

Benvenuti!

Carta dei servizi

**CLINICA
ARBOREA**

www.emeisitalia.it

Una Clinica



BENVENUTI

Gentile Ospite,

Benvenuto nella Clinica Arborea di Villamar, del Gruppo *emeis*.

Il suo benessere quotidiano e il suo comfort sono la nostra priorità.

Le presentiamo la Carta dei Servizi, strumento attraverso il quale, grazie anche alla Sua attenta partecipazione, possiamo migliorare la qualità dei servizi offerti.

La Clinica Arborea ha per vocazione la presa in carico specializzata di chi necessita di un percorso riabilitativo di post acuzie che non può essere effettuato a domicilio o in un presidio a ciclo diurno

Obiettivo della nostra quotidiana attività è quello di offrire un'assistenza qualificata attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano all'interno della struttura.

Pertanto Le confermiamo che il nostro personale è a disposizione per ogni informazione e/o esigenze non illustrate nella Carta dei Servizi.

Ogni richiesta o problema del singolo utente è per noi stimolo e guida a migliorare i servizi e l'organizzazione.

La ringraziamo per l'attenzione e per la Sua collaborazione.

Michela Aru
Direttrice della
Clinica Arborea

Villamar, luglio 2026



SOMMARIO

1. Mission	5
2. Chi siamo	8
3. Dove siamo	10
4. Descrizione della Clinica	12
5. I vostri Diritti	15
6. La carta europea dei diritti del paziente	22
7. Consenso informato	25
8. Criteri di accesso	27
9. Modalità di ammissione	29
10. Modalità di dimissione	32
11. Il percorso Riabilitativo Individuale	36
12. Il personale della Clinica	41
13. La valutazione della Qualità dei Servizi	51
14. Umanizzazione delle cure	53
15. Le rette	55
16. Informazioni generali	59
17. Percorso qualità e buon trattamento	61
18. Contatti	68



PREMESSA

Questa Carta dei Servizi nasce con l'obiettivo di offrire una corretta informazione del nostro operato a Voi Pazienti, ai Vostri familiari e agli Enti della rete sanitaria e sociale interessati.

Nasce inoltre per noi come valido strumento di verifica e di ricerca continua di un percorso di qualità e professionalità di modo che la nostra Clinica possa sempre prendersi cura di Voi nel miglior modo possibile.

La Carta ogni anno è revisionata sulla base dei contributi dei pazienti, destinatari informati e partecipi attivamente agli stessi servizi.

Nel 2026 è stata revisionata nel mese di luglio.

CAPITOLO 1

LA NOSTRA MISSION



CLINICA ARBOREA

La Clinica Arborea di Villamar fa parte del Gruppo *emeis*.

In armonia con il Provvedimento Unico n. 509290/2022 del 23.11.2022, che ne attesta l'Accreditamento definitivo, la Clinica intende offrire l'appropriatezza delle cure riabilitative nel massimo del comfort.

Da sempre *emeis* considera le sue Cliniche come luoghi in cui sicurezza, calore e bellezza contribuiscono al benessere e alla convalescenza delle persone che vi vengono accolte.

emeis fa sì che le sue strutture siano sempre di pregio e di qualità, collocate in centri in stretta relazione con l'ambiente circostante, integrate con gli ospedali del territorio e la rete sanitaria nel suo complesso onde soddisfare richieste di assistenza provenienti dalla popolazione locale e garantire così un valido supporto con un'offerta complementare di cura.

In quest'ottica si inserisce la Clinica Arborea di Villamar che ha per vocazione la presa in carico specializzata di chi necessita di un percorso riabilitativo di post acuzie che non può essere effettuato a domicilio o in un presidio a ciclo diurno; in questo modo si garantisce l'appropriatezza delle cure, anticipando così il ritorno al domicilio (o presso un luogo protetto qualora le condizioni socio-sanitarie non ne permettessero il rientro al domicilio) che potrà essere facilitato e messo in sicurezza in un quadro di rete con le strutture dell'ASL.

La Clinica di Villamar è basata su un modello di percorso integrato continuativo, sanitario, sociosanitario e assistenziale, in grado di accogliere e accompagnare Lei e i suoi familiari lungo tutto il percorso terapeutico e assistenziale. Rappresenta inoltre, per il Comune di Villamar e per il territorio, una grande opportunità per il potenziamento delle prestazioni offerte, perché va a creare una rete sanitaria e sociosanitaria integrata tra ospedale e territorio, con un continuum assistenziale e riabilitativo in grado di garantire l'umanizzazione delle cure anche attraverso il processo di de-ospedalizzazione.

Capitolo 2

CHI SIAMO



La Clinica Arborea di Villamar fa parte delle Cliniche di emeis, il grande gruppo francese presente in tutta Europa nel settore delle Cliniche Riabilitative, delle Cliniche Psichiatriche e delle Residenze per Anziani.

La Clinica Arborea è un presidio di riabilitazione globale a ciclo continuativo ad elevato livello assistenziale organizzativo e tecnologico situato nel comune di Villamar nel Sud Sardegna.

È accreditata per 15 posti letto di riabilitazione funzionale e 5 di riabilitazione cardiologica, entrambi a ciclo continuativo ad alta intensità.

È progettata all'insegna della funzionalità e nel pieno rispetto della specifica normativa in materia per tutto quel che riguarda l'assistenza e la sicurezza.

È di recente ristrutturazione e completamento (2018) e offre un livello di comfort tecnologico e alberghiero di eccellenza: è stata rifinita e arredata con materiali e mobili di pregio che esprimono qualità e gusto, rendendo gradevole l'ambiente e piacevole il vostro periodo di cura, soddisfacendo al contempo le necessità di carattere sanitario.

La raffinatezza degli interni offre un contesto di vita ricco di calore umano, mentre le prestazioni alberghiere di alto livello e la cortesia del Direttore e della sua équipe sapranno rendere piacevole il vostro ricovero.

