:

Lavare bene le mani.
Lavare i genitali con abbondante acqua corrente ed eventualmente con sapone antisettico.
Cominciare a urinare sul water per dilavare le secrezioni, le cellule ed i batteri eventualmente presenti in uretra. Senza smettere di urinare raccogliere la porzione intermedia delle urine. È sufficiente raccogliere circa 50mL di urina (metà contenitore), chiudere il contenitore senza toccarlo all'interno.

Raccolta urine 24 ore:

Per eseguire la raccolta delle urine delle 24 ore si procede in questo modo: eliminare le prime urine del mattino e raccogliere tutte le emissioni successive compresa la prima urina del mattino seguente; porre tutte le urine raccolte nel contenitore di plastica apposito.

Le urine vanno conservate in luogo fresco fino al momento della consegna.

Raccolta urine per Abumina nelle urine:
Eseguire la raccolta delle urine del mattino; può essere eseguita anche la raccolta urine 24 ore.

Raccolta urine per esame su urine 24 ore Acido vanilmandelico, Catecolamine urinarie:
Eseguire la raccolta delle urine 24 ore; nei 2 giorni precedenti e durante la raccolta non assumere caffè, thè banane, cioccolata, dolci.

Raccolta urine per Idrossiprolinuria:
Eseguire la raccolta delle urine 24 ore; si consiglia di bere almeno 2 litri d'acqua nelle 24 ore. Il giorno precedente ed il giorno della raccolta osservare una dieta a base di formaggio, latte, burro, brodi vegetali legumi e verdure. Evitare carni, derivati o estratti di carne, prodotti contenenti gelatina, pasce, dolci, uova.

Clearance creatininica, ureica:
Per questi esami è necessario raccogliere le urine delle 24 ore ed eseguire un prelievo di sangue.

Ricerca bacillo di Koch su urine:
Eseguire la raccolta delle urine del mattino per tre giorni consecutivi.

Ricerca Antigene Legionella:
Eseguire la raccolta delle urine del mattino.

Droghe d'abuso:
Urine raccolte in qualsiasi momento della giornata.

RACCOLTA DELLE FECI

Raccogliere le feci nell'apposito contenitore, utilizzando l'apposita spatolina fornita. È sufficiente una quantità corrispondente ad una noce di materiale nelle feci formate, oppure una quantità pari a circa un centimetro di altezza del contenitore per le feci liquide.

Raccolta feci per la ricerca dei parassiti:
È consigliabile eseguire l'esame su tre campioni raccolti in giorni diversi.

Raccolta feci per la ricerca del sangue occulto:
È consigliabile eseguire l'esame su tre campioni raccolti in giorni diversi. Non è necessario seguire

una dieta priva di carne in quanto il test adottato utilizza anticorpi specifici per l'emoglobina umana.

Raccolta per Scotch test (ricerca microscopica della uova degli ossiuri):

Il paziente deve recarsi presso il Laboratorio Analisi a ritirare il vetrino. Prima dell'igiene personale mattutina apporre un pezzo di scotch trasparente a livello dell'orifizio anale, quindi toglierlo ed appoggiare lo scotch sul vetrino, ben disteso e senza pieghe. Consegnare il campione al personale del Laboratorio.

PREPARAZIONE PER L'ESECUZIONE DEGLI ESAMI DEL LIQUIDO SEMINALE

Spermiocoltura:

Dotarsi di un contenitore di plastica sterile, a bocca larga, monouso; lavarsi le mani, vuotare bene la vescica, lavare bene i genitali con acqua e sapone, raccogliere il campione nel contenitore.

Spermiogramma:

Osservare un periodo di astinenza sessuale di 3-5 giorni.

Il materiale ottenuto deve essere raccolto in un contenitore di plastica sterile,a bocca larga, sterile e consegnato al personale della Sala prelievi possibilmente entro un'ora dalla raccolta stessa. Durante il trasporto deve essere protetto dalle escursioni termiche.

