



CONTINENTAL  
TERME HOTEL

---

# **CHARTRE DES SERVICES**

**1° Réédition 2018**

## **CONTINENTAL TERME HOTEL**

### **Introduction :**

Le droit à la santé et au renseignement du patient est affirmé avec clarté soit dans la Déclaration Universelle, que dans le Pacte sur les Droits Économiques, Sociaux et Culturels, qu'il le définit le "Niveau le plus élevé possible de santé physique et mentale".

Dans le Système des Nations Unies, il relève de la compétence de l'Organisation Mondiale pour la Santé (OMS), la responsabilité primaire de préparer et superviser aux mesures internationales concernant le droit à la santé en champ international.

Dans ces conditions nous Vous invitons à consulter ce document, pour prendre conscience de Votre droits sanitaires en champ thermal.

## **PRÉSENTATION :**

Ce Charte de Services Sanitaires est, avant tout, une présentation de notre Centre Thermal, avec ses caractéristiques, ses activités, les services et les performances qu'il peut fournir.

C'est une présentation qu'il ne veut pas être fins à si même, mais établir comme un moment d'accueil et de connaissance réciproque avec toutes les personnes qui s'adressent à notre Centre Thermal.

Notre Hôte doit dépasser chaque sensation d'extranéité et de sujétion et se sentir tout de suite entouré par un esprit d'hospitalité affectueuse et chaleur humaine.

Il pourra obtenir les performances les plus appropriées et proportionnées à sa situation, se sentir engagé des soins, avoir meilleure conscience des propres droits et contribuer, à travers ses communications et, quand il a besoin, ses réclamations justes, à remplir les manques qui dussent se vérifier et mettre en condition le CONTINENTAL TERME HOTEL de fournir un service qualifié et correspondant de plus en plus aux exigences de chacun.

La Direction de l'Entreprise

---

## **LA CHARTE DES SERVICES SANITAIRES**

Dans les derniers ans il a été introduit dans le Service Sanitaire national le début selon lequel est nécessaire d'améliorer le rapport avec le citoyens/utilisateurs, en ajustant les performances à Ses exigences réelles, non seulement sanitaires en sens étroit, mais aussi de type relationnel et de jouissance des services.

En tel sens la « Charte de Services Sanitaires », approuvée avec DPCM du 19/05/1995 constitue un nouvel important instrument pour les droits des utilisateurs en attribuant à eux la possibilité de moments de contrôle direct sur les services distribués et sur leur qualité.

La Charte des Services Sanitaires est l'instrument qui règle les rapports entre l'utilisateur, la Direction Sanitaire, la Direction de l'Entreprise et l'Administration ; il donne renseignements sur les services distribués et sur les modalités d'accès aux mêmes, sur les mécanismes de réclamation et de remboursement pour inexécutions éventuelles, il met les conditions en définitive pour établir un nouveau rapport entre notre Centre Thermal et les utilisateurs, grâce à qui peuvent sortir de la condition d'acceptation passive de tout ce qu'il leur est offert en termes de performances.

La Charte des Services Sanitaires n'est pas une brochure informative simple mais un moyen pour

permettre une comparaison constructive entre qui distribuent les services et qui en bénéficie et pour définir droits et devoirs ; pour celui-ci la charte des services est un instrument dynamique, et elle est ensuite sujette à moments continus d'amélioration, vérification et intégration.

Depuis plusieurs années le CONTINENTAL TERME HOTEL est en train d'engager pour s'adapter aux besoins et aux attentes de plus en plus de qui il accède à ses structures : beaucoup d'initiatives ont été réalisées, des autres sont en cours ou en voie de projet en différents secteurs : accueil, renseignement, rapports avec le personnel.

Il reste encore beaucoup à faire, puisque le parcours de la qualité est long et complexe et il demande l'implication surtout de qui il opère dans la structure, mais aussi ce des destinataires des services distribués que, aux suggestions et aussi réclamations peuvent contribuer à leur amélioration.