Secondo le stagioni, potrete beneficiare delle attività terapeutiche da svolgersi negli ambulatori, nell'ampia e attrezzata palestra interna o nel giardino riabilitativo esterno alla struttura, dotato di camminamenti controllati.

Sono a disposizione diversi spazi accoglienti ed eleganti per ricevere i vostri familiari in intimità.

CAPITOLO 3

DOVE SIAMO



La Clinica Arborea è situata a Villamar nel Sud Sardegna, in via degli Orti 2.

La nostra Struttura è facilmente raggiungibile in quanto si trova a pochi chilometri dalla S.S. 131.

Percorrendo la Statale in direzione Cagliari oppure Oristano, è sufficiente prendere il bivio per Furtei. A questo punto si proseguirà per un'altra decina di chilometri per la Strada Statale 197 che vi porterà a Villamar dove, percorrendo via Roma per qualche centinaio di metri, dovrete svoltare a destra per via Angioi Giovanni Maria, che vi condurrà fino alla Clinica.



CAPITOLO 4

DESCRIZIONE DELLA CLINICA



La Clinica Arborea è distribuita su tre piani fuori terra disposti a forma di U ed è organizzata con 20 posti letto di cui 15 di riabilitazione globale a ciclo continuativo ad alta intensità funzionale al primo piano.

Al pian terreno all'ingresso si trova la sala centrale che è dedicata alla Reception e all'Accettazione con un locale specifico per l'accoglienza nel pieno rispetto della privacy. Lungo il lato sinistro si sviluppa l'area dedicata alle attività di riabilitazione, con la grande e luminosa palestra per le attività dinamiche individuali e di gruppo, i locali di fisiokinesiterapia, gli ambulatori medici e la sala attrezzata per i laboratori di riabilitazione e per le attività individuali.

Sul lato destro della struttura sono collocati i locali di servizio, quali la cucina e la lavanderia e, all'estremità, si trova il locale culto, al quale si può accedere direttamente anche attraverso il giardino.

Attorno alla struttura un giardino attrezzato fa parte integrante del percorso riabilitativo, con camminamenti protetti e controllati.

Un ampio parcheggio adiacente alla struttura ne completa il piacevole comfort d'utilizzazione.

Le ampie camere di degenza sono collocate al primo e al secondo piano, sono sia doppie sia singole (due per ogni piano), sono accessoriate di erogatori gas medicali e impianti di condizionamento, bagno e TV e sono tutte dotate di dispositivi di chiamata.

Ogni piano dedicato alla degenza è dotato di cucinetta-tisaneria, bagno assistito, servizi igienici, ambulatorio, infermeria.

Al primo piano un grande salone arredato con cura e attenzione ai particolari è suddiviso in sala ristorante, aperta anche ai visitatori, una zona relax e una zona TV.

Sempre sullo stesso piano è presente una grande terrazza fruibile nella massima sicurezza.

Il secondo piano è dotato di un soggiorno polivalente con area relax, salottino e sala da pranzo.

Gli uffici amministrativi sono collocati al terzo piano, dove è inoltre presente la stanza del medico di guardia, del referente infermieristico e l'archivio.

CAPITOLO 5

I VOSTRI DIRITTI



La protezione dei dati personali

emeis Italia S.p.A., con sede legale in via San Donato 97, 10144 Torino (TO), iscritta al Registro delle Imprese con il numero 03328780964, raccoglie e tratta i Suoi dati personali in qualità di **Titolare del trattamento**.

LE FINALITÀ

emeis Italia S.p.A. raccoglie e tratta i dati personali degli Pazienti e delle persone che fungono da loro riferimento (Familiari, Legali Rappresentanti, *Caregivers*, ...) per finalità determinate, esplicite e legittime quali:

- La gestione amministrativa del rapporto con il Paziente
- La gestione dell'attività a carattere commerciale
- La gestione sanitaria del rapporto con il Paziente (cartella sanitaria)
- Lo scambio e la condivisione di informazioni riferite al Paziente tra i professionisti coinvolti al fine della presa in carico
- Se necessario, la gestione del trasporto sanitario
- Se necessario, la creazione di una piattaforma di comunicazione tra l'Ospite e i suoi Cari
- L'implementazione di sistemi di *e-health*, telemedicina ed educazione terapeutica
- La gestione delle domande di esercizio dei propri diritti e/o di pagamento delle prestazioni sanitarie obbligatorie o facoltative
- La gestione della fatturazione e del pagamento dei crediti insoluti
- La gestione dei precontenziosi e dei contenziosi

- La gestione delle indagini di soddisfazione e delle statistiche ai fini del miglioramento della qualità percepita
- La realizzazione di *audit* e di verifiche di controllo interno
- L'implementazione di sistemi di videosorveglianza (telecamere) per tutelare la sicurezza di persone e beni
- La gestione delle domande di esercizio dei diritti e dei reclami in materia di protezione dei dati personali
- Se necessario, la gestione della partecipazione degli Pazienti a studi o progetti di ricerca
- Se necessario, la fornitura di una linea telefonica e/o di un accesso *Wifi*.