La raccolta del materiale può essere effettuata a domicilio o presso i servizi del Poliambulatorio.

RACCOLTA DELL'ESPETTORATO

Espettorare all'interno di un recipiente sterile a bocca ampia, preferibilmente al mattino appena svegli, possibilmente senza saliva. Consegnare il campione al personale della sala prelievi presso il poliambulatorio previa accettazione.

TAMPONE FARINGEO

Presentarsi in sala prelievi a digiuno e senza aver lavato i denti. Evitare l'uso di colluttori orali, l'eventuale terapia antibiotica deve essere sospesa da almeno sei giorni.

poliambulatorio

SERVIZIO DI RADIOLOGIA

Diagnostica per immagini

- Radiologia tradizionale
- Panoramiche dentarie
- Mammografia+ecomammaria
- Onde d'urto
- TAC spirale
- Densitometria ossea
- Risonanza magnetica

Diagnostica ad ultrasuoni

- Ecografie
- Ecocolordoppler
- Ecocardiocolordoppler
- Ecografie ginecologiche
- Prove da sforzo
- Holter ECG
- Holter per il monitoraggio della pressione arteriosa.

L'apparecchio di RM è di ultima generazione

Modalità di accesso al servizio di Radiologia

Per la prenotazione è necessario telefonare allo 011.9682282 dalle ore 10.00 alle ore 19.00 orario continuato dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 14.00, oppure presentarsi di persona agli sportelli numero 1, 2 e 3 (lettera "H") negli stessi orari, muniti di prescrizione medica.

È possibile richiedere informazioni o prenotazioni inviando un fax al numero 011.9682842 o inviando una email al seguente indirizzo di posta elettronica: poliambulatorio@casadicuravillairis.it, l'ufficio accettazione poliambulatoriale evade tutte le richieste in giornata.

OPPURE:

- Prenotazioni **on line** collegandosi al sito
- Accesso diretto senza prenotazione **LUN - MERC - VEN** dalle ore **16.00** alle **20.00**

AMBULATORIO MEDICO SPECIALISTICO

- **Fisiatria (Medicina Fisica e Riabilitazione)**
- **Ortopedia**
- **Foniatria**
- **Neurologia**
- **Elettromiografie**
- **Urologia**
- **Pneumologia**
- **Cardiologia**
- **Oculistica-Ortottica**
- **Otorinolaringoiatria**
- **Geriatria**

Modalità di accesso al servizio Ambulatoriale

Per la prenotazione è necessario telefonare allo 011.9682282 dalle ore 10.00 alle ore 21.00 orario continuato dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 14.00, oppure presentarsi di persona agli sportelli numero 1, 2 e 3 (lettera "H") negli stessi orari, muniti di prescrizione medica. È possibile richiedere informazioni o prenotazioni inviando un fax al numero 011.9682842 o inviando una email al seguente indirizzo di posta elettronica: poliambulatorio@casadicuravillairis.it, l'ufficio accettazione poliambulatoriale evade tutte le richieste in giornata.

Si avvisano gli utenti che al Poliambulatorio Villa Iris si effettuano i seguenti servizi in regime privatistico:

servizi in più

- **PSICOLOGIA CLINICA e per ETÀ EVOLUTIVA**
- **ENDOCRINOLOGIA**
- **GINECOLOGIA**
- **OTORINOLARINGOIATRIA**
- **REUMATOLOGIA**
- **EMATOLOGIA**
- **DERMATOLOGIA**
- **MEDICINA DELLO SPORT**
- **MEDICINA DEL LAVORO**
- **MEDICINA LEGALE**
- **CHIRURGIA GENERALE**
- **VISITA OSTETRICA**
- **VISITA GINECOLOGICA**
- **AMBULATORIO CHIRURGICO ORTOPEDICO - DERMATOLOGICO - ANGIOLOGICO - ESTETICO**
- **COLPOSCOPIA E PAP TEST**
- Inserimento **DISPOSITIVI ANTI-CONCEZIONALI INTRAUTERINI** (Spirale)
- **ECOGRAFIA OSTETRICA**
- **ECOGRAFIE ANSE INTESTINALI**
- **ELASTOSONOGRAFIA**
- **ECOGRAFIA GINECOLOGICA** (ADDOMINALE E/O TRANSVAGINALE)
- **ECOCOLORDOPPLER TIROIDEO**
- **ECOCOLORDOPPLER OSTETRICO E GINECOLOGICO**
- **ECOGRAFIA MAMMARIA**
- **COLPOSCOPIA E PAP TEST**
- **CORSO DI PREPARAZIONE AL PARTO:**