La Charte des Services est un instrument disponible pour tous les intéressés et elle contient tous les renseignements sur les parcours à effectuer, pour bénéficier des performances distribuées.

Dans la rédaction de la Charte des Services Sanitaires ils ont été tenus présents les critères qui, au sein, ils dictent les lois régionales et nationales.

Le Directeur de la Santé

Dr. \_\_\_\_\_

## PRINCIPES ESSENTIELS

La loi 502/92 qu'il a réorganisé l'assistance sanitaire, il a introduit avec l'article 14 "Droits des citoyens » une série d'instruments finalisée à garantir la bonne qualité de l'assistance ; particulièrement on a cherché d'introduire une série de « indicateurs » relatifs à la personnalisation, humanisation, renseignement, confort et prévention pour évaluer la qualité des performances distribuées.

Les indicateurs qui rentrent dans le cadre de l'article 14 des 502/92 « droits des citoyens » concernent le point de vue et les attentes des citoyens.

Ils peuvent être définis comme indicateurs du degré de satisfaction des utilisateurs et ils sont liés au juste proportion, accessibilité et qualité, au rapport opérateur/patient, à l'humanisation, au confort, à la privacy.

La Charte des Services défend les droits des utilisateurs, la distribution des Services arrive dans le respect des principes fondamentaux suivants :

- **ÉGALITÉ** : les performances sont distribuées sans distinction de sexe, race, langue, classe sociale, religion et opinions politiques.  
Les services sont distribués second règles égales pour tous, même si le droit doit être garanti à la différence, en enlevant chaque cause possible de discrimination et en recevant

traitements qu'ils tiennent compte de spécificités dérivé par l'âge, le sexe, la nationalité, la culture et la religion, ainsi qu'en présence de HANDICAP que leurs problématique ont la priorité sur horaires et opinions :

- **IMPARTIALITÉ** : à l'égard des utilisateurs les services sont distribués selon des critères d'objectivité, justice, transparence et impartialité ;
- **CONTINUITÉ** : C'est garantie la réalisation d'un programme diagnostique thérapeutique de manière continue, dans le cadre des modalités de fonctionnement défini par règles et règlements nationaux et régionaux ;
- **DROIT DE CHOISIR** : l'Utilisateur a droit, conformément aux règles en vigueur, de choisir entre les sujets qui distribuent le Service ;
- **ADÉQUATION** : les performances sont appropriées quand en même temps ils sont respect pertinent aux gens, circonstances et endroits, valides d'un point de vue technique-scientifique et acceptable soit pour les clients qui pour les opérateurs ;
- **PARTICIPATION** : L'Utilisateur a le droit de présenter réclamations, instances, observations, d'accéder aux renseignements et de proposer des suggestions pour améliorer le Service ;

- **EFFICIENCE** : les Services et les performances doivent être fournies par un usage optimal des ressources, selon les plusieurs standards ajournés de qualité et en adoptant toutes les mesures aptes pour satisfaire de manière opportune si possible les besoins de l'Utilisateur, en évitant gaspillages qu'ils iraient au dommage de la collectivité ;
- **RISPECT DES DROITS DE LA DIGNITÉ ET DE LA DISCRÉTION** : d'aucune manière les exigences diagnostiques, thérapeutique et d'organisation doivent compromettre le respect de la personne. Chaque Citadin Utilisateur doit être assisté et traité avec gentillesse, courtoisie et attention dans le respect de la personne et de sa dignité ;

# FICHE DE PRÉSENTATION

## CENTRE THERMAL

### **Données générales :**

- NOM  
**CONTINENTAL TERME HOTEL**
- DÉNOMINATION SOCIALE  
**TERME CONTINENTAL SPA**
- PROPRIÉTAIRE  
**Famille Bernardi**