Basi Giuridiche

Il trattamento dei Suoi dati è legittimo in quanto fondato su una delle seguenti basi giuridiche, a seconda della necessità:

- L'esecuzione del contratto con *emeis* Italia S.p.A.
- L'adempimento degli obblighi legali cui la nostra attività è soggetta
- Il legittimo interesse perseguito da *emeis* Italia S.p.A.
- In alcuni casi specifici, il Suo consenso

I dati trattati

emeis Clinica SPA tratta le seguenti principali categorie di dati personali:

Categorie di dati	Descrizione dei dati
Dati identificativi (Pazienti e, se del caso, Legali Rappresentanti, Familiari e persone di riferimento)	Nome, Cognome, data di nascita, luogo di nascita e sesso, foto e immagini
Documenti di identificazione	Documento d'identità, Codice Fiscale
Informazioni relative alla vita personale	Stato civile, numero di figli,, abitudini, PTI (Piano di Trattamento individuale),
Dati di contatto	Indirizzo postale, <i>email</i> , numero di telefono
Dati di natura economica e finanziaria	Codice iban
Dati c.d. sensibili (trattamento dei dati relativi alla salute ex art. 9, 2, h) del <i>GDPR</i>)	Certificati medici, modulistica di accesso cartella sanitaria
Dati giudiziari	Eventuale Nomina Tutore, Amministratore di Sostegno

Durata di conservazione dei dati personali

I Suoi dati saranno conservati in conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili, secondo quanto debitamente specificato all'interno delle Informative *privacy* (consegnate di persona o affisse nei locali della Struttura) e più in generale nelle *policies* del Gruppo *emeis*.

Destinatari

Interni

- Personale amministrativo
- Personale sanitario
- Personale non sanitario coinvolto nell'assistenza
- Sede Centrale
- Dipartimento Risorse Umane
- Dipartimento Compliance
- Dipartimento Informatico
- Responsabile della Protezione dei Dati (*DPO*)

Esterni

- Fornitori di servizi
- Professionisti esterni coinvolti nella presa in carico
- Farmacie fornitrici
- ASL competente per territorio
- Autorità, Enti, Amministrazioni pubbliche legalmente autorizzati a ricevere i Suoi dati

I Suoi diritti sui dati

Ai sensi del Regolamento (UE) n° 2016/679 del 27 aprile e del D. Lgs. 196 del 30 giugno 2003 e s.m.i., a seconda delle finalità e dei fondamenti su esposti, Dispone del diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione, di portabilità nonché di un diritto di limitazione dei Suoi dati.

È inoltre possibile fornire indicazioni relativamente alla conservazione, cancellazione e comunicazione *post mortem* dei propri dati.

Ha il diritto, in qualsiasi momento, di revocare il Suo consenso nonché di opporSi, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, al trattamento fondato sul legittimo interesse o sull'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri.

Se desidera esercitare tali diritti, la Sua richiesta deve essere inviata al:

Responsabile della Protezione dei Dati

via *email*

privacy.emeisitalia@emeis.com

oppure per posta

**emeis Italia SPA – PRIVACY,
via Carlo Angela 1, 10077
San Maurizio Canavese (TO),**

unitamente a un documento di riconoscimento.

Ha infine diritto di presentare un reclamo presso l'**Autorità di controllo nazionale (Garante per la Protezione dei Dati Personali)**.

Posta elettronica:

protocollo@gpdp.it

Posta elettronica certificata:

protocollo@pec.gpdp.it



ACCESSO ALLA CARTELLA SANITARIA

Conformemente alla normativa in vigore il paziente dispone di un diritto di accesso, diretto o tramite un medico da lui designato, a tutte le informazioni cartacee o informatiche in possesso della Struttura relative al proprio trattamento sanitario.

In caso di necessità, non Esiti a contattare direttamente la Direzione Sanitaria della Struttura.



RILASCIO DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni documentazione clinica relativa al ricovero è a disposizione degli aventi diritto.

Per ottenere copia conforme all'originale della cartella clinica, occorre che l'interessato presenti una richiesta scritta presso gli Uffici Amministrativi.

La copia della cartella clinica potrà essere consegnata solo all'intestatario oppure ad altra persona, munita di delega scritta e di documento di riconoscimento personale.

Le dichiarazioni attestanti il ricovero sono rilasciate, su richiesta degli interessati, dalla Segreteria Medica.

Le richieste sono evase entro un termine non superiore a giorni 7

Il costo del rilascio della documentazione sanitaria è il seguente:

25,00 euro IVA inclusa.

(da aggiungere eventuali spese postali se spedita al domicilio)

CAPITOLO 6

LA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEI PAZIENTI



La Clinica Arborea fornisce i propri servizi alla comunità nel rispetto delle norme legali, etiche ed economiche che tutelano i diritti delle persone ricoverate e fa propri i principi sanciti dalla Carta Europea dei Diritti dei Pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali dell’Unione Europea).

1. Diritto a misure preventive. Ogni individuo ha il diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
2. Diritto all'accesso. Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede.
3. Diritto all'informazione. Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
4. Diritto al consenso. Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.
5. Diritto alla libera scelta. Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità. Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

7. Diritto al rispetto del tempo dei Pazienti. Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
8. Diritto al rispetto di standard di qualità. Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
9. Diritto alla sicurezza. Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla mal practice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
10. Diritto all'innovazione. Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
11. Diritto ad evitare le sofferenze e i dolori non necessari. Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
12. Diritto a un trattamento personalizzato. Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
13. Diritto al reclamo. Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.
14. Diritto al risarcimento. Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

CAPITOLO 7

IL CONSENSO INFORMATO



Il 31 gennaio 2018 è entrata in vigore la Legge 22 dicembre 2017, n. 219, contenente “Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento”.

Come richiamato all’articolo 1, tale legge “tutela il diritto alla vita, alla salute, alla dignità e all’autodeterminazione della persona e stabilisce che nessun trattamento sanitario può essere iniziato o proseguito se privo del consenso libero e informato della persona interessata, tranne che nei casi espressamente previsti dalla legge”, nel rispetto dei principi della Costituzione (art. 2, 13 e 32) e della Carta dei diritti fondamentali dell’Unione Europea.

Lo stesso articolo afferma il diritto di ogni persona “di conoscere le proprie condizioni di salute e di essere informata in modo completo, aggiornato e a lei comprensibile riguardo alla diagnosi, alla prognosi, ai benefici e ai rischi degli accertamenti diagnostici e dei trattamenti sanitari indicati, nonché riguardo alle possibili alternative e alle conseguenze dell’eventuale rifiuto del trattamento sanitario e dell’accertamento diagnostico o della rinuncia ai medesimi”.