  1- PALESTRA

  2- PISCINA

SERVIZIO DI RECUPERO E DI RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

Il Poliambulatorio Villa Iris, di recente apertura, offre agli utenti la possibilità di usufruire di Servizi Sanitari in ambienti nuovi, accoglienti, climatizzati, e dotati di apparecchiature tecnologicamente all'avanguardia nel settore medicale.
Funzionalità e qualità del Servizio sono garantite da un'equipe di Sanitari Specializzati nell'erogazione di prestazioni altamente qualificate.

SERVIZIO DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE di 1° LIVELLO (fisioterapia):

• Idrokinesiterapia attuata nelle piscine del primo piano.
Fornisce un servizio esclusivo per l'utenza con trattamenti individuali, trattamenti di gruppo per ginnastica preparto e acquaticità, articolato in:
- **VASCA GRANDE** per trattamenti individuali contemporanei e di gruppo.
- **VASCA PICCOLA** per trattamenti neurologici individuali.
- **VASCA DOPPIA** per terapie di ginnastica vascolare.

- Ginnastica vascolare
- Neuro psicomotricità età evolutiva
- Tecarterapia
- Presso terapia
- Ozonoterapia
- Rieducazione neuromotoria
- Rieducazione posturale globale
- Logopedia per età evolutiva e per adulti.

Modalità di accesso al servizio

Per la prenotazione è necessario che l'utente si presenti all'ufficio prenotazioni munito di codice fiscale e piano terapeutico fisiatrico con prescrizione delle terapie alle quali deve essere sottoposto, nel seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 presso lo sportello dedicato (n.6 - lettera "F").

Chi è il Terapista della neuro psicomotricità?

Il Terapista della Neuropsicomotricità è una figura professionale espressamente riconosciuta (Decreto n.56 del 1997), appartenente alle professioni sanitarie riabilitative (art. 2 legge n. 251 del 2000), che svolge con titolarità ed autonomia professionale gli interventi diretti alla prevenzione, valutazione e riabilitazione dei soggetti in età evolutiva che presentano malattie neuropsichiatriche infantili. La professione del Terapista della Neuropsicomotricità dell'età evolutiva, si caratterizza da un lato, per la sua competenza specifica sui bambini dalla nascita fino ai 18 anni di età, cui esclusivamente rivolge il suo intervento (Art. 5, n. 1. Cod. deont.), e dall'altro, per un intervento di tipo "globale" attento a considerare, per ogni fascia d'età, l'equilibrio complessivo e l'integrazione di tutte le funzioni e le competenze, nonché l'interazione tra evoluzione della patologia e stadio di sviluppo. Il Terapista della Neuropsicomotricità dell'età evolutiva collabora nell'équipe multiprofessionale alla Valutazione e all'elaborazione del Progetto riabilitativo, curando l'attuazione di un preciso Programma di intervento.

Che cos'è l'intervento neuropsicomotorio?

La neuropsicomotricità è un intervento specifico, pensato e adattato alle necessità del singolo bambino.

L'obiettivo della terapia consiste nell'offrire al bambino la possibilità di raggiungere il suo massimo potenziale di sviluppo, favorendo l'acquisizione di un maggior grado di autonomia, integrazione sociale e adattamento all'ambiente circostante. Le attività, proposte sotto forma di gioco, mirano al miglioramento delle abilità compromesse, con l'obiettivo di favorire uno sviluppo armonico ed equilibrato per ogni stadio di sviluppo.