### **Réception :**

- DIRECTRICE  
**M.me Marilena Lovo**
- SOUS-DIRECTEUR  
**Mr. Federico Bernardi**
- PERSONNEL ADMINISTRATIF  
Moro Gianluca, Masiero Sandro, De Angeli  
Massimiliano, Orsi Barbara, Lo Corvo Cristina,  
Bicciato Alessia, Marsotto Giada, Tosato  
Susanna, Zandolin Chiara, Fabris Elisa, Cosma  
Silvia, Costa Piera

### **Centre thermal :**

- DIRECTEUR DE LA SANTÉ :  
**Dr. Forestan Francesca**
- MÉDICAUX COADJUTEURS :  
**Dr. Fanin Davide**
- MÉDECIN PHYSIATRIQUE : **Dr. Patrizia Poli**

- **RÉSPONSABLE DU CENTRE THERMAL**  
**M.me Erminia Pastore**

### **Chef du centre thermal**

#### **PERSONNEL TECHNIQUE DU CENTRE THERMAL**

##### **Équipe technique du centre thermal :**

Bau' Alessandro, Bettio Lorenzo, Cbianca

Michele, Cavestro Matteo, Cognolato

Luca, Magarotto Caterina, Pasqualin Marina, Piccolo

Patrizia, Salmistraro Veruska, Visentin Leonardo,

Cisco Matteo.

**Physiothérapeute:** Bisi Gianluca

##### **Transporteur de boue**

Bitunjac Dragan

- **COMMENT NOUS REJOINDRE**

**De Milan et du Brennero:** Autoroute A4 MI-VE  
sortie Padova Ovest. Suivre les indications pour  
Abano-Montegrotto Terme.

**De Bologne :** Autoroute A13 BO-PD. Sortie « Terme  
Euganee ». Suivre les indications pour Montegrotto  
Terme.

**De Venise et du nord-est :** Autoroutes A3- A4-A13.  
Sortie « Terme Euganee ». Suivre les indications  
pour Montegrotto Terme.

Le Centre Thermal est ouvert 7 jours sur 7 du 10  
février au 9 décembre 2018 et du 20 décembre au 6  
janvier 2019

## **SERVICE GÉNÉRAUX**

### **LA THÉRAPIE THERMALE**

Le CONTINENTAL TERME HOTEL se trouve dans les Thermes Euganéens, qui représentent la plus grande station thermale d'Europe, spécialisée pour la fango-balnéothérapie et les inhalations.

Les eaux météoriques, chargées d'énergie géothermique, jaillissent à une température constante de 87°C et représentent une ressource unique au monde.

Notre Hotel-Centre thermal est associé au Consortium Aquaehotels de Montegrotto T. et a obtenu par le Ministère de la Santé Italien le niveau de qualification « 1° Super » qu'indique le respect des ressources naturelles du bassin et la discipline rigoureuse observée dans l'utilisation des eaux afin de préserver ce don naturel.

À tout cela s'ajoute l'engagement constant du Centre d'Études Thermales de Vénétie « Pietro d'Abano » : à travers l'étude approfondie des composants primaires de la ressource thermale, tels que l'eau, les algues et les boues, le Centre d'Études effectue des recherches scientifiques systématiques sur la médecine thermale et surveille constamment les effets de la fangothérapie pour garantir la qualité absolue des thérapies.

## **LES EAUX**

Les eaux du Bassin Thermal Euganéen appartiennent à la catégorie des eaux souterraines profondes. Leur précieuse unicité naît du long voyage qu'elles doivent parcourir. L'eau provient des bassins non contaminés des Monts Lessini, dans les Préalpes et s'écoule dans le sous-sol à travers la roche calcaire pour arriver jusqu'à une profondeur de 2000-3000 mètres : elle est maintenue à haute température et forte pression sur un parcours d'environ 80 kilomètres pendant une période moyenne de 25/30 ans, s'enrichissant ainsi en sels minéraux. À la fin de cette voie, ils sont pris par le personnel thermal et utilisés pour les différentes indications thérapeutiques.