CAPITOLO 8

CRITERI D'ACCESSO



La Clinica Arborea offre prestazioni di riabilitazione globale a ciclo continuativo ad alta intensità.

A tali prestazioni si può accedere nella fase dell'immediata post-acuzie della malattia, ovvero quando l'intervento riabilitativo può maggiormente influenzare i processi biologici che sottendono il recupero, contenendo e riducendo l'entità della menomazione, rispondendo a tutti i seguenti criteri:

- presenza di disabilità complessa suscettibile di significativi miglioramenti funzionali a seguito di interventi riabilitativi;
- impossibilità di realizzare il progetto riabilitativo in regime ambulatoriale;
- necessità di elevato impegno diagnostico-valutativo specialistico ad indirizzo riabilitativo e terapeutico in termini di complessità e di durata dell'intervento, tali da comportare un piano di intervento riabilitativo complesso di almeno tre ore di trattamento al giorno;
- presenza di limiti dell'autosufficienza nelle attività elementari tali da richiedere sostegno e attività di nursery o sorveglianza nell'arco delle 24 ore;
- non sussistenza di grave instabilità clinica tale da necessitare ricovero in ambiente ospedaliero;
- non sussistenza di gravi patologie neurodegenerative, deficit della comunicazione e delle funzioni superiori o problematiche comportamentali, i cui effetti non consentono l'attuazione di un progetto riabilitativo specifico di struttura.

(ex all. DG RAS 3/9 del 16.01.2009)

CAPITOLO 9

MODALITÀ DI AMMISSIONE



Possono seguire un percorso di riabilitazione funzionale tutte le persone che, a causa di un evento traumatico o di una malattia, necessitano di trattamenti riabilitativi complessi con la definizione di un progetto riabilitativo globale.

PROVENIENZA DAGLI OSPEDALI

La richiesta di ricovero può essere inoltrata direttamente dagli Ospedali locali, in armonia con i criteri di accesso definiti dalle UVT.

La proposta di percorso riabilitativo individuale proveniente dagli Ospedali, corredata dall'invio della documentazione medica, viene valutata dal Direttore Sanitario, in collaborazione con tutto il personale tecnico sanitario della Casa di Cura (Responsabile di raggruppamento di Recupero e Rieducazione funzionale, medici responsabili di unità funzionali, infermiere referente).

Qualora le proposte di ricovero non fossero complete, prima di emettere un giudizio positivo o negativo di idoneità al ricovero, il Direttore Sanitario o i medici responsabili possono contattare i medici dell'Ospedale inviante per ottenere precisazioni e chiarimenti sulle condizioni della persona da ricoverare.

Se la proposta è accettata, Il paziente viene inserito in una lista d'attesa e la data del ricovero viene comunicata all'Ospedale proponente appena è disponibile il posto letto.

PROVENIENZA DAL DOMICILIO

La proposta di ricovero, redatta dal Medico di famiglia unitamente alla proposta di percorso riabilitativo individuale, compilata dal Fisiatra dell'ASL, viene valutata dal Direttore Sanitario con la collaborazione di tutto il personale tecnico sanitario della Casa di Cura. Nel caso in cui la richiesta venisse accolta, Le verrà comunicata la data del ricovero non appena si renderà disponibile il posto letto.

RICOVERO

Il ricovero in casa di Cura avviene attraverso i seguenti contatti:

Tel: 0709306052

Mail: direzionesanitaria.villamar@emeis.com

segreteria medica.villamar@emeis.com

Al momento del ricovero dovrà esibire:

- Documento d'identità in corso di validità
- Codice Fiscale
- Tessera Sanitaria
- Eventuale documentazione clinica relativa al periodo precedente il ricovero.

Verrà accolto presso l'Ufficio della segreteria medica, dove Le verranno spiegati nel dettaglio i contenuti del Contratto che andrà a firmare al momento del ricovero. Le verrà inoltre consegnato un documento con l'informativa sulla privacy per il consenso al trattamento dei dati sensibili, obbligatori per la corretta compilazione della cartella clinica e per la rilevazione del Suo stato di salute.

Al momento del ricovero le consegneremo inoltre il libretto di accoglienza a Lei dedicato, dove vengono dettagliatamente spiegate tutte le attività che andrà a svolgere durante il Suo percorso, unitamente ai servizi offerti, così da poterlo rendere quanto più chiaro, sereno ed efficace possibile.

CAPITOLO 10

MODALITÀ DI DIMISSIONE



La dimissione avviene al termine del percorso riabilitativo, che in caso di degenza in convenzione non può eccedere i 120 giorni, salvo alcuni casi limite e previa autorizzazione delle UVT.

Le dimissioni sono concordate insieme a Lei e vengono comunicate ai Suoi familiari con anticipo, al fine di organizzare il rientro al suo domicilio o, se richiesto, il trasferimento in un luogo protetto.

In particolare:

RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA

Il giorno che precede le dimissioni, il fisioterapista effettua la valutazione finale e provvede alla compilazione della scheda di valutazione. Le vengono forniti consigli per il mantenimento o l'ulteriore miglioramento dei risultati ottenuti (esercizi di attività da eseguire in autonomia).

Al termine del progetto riabilitativo, il medico Fisiatra, unitamente al medico specialista coinvolto nel percorso, stilano la propria relazione finale sui risultati ottenuti, inserendola nella sua lettera di dimissione.

Qualora non siano stati raggiunti gli obiettivi definiti dal Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) e vi sia necessità di prosecuzione dell'iter riabilitativo, il Medico Fisiatra definisce il setting più appropriato (ad esempio Riabilitazione di tipo estensivo, oppure riabilitazione globale a ciclo diurno, o attivazione dell'ADI) con stesura di una nuova Proposta di Percorso Riabilitativo Individuale. In determinati casi, portato a termine il PRI e non essendoci la possibilità di una prosecuzione adeguata dei trattamenti all'esterno, sarà possibile proseguire il percorso presso la stessa Clinica in regime privato.