La terapia neuropsicomotoria è indicata in caso di:

- Patologie Neuromotorie congenite ed acquisite
- Patologie Neuromuscolari
- Sindromi genetiche e dismetaboliche
- Ritardi dello sviluppo neuropsicomotorio
- Disturbi della coordinazione motoria (impaccio, goffaggine, mal destrezza)
- Disprassie
- Disturbi di apprendimento (Disgrafie)
- Disturbi da deficit di attenzione e iperattività
- Disturbi pervasivi dello sviluppo

Il servizio di Neuropsicomotricità offre:

- Valutazione Neuropsicomotoria per delineare il profilo fisiopatologico e funzionale globale del bambino nelle diverse fasce d'età e di sviluppo;
- Riabilitazione Neuromotoria dei disturbi e delle patologie acute e croniche, congenite ed acquisite, del sistema nervoso centrale e periferico e nelle principali patologie acute e croniche pediatriche.
- Riabilitazione Psicomotoria dei disturbi e delle alterazioni delle diverse aree dello sviluppo psicomotorio (competenze relazionali e interattive, motricità globale e settoriale, organizzazione spazio-temporale, abilità visuo-percettive, schema corporeo, grafomotricità).
- Counselling familiare, scolastico ed in collaborazione con l'equipe multidisciplinare.

servizi in più+

TRATTAMENTI E TERAPIE PER SPORTIVI

trattamenti e terapie per gli SPORTIVI

Il Servizio di Riabilitazione si orienta in ambito sportivo verso programmi di trattamento sulle più frequenti patologie traumatiche da affaticamento e da usura presenti in corso di attività sportive.

Gli interventi più comuni proposti:

1. VALUTAZIONE PRE e POST TRATTAMENTO.
   - Valutazione ergonomica del gesto e della postura nei diversi tipi di attività sportive con indicazioni specifiche di tipo preventivo e correttivo.
   - Valutazioni di forza e resistenza e potenza muscolare.
2. TRATTAMENTI DI PREVENZIONE GENERALE DELLE LESIONI TRAUMATICHE IN CORSO DI SPORT ATTRAVERSO:
   - Programmi di rieducazione propriocettiva sul sistema del ginocchio
   - Programmi di rieducazione propriocettiva sulla caviglia.
   - Programmi di rieducazione propriocettiva sulla spalla.

3. RIABILITAZIONE DELLE LESIONI A CARICO DELLA CUFFIA DEI ROTATORI DI SPALLA CON PROGRAMMI SPECIFICI PER SINDROMI DA CONFLITTO, LESIONI PARZIALI DELLA CUFFIA.
4. RIABILITAZIONE DELL'INSTABILITÀ ANTERIORE E POSTERIORE DI SPALLA in fase pre e post chirurgica.
5. RIABILITAZIONE DELLE PATOLOGIE DEL GOMITO IN CORSO DI SPORT CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA:
   - Patologia mediale di gomito: neuropatia ulnare, epicondilite mediale, tendinite flessori e pronatori, lesione dei legamenti collaterali ulnari.
   - Patologie laterali del gomito: epicondilite e tendinite estensori
   - Patologie posteriori del gomito: sovraccarico in valgo estensione, frattura da stress dell'olecrano, tendinite del tricipite
6. RIABILITAZIONE LESIONI DELLA MANO E DEL POLSO in corso di sport.
   - Lesioni e lacerazioni legamentose mano.
   - Patologie del polso in corso di sport. Tendinopatie DeQuervain, tendinopatie estensori muscoli estensori del police, delle dita, fratture scafoide, lesioni complesse della fibrocartilagine triangolare al polso.
7. RIABILITAZIONE LOMBALGIE in corso di sport con trattamenti individuali e di gruppo.
8. RIABILITAZIONE PER LA LESIONE LCA, con ricostruzione del legamenti.
9. RIABILITAZIONE PER LA LESIONE LCP, con ricostruzione del legamenti.
10. RIABILITAZIONE DOPO LESIONI TRAUMATICHE della caviglia.
11. RIABILITAZIONE LESIONI POST-TRAUMATICHE del piede.
    - Lesioni post traumatiche avampiede, stiramento metatarsale
    - Lesioni tendine d'Achille operate, fascite plantare e spina calcaneare.
12. RIABILITAZIONE LESIONI MUSCOLARI IN CORSO DI SPORT.
13. RIABILITAZIONE CON IDROCHINESITERAPIA per preparazione allo sport.
14. RIABILITAZIONE CON IDROCHINESITERAPIA di trattamento post chirurgico.
15. ONDE D'URTO in alcune patologie in corso di sport.
16. TRATTAMENTO DEL DOLORE dello sportivo da trauma, da affaticamento e da stress.