La richesse en substances dissoutes fait de cette eau une ressource thermale unique au monde, classée d'un point de vue chimique comme une eau salso-bromo-iodique hyperthermale avec un résidu fixe à 180°C de 5-6 grammes de sels dissous par litre. L'extraordinaire valeur thérapeutique des eaux et des boues est due également à la sévérité des normes qui gouvernent l'extraction thermale, en évitant l'utilisation aveugle des ressources et leur appauvrissement.

## **LA BOUE THERMALE**

La boue du CONTINENTAL TERME HOTEL est un mélange savant d'un composant solide (l'argile), d'un composant liquide (l'eau salso-bromo-iodique) et d'un composant biologique (les micro-organismes et les bio matériels). Le processus de maturation a lieu dans des bassins spéciaux pendant environ 50-60 jours pendant lesquels la boue est maintenue en contact continu avec l'eau thermale qui coule à un rythme constant.

La température et les constituants chimiques de l'eau thermale Euganéenne influencent le développement d'une certaine communauté, modifiant ainsi la structure chimique et chimico-physique de la boue qui acquiert ainsi toutes les propriétés thérapeutiques qui la rendent unique.

## **FAÇON DE PROCÉDER**

Le patient accède librement aux traitements thermaux avec une prescription médicale. La prescription doit reporter la pathologie du sujet, l'indication du soin et le numéro des soins prescrits.

## **DURÉE DE LA THÉRAPIE**

En moyenne, les cycles de cure thermale durent 12 jours, dans un délai d'environ 20 jours, pour obtenir le maximum d'avantages des traitements effectués. Lorsque l'indication existe, la durée du cycle peut être

prolongée et/ou la thérapie peut être répétée pendant l'année.

### **HORAIRE DES TRAITEMENTS**

Le Centre Thermal est ouvert de 4h30 à 11h30 du lundi au samedi et sur réservation l'après-midi et le dimanche.

### **MODALITÉ DE RÉSERVATION DES TRAITEMENTS THERMAUX**

Vous pouvez réserver les traitements thermaux par lettre, fax ou téléphone, en demandant de notre chef du centre thermale, M.me Erminia Pastore, numéro interne 808 et 835.

Elle est en service toutes les matins de 7h00 à 11h00 environ et dans l'après-midi de 17h00 à 19h00 environ.

Le premier jour des traitements thermaux la réception de l'hôtel vous indiquera la pratique pour l'accès aux traitements thermaux, le site du cabinet médical, pour la visite médicale obligatoire, effectuée par nos médecins spécialistes de médecine thermale, qu'ils vont prescrire les traitements en tenant compte des pathologies variées, des nécessités spéciales et des besoins de nos Clients.

Ensuite notre chef du centre thermal est disponible pour réserver et/ou confirmer les traitements thermaux (horaires et opérateurs privilégiés).

### **“Guide à la prescription”**

**Publié par le Centre d'Études Thermales de Vénétie  
« Pietro d'Abano »**

## **STRUCTURES ET SERVICES GÉNÉRIQUES DU CONTINENTAL TERME HOTEL**

Après la visite médicale d'admission aux soins thermaux, le client fixe, avec la responsable du centre thermal, l'horaire le plus conforme pour effectuer les séances de fango - balnéothérapie (qu'ils se déroulent seulement au matin) en tenant compte de ses exigences et de celles de l'hôtel.

La durée journalière d'une séance thermale, compréhensive aussi d'un massage thérapeutique de 20 minutes est d'environ 1 heure 15 minutes.

Le client accède au Centre Thermal, de l'étage de sa chambre, avec ascenseur direct.

Pendant la phase du traitement thermal le client est suivi constamment de notre personnel spécialisé.

## **DESCRIPTION SERVICES/ÉQUIPEMENTS DISPONIBLES**

- Lumineux hall
- Salles de réunion
- Sala fumeur
- Lounge Bar et Poolbar
- Restaurant
- Salle pour le petit déjeuner
- 5 piscines thermales avec bio-grotte thermale.