QUESTIONARIO

Il giorno precedente la dimissione Le verrà consegnato un questionario di valutazione (che potrà essere anonimo); strumento per noi indispensabile per valutare il Suo grado di soddisfazione e conseguentemente migliorare il nostro servizio.

A tale scopo viene posta molta attenzione alla consegna del medesimo.

IL GIORNO DELLA DIMISSIONE

Lasciando la stanza è importante non dimenticare di ritirare dal Referente Infermieristico tutta la documentazione clinica personale consegnata all'atto del ricovero, portare via tutti gli effetti personali ed espletare tutte le pratiche amministrative di dimissione presso l'Ufficio Accettazione.

Nell'ipotesi che Lei chieda la dimissione «contro il parere dei Sanitari», le si chiederà di firmare una dichiarazione in Cartella Clinica, sollevando così la struttura da ogni responsabilità causata dalla sua decisione o dei suoi familiari.

Dopo la Sua dimissione, può richiedere all'Ufficio Accettazione, compilando un semplice modulo, la fotocopia della Cartella Clinica, con il pagamento anticipato dei diritti di segreteria.

Entro 7 giorni dalla presa in carico della richiesta, la Cartella Clinica può:

- essere consultata sul posto, previo appuntamento concordato con la direzione sanitaria;
- essere ritirata presso l'accettazione della Struttura dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 16:30;
- essere inviata a domicilio a mezzo posta raccomandata con un costo variabile tra 5,60€ e 15,30€ in base al peso del plico, oltre al costo di riproduzione;

La richiesta di copia o consultazione della cartella clinica ha un costo i 25€ esente IVA.

CAPITOLO 11

IL PERCORSO RIABILITATIVO INDIVIDUALE



Gli interventi vengono effettuati sulla base di un “progetto riabilitativo individuale” (PRI) che tiene conto delle Sue condizioni cliniche, del Suo potenziale di recupero, dei bisogni e delle Sue preferenze e di quelle dei Suoi familiari, nonché delle risorse disponibili.

Il progetto riabilitativo individuale viene realizzato da un team composto da professionisti con diverse competenze ed è costituito in base alle Sue necessità riabilitative.

Le figure professionali coinvolte nella realizzazione del progetto riabilitativo sono:

- Medico Specialista (Fisiatra, Geriatra)
- Infermiere Referente
- Fisioterapista Coordinatore
- Fisioterapista
- Infermiere
- Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)
- Logopedista
- Neuropsicologo

Per un’adeguata restituzione al Suo ambiente di vita e di lavoro, il team riabilitativo può essere “allargato” e, pertanto, le figure professionali interne all’Unità Operativa collaborano efficacemente con altri professionisti esterni alla struttura, tra i quali si evidenziano il Tecnico Ortopedico o altri Medici (di base, specialisti d’organo e non).

Sia Lei che la Sua famiglia siete attivamente coinvolti nella realizzazione del progetto riabilitativo.



LE TAPPE DELLA PRESA IN CARICO RIABILITATIVA

1. VALUTAZIONE CLINICA

Gli interventi valutativi sono i seguenti:

- Esame clinico generale.
- Esame funzionale e di disabilità.
- Valutazione delle menomazioni fisiche, cognitive e comportamentali con valutazioni cliniche e strumentali.
- Valutazione della partecipazione sociale e qualità di vita.
- Valutazione della situazione familiare e socio-ambientale.

2. PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI RIABILITATIVI

La pianificazione e la verifica degli interventi riabilitativi si articolano secondo questi tre step:

- a. Elaborazione, stesura del progetto e dei programmi riabilitativi.
- b. Pianificazione del reinserimento nel suo ambiente di vita (con eventuale dimissione protetta).
- c. Verifiche e adattamenti dei programmi riabilitativi.

3. INTERVENTI RIABILITATIVI

Gli interventi proposti per il suo Progetto riabilitativo sono:

a. Interventi terapeutici:

- Prescrizione e addestramento all'uso di protesi, ortesi e ausili tecnologici.
- Riabilitazione con assistenza robotizzata.
- Rieducazione funzionale e addestramento all'autonomia.

b. Interventi assistenziali con nursing infermieristico dedicato:

- Collaborazione ai programmi di prevenzione delle complicanze da immobilità, di rieducazione all'autonomia e ai programmi di informazione/educazione “consegna di strumenti” a Lei e ai Suoi familiari.

c. Interventi educativi-informativi in team interprofessionale:

- Addestramento Suo e dei Suoi familiari alla gestione dei problemi disabilitanti e all'uso di protesi, ortesi e ausili tecnici.
- Colloqui informativi periodici con Lei e/o i Suoi familiari e coinvolgimento insieme ai Suoi familiari nell'elaborazione e aggiornamento del progetto e programma riabilitativo.
- Informazione e consulenza a operatori sociali, insegnanti, colleghi di lavoro e a chiunque possa essere coinvolto nella gestione delle Sue problematiche disabilitanti e dell'handicap.
- Informazione al Medico di Medicina Generale e ad altri operatori sanitari coinvolti nella gestione delle Sue problematiche.

4. GLI OBIETTIVI DEGLI INTERVENTI RIABILITATIVI

Gli obiettivi degli interventi riabilitativi sono finalizzati a:

- Mantenere o ripristinare la Sua stabilità clinica.
- Limitare le conseguenze fisiologiche e psicologiche della malattia.
- Migliorare globalmente la capacità funzionale e incidere favorevolmente sul Suo grado di autonomia, indipendenza e quindi sulla Sua qualità di vita.
- Ridurre il rischio di successivi eventi.
- Ritardare la progressione della malattia e il deterioramento clinico.
- Favorire il Suo reinserimento e la partecipazione sociale.