SERVIZIO DI AUDIOLOGIA FONIATRIA E RIABILITAZIONE LOGOPEDICA

- **I disturbi della voce**
  inclusi gli esiti di laringectomie parziali e totali con eventuale presenza di valvole fonatorie; incluse le patologie della voce nei professionisti e negli artisti vocali.
- **Deglutizione atipica**
- **Dislalia**
- **Disturbo del linguaggio**
- **Disfluenza**
- **Afasia**
- **Disturbo generalizzato**
- **Sordità**
- **Disfonia**
- **DSA**
- **Disturbo dell'apprendimento secondario**
- **Disfagia**

Il Servizio è coordinato da un Medico Specialista in Audiologia e Foniatria che si occupa anche della fase diagnostica (incluse tecniche di laringoscopia a fibre ottiche e tecniche audiometriche).
La riabilitazione è invece garantita da personale laureato in Logopedia e attuata con strumenti cartacei ed informatici secondo le aggiornate linee guida relative all'ambito specifico e l'utilizzo di appropriati indicatori di Qualità.

clinica DELLA VOCE

servizi in più

Ambulatorio Foniatrico-Logopedico per la diagnosi
e la cura dei disturbi fonatori si indirizza in modo particolare a:
ARTISTI DEL CANTO
ARTISTI DELLA RECITAZIONE
PROFESSIONISTI DELLA VOCE.

La CLINICA DELLA VOCE del Poliambulatorio Villa Iris, particolarmente sensibile alle esigenze dei professionisti vocali, ha molto investito sulla dotazione di risorse ed è oggi in grado di mettere a disposizione del cantante e dell'attore:

- Visita medica specialistica foniatrica effettuata da un professionista con vasta conoscenza delle problematiche attorali e del canto, dei repertori e dei problemi correlati.
- Studio laringoscopico con fibre ottiche.
- Esame elettroacustico delle caratteristiche della voce tramite software altamente specifico (MDVP, VRP, Spettrografia).
- Rieducazione e counselling effettuato da logopedisti con specifica formazione sulle tecniche vocali.

La visita foniatrica consente al medico specialista di conoscere l'attore (sia esso dedicato al teatro, al cinema o alle produzioni televisive) e il cantante (sia esso dedicato al canto lirico, sia a stili che richiedono l'uso di microfono come nel caso di pop, rock, jazz, musical e di altre tecniche) e i loro repertori e attività artistica attraverso la raccolta dei dati anamnestici. Vengono poi esaminati i dati biotipologici e la respirazione diaframmatica.

Con la fibrolaringoscopia si accede poi alla visualizzazione della laringe e in modo particolare all'osservazione delle corde vocali e della loro funzione.
L'esame elettroacustico del segnale vocale consente la valutazione multiparametrica della fonazione con immediata evidenza delle caratteristiche anomale che vengono evidenziate nel grafico (MDVP).

Con la spettrografia è possibile indagare la struttura della voce, l'emissione e la distribuzione armonica.

Con il Voice Range Profile (VRP) si accede a dati molto significativi gli attori-cantanti in quanto viene determinata l'area di estensione tonale ed è possibile individuare la tessitura e l'ottava di comodità di ogni singolo performer.
Inoltre, per i cantanti lirici è analizzabile la zona tonale del passaggio di registro.