- 2 SPA avec sauna finlandais, Kneipp, Hammam, chambre de sel, cascade de glace, douches émotionnelles, bain méditerrané et Soft sauna
- Salle de gym Technogym
- Beauty farm, centre thermal, centre de physiothérapie et réhabilitation
- Chambres et Suites
- Important parc avec minigolf, jeu de boules, terrains de tennis découverts et couvert, terrain de foot à 5, parcours santé.

## **SERVICE SANITAIRES DU CENTRE THERMAL**

1. SERVICES SANITAIRES DU CENTRE THERMAL : fangothérapie, balnéothérapie, massothérapie, inhalations, aérosol ;
2. ACTIVITE SYNERGIQUES AUX TRAITEMENTS THERMALES: réhabilitation motrice et post-traumatique, kinésithérapie, gymnastique médicale, hydrokinésithérapie, ionophorèse, tens, ultra-sons, laser, massages complémentaires: massages thérapeutiques de 20, 40, 50 et 60 min. massage ayurvédique, holistique, On Zon Su, Hot Stone, réflexologie plantaire, lymphodrainage, watsu, shiatsu;
3. SERVICES ESTHETIQUES DU CENTRE THERMAL : Traitements intensifs du visage et du corps avec produits thermaux et produits Marzia

Clinic, traitements du visage et du corps ayurvédiques, salon de coiffure, manucure, pédicure, peeling du corps.

4. SERVICES DE GYM DU CENTRE THERMAL : de lundi à vendredi cours de gymnastique gratuit dans la salle de gym et cours d'aquagym avec trainer ;

5. PISCINES : 5 piscines thermales à différentes températures, hydrokinesithérapie dans l'eau thermale, banc pour l'hydromassage eau/air, parcours dans l'eau thermale pour les maladies vasculaires périphériques, marche japonaise pour la stimulation plantaire, hydromassage eau/air avec «Champignon», "Botti" pour l'hydromassage croise total, matelas subaquatiques pour l'hydromassage d'eau avec microfissures. parcours Kneipp, bio-grotte thermale, sauna finlandais.

## 1) SERVICES SANITAIRES DU CENTRE THERMAL

<b>CATÉGORIES DE DIAGNOSTIC</b>	<b>PATHOLOGIE TRAITABLE AVEC LES TRAITEMENS THERMALS</b>
Arthrose et d'autres formes dégénératives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Arthrose</li><li>• Arthrose diffuse</li><li>• Arthrose cervicale</li><li>• Arthrose lombaire</li><li>• Arthrose des membres</li><li>• Discopathie sans hernie et sans symptomatologie d'irritation ou de compression nerveuse</li><li>• Résultats de chirurgie pour hernie discale</li><li>• Cervical d'origine rhumatismale</li><li>• Périarthrite scapulo-humérale (à l'exclusion de formes aiguës)</li><li>• Arthrite rhumatoïde en phase de repos</li><li>• Arthrose, polyarthrose (avec ostéoporose diffuse ou localisée)</li><li>• Résultats de rhumatisme articulaire</li><li>• Ostéoporose et d'autres formes dégénératives</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Périarthrite</li> <li>• Ankylosante</li> <li>• Spondylarthrites</li> <li>• Spondylose et spondylolisthésis</li> </ul>
Rhumatismes extra articulaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rhumatismes extra articulaires</li> <li>• Rhumatismes inflammatoires (en phase de repos)</li> <li>• Fibrose rhumatismale</li> <li>• Tendinite rhumatismale</li> <li>• Lombalgie rhumatismale</li> <li>• Fibreux</li> <li>• Fibromiosite</li> </ul>