CAPITOLO 12

IL PERSONALE DELLA CLINICA



IL PERSONALE DELLA CLINICA

- Direttore di Struttura
- Direttore Sanitario
- Medici specialisti
- Medici di guardia
- Infermiere Referente
- Infermieri
- Fisioterapista coordinatore
- Fisioterapisti
- Logopediste
- Assistente sociale
- Psicologo
- Segretarie front office
- Collaboratori amministrativi
- Manutentore
- Capo cuoco
- Cuoco
- Aiuto cuochi
- Operatori generici

Il personale della Clinica Arborea è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo e la qualifica dell'Operatore.

Il colore delle divise dei vari operatori La aiuterà a distinguerne le funzioni.

DIVISA	MANSIONE
Casacca bianca con bordi blu e pantaloni blu	Infermieri
Casacca blu con bordi bianchi e pantaloni bianchi	O.S.S.
Casacca celeste e pantalone celeste	Tecnici riabilitativi
Casacca vinaccia e pantaloni bianchi	Operatori generici

Il personale è coinvolto in una formazione continua e permanente ed è incentivato a partecipare a corsi di aggiornamento e convegni: la sua attività assistenziale e progettuale è periodicamente supervisionata da personale competente.



IL PERSONALE SANITARIO:

DIRETTORE SANITARIO

È responsabile della conduzione dei Servizi Sanitari e del personale dedicato. In particolare, svolge funzioni di coordinamento del raggruppamento Riabilitativo e dei Servizi Diagnostici.

Sovrintende inoltre all'organizzazione delle attività cliniche e agli aspetti igienico sanitari della struttura.

MEDICI

Ad essi è affidata ogni decisione diagnostica e curativa. Con i medici di reparto può essere affrontato e discusso qualunque problema relativo al Suo stato di salute, chiedendo inoltre spiegazioni circa gli esami e le terapie praticate.

INFERMIERE REFERENTE

L'organizzazione e il coordinamento dell'assistenza infermieristica nei vari reparti è affidata alla responsabilità dell'Infermiere Referente, che controlla la regolarità della somministrazione della terapia prescritta e provvede all'organizzazione di esami e consulenze. L'Infermiere Referente è a disposizione per qualsiasi problema inerente all'assistenza infermieristica e per eventuali necessità e informazioni sulla vita di reparto. Rappresenta l'interlocutore preferenziale per i rapporti tra Lei, i suoi familiari e i Medici.

INFERMIERI

Sono gli operatori professionali responsabili dell'assistenza generale infermieristica; garantiscono la corretta somministrazione delle terapie e provvedono, in caso di scarsa autonomia, all'aiuto nella risoluzione dei Suoi bisogni di salute.

La natura dell'intervento infermieristico, nel rispetto delle norme, è sia tecnica sia educativa, ma soprattutto relazionale.

NEUROPSICOLOGA

Si occupa dell'attività psicologica per la rieducazione funzionale delle disabilità comunicative, cognitive e comportamentali attivando un ciclo di trattamento. Opera in équipe con le altre figure professionali e fornisce un supporto psicologico. La sua attività clinica prevede tecniche di rilassamento, consulenze individuali, gruppi psico-educazionali e colloqui di sostegno individuali, sia per Lei sia per i Suoi familiari.

GLI OPERATORI SANITARI DELL'AREA RIABILITATIVA:

Gli operatori dell'area riabilitativa, in riferimento alla diagnosi e alla prescrizione medica, in maniera autonoma o in collaborazione con tutte le altre figure sanitarie garantiscono il percorso riabilitativo.

I principali campi di intervento sono:

- riabilitazione funzionale;
- riabilitazione di Pazienti con deficit cognitivi, disturbi della voce e deglutizione;
- riabilitazione delle malattie relative alla neuro psicomotricità e alla neuropsicologia;
- rieducazione funzionale con particolare riferimento alla vita quotidiana.

FISIOTERAPISTA COORDINATORE

Coordina i Servizi Riabilitativi, definendone il piano di lavoro unitamente alla suddivisione oraria, in armonia con quanto previsto dalla DGR in materia e dai turni affissi mensilmente.

Si rapporta con la Direzione Sanitaria e la Direzione di Struttura, dando attuazione alle direttive ricevute.

FISIOTERAPISTI

Sono figure specializzate nella riabilitazione neuromotoria. Collaborano attivamente con le altre figure presenti in nucleo nelle attività di recupero della funzionalità globale. Svolgono il proprio lavoro prevalentemente nella palestra attrezzata presente in struttura.



LOGOPEDISTE

Si occupano della valutazione e del trattamento delle capacità comunicative, linguistiche e dei disturbi dell'apprendimento; inoltre verificano in itinere l'andamento dell'intervento logopedico. Si occupano del counselling, volto a sostenere Lei e la sua famiglia nel percorso rieducativo.

GLI OPERATORI DELL'AREA SOCIALE E SOCIO SANITARIA

OPERATORI SOCIO SANITARI

L'Operatore Socio Sanitario (OSS) è un operatore di aiuto all'Infermiere nelle normali attività assistenziali; si occupa dell'igiene personale della persona allettata e delle manovre di posizionamento nel letto, nonché dell'attività riabilitativa, supportando gli operatori sanitari dell'area riabilitativa.

Si occupa, inoltre, della pulizia dei locali dedicati alla degenza.

IL PERSONALE AMMINISTRATIVO

IL RESPONSABILE DI STRUTTURA

Ha il compito dell'organizzazione generale delle attività, vigila sugli aspetti qualitativi dei servizi che Le vengono offerti e sulla qualità di vita all'interno della Clinica.

ÉQUIPE AMMINISTRATIVA:

COLLABORATORE AMMINISTRATIVO PARTE MEDICA/COMMERCIALE

Si occupa delle prenotazioni, della gestione delle Liste d'Attesa e degli inserimenti privati. Utilizza il portale Sales Force per l'ottimizzazione del lavoro svolto. Accoglie inoltre eventuali proposte e reclami ed esercita la funzione di Referente Etico.