La valutazione foniatrica termina con la proposta di un percorso rimediativo che può concretizzarsi in una prescrizione farmacologica o in un invio ad un trattamento logopedico.

Il trattamento logopedico prevede uno specifico lavoro sulla respirazione (accordo pneumofonico) e un training fonatorio personalizzato in base alle esigenze di ogni artista, accedendo alle strategie metodologiche di volta in volta ritenute più consone.

Il counselling logopedico sull'artista consiste in una serie di suggerimenti di igiene vocale finalizzati all'acquisizione di uno stile di vita consono all'attività vocale.

servizi in più+

specialist
therapies for
Performing Artists®

È l'Insieme di Servizi diagnostici, terapeutici e riabilitativi (logopedici e fisioterapici) rivolti ai professionisti e ai praticanti amatoriali di discipline artistiche che prevedono una particolare performance (canto, recitazione, danza, esecuzione strumentale musicale).

poliambulatorio

servizi in più+

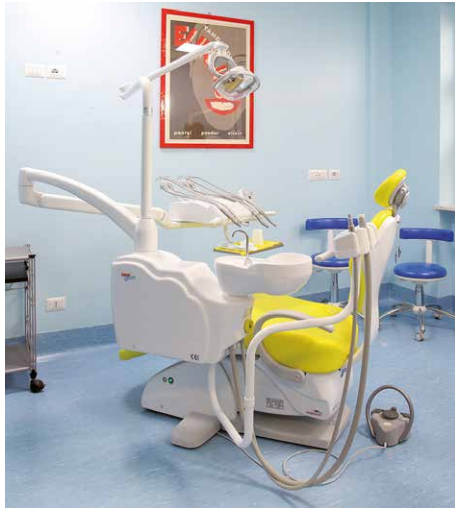
centro odontoiatrico

adulti e bambini

Il Centro Odontoiatrico è composto da due studi dentistici, di cui uno specifico per i bambini, provvisti di attrezzature all'avanguardia ed operatori altamente qualificati.

SERVIZIO DI ORTODONZIA

La specialità odontoiatrica che si dedica allo studio e alla terapia delle anomalie di sviluppo e di posizionamento della dentatura, delle ossa facciali e della muscolatura annessa.



GLI OBIETTIVI:

- Allineamento corretto dei denti;
- Salute dei denti e del loro apparato di sostegno;
- Funzione masticatoria efficiente;
- Buona estetica del viso;
- Stabilità nel tempo dei risultati ottenuti.

Inoltre il nostro Centro coordinandosi con il servizio di Logopedia è specializzato nella cura delle Malocclusioni, ovvero delle alterazioni scheletriche, muscolari e dentarie che non garantiscono l'armonia e il buon funzionamento dell'apparato stomatognatico; delle Deglutizioni Atipiche e dei problemi legati alla postura, avvalendosi della collaborazione del Fisiatra Osteopata.
Il trattamento ortodontico con i classici apparecchi è generalmente effettuato intorno ai 9-12 anni, a seconda del sesso del paziente e della dentatura. Tuttavia, una visita ortodontica specialistica è già consigliabile tra i 3 e i 6 anni di età.

L'impiantologia è una disciplina odontoiatrica che permette la sostituzione degli elementi dentari attraverso l'inserimento di dispositivi protesici in titanio all'interno dell'osso e può rappresentare una valida alternativa alla protesi mobile o fissa tradizionale.

In particolar modo il Centro Odontoiatrico Villa Iris offre la possibilità di consulenza ed intervento in materia di impianti con il chirurgo maxillo facciale direttamente in sede.

SERVIZIO DI PROTESI FISSA E MOBILE
su denti naturali e/o su impianti

La Protesi si occupa di ripristinare o sostituire elementi dentali mancanti con manufatti protesici.

PROTESI FISSA: appoggia su elementi dentari naturali e/o artificiali; i manufatti protesici sono cementati o avvitati.

PROTESI MOBILE: il manufatto protesico progettato può essere rimosso dalla cavità orale e, nel caso della parziale mobile, è mantenuto stabile da ganci o attacchi.

SERVIZIO DI DIAGNOSI attraverso visite accurate, modelli e studio del caso, status fotografici e radiografie endorali;

SERVIZIO DI IGIENE DENTALE, sigillatura solchi e sbiancamento denti;

SERVIZIO DI CHIRURGIA ORALE: estrazioni e chirurgia pre-protesica;

SERVIZIO DI CONSERVATIVA: otturazioni e ricostruzioni;

ENDODONZIA: trattamento e ritrattamento canalare;

PARODONTOLOGIA e GNATOLOGIA.

Il Centro Odontoiatrico Villa Iris offre inoltre un importante collaborazione con la Radiologia interna al Poliambulatorio dando la possibilità all'utente di effettuare immediatamente o in tempi brevissimi qualsiasi approfondimento diagnostico radiografico richiesto dallo Specialista Dentista, quali Ortopantomografie, Teleradiografie craniche, Tac Dentalscan, Tac del massiccio facciale e dei seni paranasali, Risonanze magnetiche.

VILLAIRIS parafarmacia

VILLAIRIS ParaFarmacia, con i propri Farmacisti interni, dispensa farmaci senza l'obbligo di ricetta medica (S.O.P.) e farmaci da banco (O.T.C.) oltre ad integratori alimentari, prodotti cosmetici, prodotti per l'infanzia e per l'igiene.
Si ordinano prodotti su richiesta dell'utente.

La ParaFarmacia segue i seguenti orari:
Lun-Ven dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 18.00
Per info: Tel. 011.9663700
E-mail: parafarmacia@poliambulatoriovillairis.it

FARMACO SENZA OBBLIGO DI RICETTA

SISTEMA DI QUALITÀ

Villa IRIS Srl pone la Persona al centro del proprio operato e considera la Qualità elemento determinante di tutta l'attività. Con questo obiettivo Villa IRIS ha sviluppato il progetto per la definizione del Sistema Aziendale per la Qualità, che ha ottenuto la Certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 dall'Aprile 2001.
La Qualità è concepita come Pianificazione della Gestione Aziendale, per migliorare costantemente i Servizi Erogati, soddisfare pienamente le Esigenze del Cliente e valorizzare le Risorse Interne alla Struttura Sanitaria.

Standard di qualità delle prestazioni ambulatoriali
- Tempo medio di attesa per l'erogazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali
- Monitoraggio sulla consegna dei referti della Radiologia e Laboratorio Analisi
- Rilevazione mensile dell'esecuzione degli esami suddivisa per tipologia e quantità
- Rilevazione mensile del Gradimento degli utenti
- Controlli Qualità Laboratorio Analisi - V.E.Q.
- Controlli Qualità Radiologia
- Prove Tampone
- Formazione personale con la predisposizione annuale di Corsi di Aggiornamento, ECM (Educazione Continua in Medicina)
- Monitoraggio sullo stato di funzionalità delle Apparecchiature Elettromedicali in conformità ai requisiti previsti dalla Normativa Nazionale e Regionale.
- Monitoraggio dell'Efficacia delle Terapie Fisioterapiche e Logopediche Individuali.

OBIETTIVI

Nell'ambito degli obiettivi principali per la Qualità, i Responsabili dei vari servizi con il contributo di tutte le Componenti Professionali, hanno definito i seguenti obiettivi:
- Miglioramento della Soddisfazione delle esigenze e delle aspettative del cliente
- Offrire all'utenza una maggiore diversificazione delle prestazioni, al fine di soddisfare le svariate richieste che possono pervenire al Laboratorio Analisi, alla Fisiokinesiterapia, all'ambulatorio Polispecialistico e alla Radiologia
- Consegna del referto immediato o nel minor tempo possibile
- Migliorare la Qualità Tecnica, l'Efficacia e l'appropriatezza delle Prestazioni.