COLLABORATORE AMMINISTRATIVO PARTE RISORSE UMANE E CONTABILITÀ

Si occupa degli adempimenti inerenti ai contratti e alle presenze dei dipendenti della struttura. Si rapporta con gli uffici amministrativi e contabili degli enti locali. Tiene sotto controllo la contabilità della struttura.

SEGRETARIA FRONT OFFICE

Si occupa della Sua accoglienza, di fornirLe le informazioni, di orientare il Suo percorso presentandoLe le prestazioni fornite.

Queste ultime figure professionali, anche se non a Suo diretto contatto durante la degenza, concorrono affinché la Residenza Le fornisca la migliore assistenza possibile.

IL PERSONALE DEI SERVIZI GENERALI:

OPERATORI GENERICI

Il personale con la casacca color vinaccia si occupa della pulizia e sanificazione degli ambienti di cura e della struttura in genere, oltreché del servizio lavanderia.

MANUTENTORE

Garantisce la manutenzione ordinaria degli impianti e dei locali al fine di assicurarle il comfort e la sicurezza necessari durante il Suo periodo di permanenza presso la struttura.

IL SERVIZIO RISTORAZIONE:

La Brigata di Cucina è composta da un Capocuoco, un cuoco e due aiuto cuochi. Particolare cura è dedicata al vitto che, pur privilegiando i sapori di una cucina creativa, è attentamente calibrato sulle Sue esigenze, nel rispetto di tutte le prescrizioni di carattere medico-sanitario, al fine di offrirLe una dieta corretta ed equilibrata.

La Clinica Arborea di Villamar è dotata di un'attrezzata cucina interna, dove cuochi diplomati provvedono a predisporre e preparare cibi sempre freschi che vengono serviti appena cucinati nelle due sale da pranzo. Particolarità della Ristorazione è inoltre la texture modificata, (preparata per coloro che necessitano di alimentazione frullata). Una volta al mese, inoltre, il Capo Cuoco propone un pranzo a tema, sempre vario, secondo la stagionalità e il periodo dell'anno.

CAPITOLO 13

LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



La Clinica Arborea considera di fondamentale importanza la rilevazione della Sua soddisfazione, come importante elemento di stimolo al miglioramento continuo della Qualità dei servizi offerti.

Per tale ragione, ha messo in atto i seguenti strumenti di rilevazione:

- un questionario di soddisfazione, che Le viene consegnato il giorno prima della dimissione e può essere compilato anche in forma anonima;
- un quaderno di raccolta di opinioni e suggerimenti, collocato sul bancone della Reception, a Sua completa disposizione: la Direzione lo verifica quotidianamente.
- Lei e i suoi familiari potrete inoltre rivolgervi in qualsiasi momento e per qualsiasi informazione e/o segnalazione al referente dell'URP, che prenderà in carico la richiesta attivando le procedure operative più opportune (gestione dei reclami, segnalazione di evento indesiderato, ecc.).
- Procedure operative formalizzate di gestione dei reclami sia scritti sia orali, volte ad assicurare una gestione rigorosa, tempestiva ed efficace della pratica.

I risultati sono registrati mensilmente su di un'apposita "tabella di bordo" interna, che ne permette la visualizzazione grafica e la diffusione a tutto il personale tramite affissione nella bacheca posta nel locale della registrazione delle presenze. Tale strumento di registrazione dei risultati permette altresì alla Direzione e al suo staff di effettuare un'analisi puntuale e trasversale dei dati ottenuti e di pianificare di conseguenza tutte le azioni migliorative del caso.

La verifica e l'aggiornamento di questi piani d'azione, viene effettuata settimanalmente in occasione della riunione di staff, e ogni quattro mesi in sede di Comitato Qualità e Gestione del Rischio.



CAPITOLO 14

UMANIZZAZIONE DELLE CURE



REFERENTE ETICO

La mission del Referente Etico è quella di mettere in atto, in collaborazione con l'équipe multidisciplinare, la dinamica etica della struttura. Ciò avviene attraverso l'istituzione del Comitato Etico e un confronto costante con il direttore di struttura e il direttore sanitario, non da ultimo attraverso l'ascolto e la presa in carico dei bisogni dei pazienti e dei loro familiari.

Nell'ambito della pratica quotidiana, il referente etico promuove una cultura condivisa centrata sul rispetto della persona, della sua storia e della sua unicità.

Sottopone all'attenzione della Direzione della struttura l'organizzazione di eventi funzionali all'ancoraggio territoriale della Clinica e alle azioni solidali messe in pratica al suo interno.

Il referente etico svolge la sua attività nel rispetto degli impegni di *emeis* e della Carta dei Diritti del paziente.

CAPITOLO 15

LE RETTE



RETTA DI DEGENZA GIORNALIERA PAZIENTI PRIVATI
In vigore dal 01/06/2026

RIABILITAZIONE FUNZIONALE PIANO I	CAMERA	QUOTA SANITARIA	DIFFERENZA ALBERGHIERA
Media intensità	Singola	99,00 €*	46,00 €**
Media intensità	Doppia	99,00 €*	36,00 €**
Alta intensità	Singola	140,00 €*	46,00 €**
Alta intensità	Doppia	140,00 €*	36,00 €**

*Le tariffe inerenti alla quota sanitaria si intendono esenti IVA [D.P.R. 633/72 art.10]
**Le tariffe inerenti alla differenza alberghiera si intendono IVA inclusa

RETTA DI DEGENZA GIORNALIERA PAZIENTI
CONVENZIONATI

RIABILITAZIONE FUNZIONALE PIANO I	CAMERA	QUOTA SANITARIA	DIFFERENZA ALBERGHIERA	A carico del SSR	A carico Privati
Alta intensità	Doppia	388 €	/	100%	/



TARIFFE SERVIZI AGGIUNTIVI

In vigore dal 01/01/2026

LAVANDERIA CAPI PERSONALI 4,45€ DIE IVA INCLUSA

PRODOTTI IGIENE PERSONALE 50,00€ IVA INCLUSA

PACCHETTO COMFORT 300,00€ IVA INCLUSA
include TV in camera, prodotti
igiene personale, kit di benvenuto

PACCHETTO DELUXE 500,00€ IVA INCLUSA
include camera singola, TV in camera,
lavanderia capi personali, prodotti di
igiene personale, kit di Benvenuto

CAMERA SINGOLA* 300,00€ IVA INCLUSA

FORNITURA PRESID
INCONTINENZA 5,00€ DIE + IVA AL 22%

*SERVIZIO PER DEGENTI IN CONVENZIONE S.S.N.