IMPEGNI E PROGRAMMI

- Dotare la struttura di Indicatori e Parametri che garantiscano ed assicurino la piena soddisfazione del Paziente
- Raggiungere la massima Efficienza della strumentazione e la Massima Professionalità degli Addetti al fine di tendere alla pronta consegna o dove ne venga fatta richiesta, potenziare il servizio negli orari di maggior accesso dei Pazienti per minimizzare i Tempi di attesa dell'Utenza, sia per prestazioni accreditate, sia private
- Diminuire i tempi di attesa per il ritiro referti delle prestazioni radiologiche
- Potenziare i Servizi Specialistici maggiormente richiesti dagli Utenti
- Strutturare l'analisi del "Questionario di Gradimento" in uso per raccogliere informazioni aggiuntive allo scopo di verificare aspetti relativi a servizi finora non monitorati (es: nuovi esami da effettuare, raccolta suggerimenti, ecc.).

Indagini sulla soddisfazione dei clienti

La partecipazione dei Pazienti all'evoluzione della Qualità viene monitorata attraverso la predisposizione di un questionario sulla soddisfazione, utile al paziente per esprimere il livello di Gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti.

Segnalazioni e Reclami

La tutela e la partecipazione del Paziente sono garantite attraverso la possibilità di sporgere Reclami a seguito di eventuali disservizi, Atti o Comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati dalle ore 11.00 alle ore 14.00 alla Direzione Sanitaria o in Ufficio Relazione Pubblico negli orari di apertura, per mezzo di carta semplice indirizzata allo studio, per via telefonica o utilizzando i moduli creati appositamente per "Reclami" e "Questionari di Gradimento". Dopo la compilazione l'Utente può consegnarlo direttamente alla Direzione, alla Reception o imbucarlo personalmente nell'apposito contenitore.

Per le segnalazioni che si presentano di immediata soluzione viene data immediata risposta.

Per le altre viene attuata una istruttoria secondo le modalità previste dal Sistema Qualità.

Dell'esito dell'istruttoria e di eventuali azioni correttive attivate viene data comunicazione all'Utente.

STANDARD DI QUALITÀ PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'attività sanitaria di Villa IRIS Srl svolta in armonia con le direttive del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, è ispirata ai seguenti principi:

EGUAGLIANZA

Nel rispetto dell'articolo 3 della Costituzione Italiana, il servizio viene fornito a tutti i richiedenti secondo il medesimo standard di qualità, senza alcuna distinzione basata sulla presenza di handicap psico-fisici o riguardante sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, provenienza geografica o classe sociale. Tutti i cittadini-utenti di Villa IRIS hanno pari diritti e doveri, ogni attività svolta a loro favore è parimenti orientata al benessere e alla salute di ognuno, senza esclusione alcuna.

IMPARZIALITÀ

Tutti gli operatori di Villa IRIS sono obbligati a tenere un comportamento deontologicamente corretto, che risponda a criteri di obiettività e imparzialità nei confronti di ogni cittadino-utente.

CONTINUITÀ

Villa IRIS Srl offre i propri servizi sanitari in modo continuo e regolare, integrandosi con la normativa vigente e rispettando gli standard qualitativi dichiarati nel Sistema Qualità.

PARTECIPAZIONE

Tutti gli utenti possono avanzare proposte, proporre suggerimenti, formulare osservazioni che possono concorrere ad elevare il livello della qualità del servizio erogato.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Villa IRIS Srl ha adottato il Sistema Qualità Certificato ISO 9001:2008 che garantisce la migliore e più razionale utilizzazione di tutte le risorse che concorrono al raggiungimento dei risultati ottenuti, basati sull'Evidenza clinica, sull'Appropriatezza e sulla Sicurezza.

kaffeina.it

Via Cesare Pavese 12 Pianezza (Torino)
Tel. 011.9663700 Fax 011.9682842
e-mail: villairis@casadicuravillairis.it

www.poliambulatoriovillairis.it