**SERVIZIO PER PAZIENTI NON IN CONVENZIONE S.S.N.

TRASPORTI SANITARI ORDINARI

La Clinica ha una convenzione in essere con la società OPG Service, leader nel servizio di trasporti infermi, con la quale collabora proficuamente al fine di garantire ai pazienti i trasferimenti nella massima sicurezza e velocità, da e verso la Clinica, nelle fasi di inserimento e dimissione, nonché in tutti i casi di visite programmate inerenti alla patologia dell'utente preso in carico.

Il servizio è autonomamente gestito dall'équipe amministrativa della Struttura e per poterne usufruire è necessario compilare apposito modulo di richiesta, disponibile presso la reception.

Al servizio vengono applicate le seguenti tariffe:

TARIFFA TRASPORTO SANITARIO

In vigore dal 01/01/2024

QUOTA FISSA	50,00€
QUOTA ORARIA	40,00€
SUPPLEMENTO KILOMETRICO	1,50€

CAPITOLO 16

INFORMAZIONI GENERALI



REGOLAMENTO INTERNO

Al momento dell'ammissione ad ogni Paziente/Rappresentante viene consegnata copia del Regolamento Interno.

NORMATIVE

All'interno della Struttura sono applicate e rispettate le normative riguardanti:

- Testo Unico sulla Sicurezza;
- Legge 155 (HACCP) per funzionamento di cucina e mensa;
- Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR 216/679).

GESTIONE EMERGENZE

La residenza mette in atto le procedure relative a:

- richieste di pronto intervento e/o ricovero ospedaliero urgente;
- prevenzione sulla sicurezza;
- piani di evacuazione in caso di incendio o di calamità naturali.

GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

La Struttura pianifica annualmente le azioni di prevenzione, monitoraggio e miglioramento continuo per garantire la sicurezza dei pazienti e ridurre gli eventi avversi.

CAPITOLO 17

PERCORSO QUALITÀ E BUON TRATTAMENTO



I nostri valori al vostro servizio

La Casa di Cura Clinica Arborea fa propria la mission che **emeis** ha definito per l'anno 2024 e che si esprime attraverso i seguenti 4 valori:



L'impegno verso l'essere umano, perché nel prenderci cura degli altri riveliamo la nostra umanità



L'Amore per la Vita, perché prendersi cura degli altri significa coltivare il desiderio di vivere



Lo spirito di aiuto reciproco, perché l'aiuto agli altri inizia aiutandosi l'un l'altro.



Il desiderio di apprendere, perché più impariamo, meglio curiamo

“la vostra soddisfazione è al centro del nostro impegno”

Valutazione della Qualità

Questionario di gradimento

Qualche giorno prima della dimissione ai degenti viene distribuito un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, dove possono esprimere il proprio parere in forma anonima sul percorso di cura e sui servizi offerti dalla struttura durante il loro ricovero e proporre suggerimenti al fine di migliorare sempre più il Servizio offerto.

Reclami / proposte

In caso di reclamo occorre rivolgersi alla Direzione.

Sul bancone della Reception è presente il **Quaderno delle opinioni**, per ogni utile suggerimento.

I temi identificati per il miglioramento continuo della Qualità sono i seguenti:

1. Buone cure ed etica
2. I diritti della persona assistita
3. Espressione e partecipazione della persona assistita
4. Co-costruzione e personalizzazione del progetto di sostegno
5. Sostegno all'autonomia
6. Sostegno alla salute
7. Continuità dell'assistenza
8. Politica delle risorse umane
9. Gestione della qualità e del rischio

Le buone pratiche

Lo scopo delle raccomandazioni per le buone pratiche professionali è quello di informare il personale che opera nella Casa di Cura e i Pazienti stessi al fine di migliorare la qualità dell'assistenza fornita.

All'interno della Casa di Cura esiste un sistema di monitoraggio e di intervento per promuovere il buon trattamento.

Tutto il personale della struttura è a conoscenza delle disposizioni normative relative al rafforzamento delle procedure di gestione delle segnalazioni di abuso nelle strutture sanitarie e sociosanitarie.

Chiunque abbia segnalato un sospetto abuso ha diritto alla tutela legale.

Misure attuate per promuovere un buon trattamento

A tal fine, la struttura ha predisposto una serie di strumenti e ausili per promuovere un buon trattamento:

- Formazione specifica per il personale
- Valutazione periodica delle pratiche professionali
- Una procedura di azione preventiva per identificare le situazioni di rischio e adottare le misure appropriate.

La direzione e l'intera équipe sono qui per ascoltarvi e garantire il rispetto del vostro benessere ogni giorno.



[illegible]

CAPITOLO 18

CONTATTI



CLINICA ARBOREA

VIA DEGLI ORTI, 2
09020 VILLAMAR (SU)
TEL. 070936052
EMAIL direzione.villamar@emeis.com

emeis Italia S.p.A.

Sede Legale: Via San Donato 97 10144
Torino (TO)
Tel. +39 011 9274111
C.F. e P. Iva N. Iscriz. Reg. Imp. 033280964

PEC: emeisitalia@legalmail.it
Mail: segreteria generale@emeis.com
Sito web: www.emeis.it