**CYCLE DE SOINS CONSEILLE :**

**12 bains de boue + 12 bains thermaux**

**OU : 12 bains thermaux**

<b>CATÉGORIES DE DIAGNOSTIC</b>	<b>PATHOLOGIE TRAITABLE AVEC LES TRAITEMENS THERMAUX</b>
<p>Bronchite chronique simple ou obstructive (à l'exclusion de l'asthme bronchique et de l'emphysème avancé compliqué par grave insuffisance respiratoire ou par cœur pulmonaire chronique)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Bronchite chronique simple B.P.C.O.</li> <li>● Bronchectasie</li> <li>● Bronchopathies chroniques</li> <li>● Bronchites chroniques hypersécrétion</li> <li>● Bronchites chroniques</li> <li>● Bronchites chroniques récurrent</li> <li>● Bronchites chroniques emphysémateuse</li> <li>● Bronchites asthmatiforme ou spastique</li> <li>● Bronchopathie chronique</li> <li>● Bronchopathie obstructive</li> <li>● Bronchopneumopathie chronique</li> <li>● Bronchopneumopathie chronique asthmatique ou spastique</li> <li>● Maladie pulmonaire obstructive chronique (BPCO)</li> <li>● Bronchite chronique avec composante obstructive</li> <li>● trachéobronchite chronique</li> </ul>

<p>Rhinopathie vasomotrices</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rhinite vasomotrice</li> <li>• Rhinite allergique</li> <li>• Simple rhinite chronique catarrhale</li> <li>• Rhinite chronique purulente</li> <li>• Rhinite atrophique chronique</li> <li>• Rhinite allergique</li> <li>• Rhinite catarrhale</li> <li>• Rhinite hypertrophique</li> <li>• Rhinite hyperergique</li> <li>• Rhinite sécrétoire</li> <li>• Rhinite pérenne</li> </ul>
<p>Laryngopharyngite chronique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pharyngite chronique</li> <li>• Laryngite chronique</li> <li>• Amygdalite récidivante</li> <li>• Nasopharyngite avec atteinte adénoïdienne</li> <li>• Adénoïdite chronique</li> <li>• Cordite (dans les différents types)</li> <li>• Pharyngolaryngite</li> <li>• Pharyngoamygdalite chronique</li> <li>• Hypertrophie adéno-amygdaliennne</li> </ul>

<p>Sinusite chronique ou syndrome rhinosinusitique chronique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinusite chronique</li> <li>• Sinusite allergique</li> <li>• Pansinusite</li> <li>• Polype/sinusite</li> <li>• Polysinusite</li> <li>• Rhinoetmoidite</li> <li>• Rhinosinusite</li> <li>• Sinusite chronique récurrente</li> <li>• Sinusite hyperplasique</li> </ul>
<p>Syndromes rhinosinusitiques-bronchiques chroniques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Syndromes rhinosinusitiques-bronchiques chroniques</li> <li>• Syndromes rhino/sinuso/des bronches</li> <li>• Sinusite rhino/sinuso/des bronches chronique</li> <li>• Syndromes rhino-des bronches chronique</li> <li>• Syndromes sinuso-des bronches chronique</li> </ul>

**CYCLE DE SOINS CONSEILLE :**

**12 inhalations + 12 aérosol**

### **3) ACTIVITÉ SYNERGIQUES AUX TRAITEMENTS THERMALES**

- Massages thérapeutiques du corps de 20 – 40 – 50 – 60 min.
- Massage modelant
- Massage antistress
- Massage ayurvédique
- Massage On Zon Su
- Massage Hawaïen
- Massage Californien
- Massage holistique
- Massage Hot Stone
- Réflexologie plantaire
- Lymphodrainage
- Gymnastique médicale
- Kinésithérapie
- Hydrokinésithérapie
- Auriculothérapie
- Acupuncture
- Mésothérapie
- Ionophorèse
- Watsu
- Shiatsu
- TENS
- Ultra-sons
- Laser
- Traitement yeux rides ou yeux gonflés
- Traitement du visage à l'acide mandélique

- Lymphodrainage pour les jambes+compresse froide
- Lymphodrainage et boue faciale
- Traitement du visage avec produits thermaux
- Traitement intensif du visage à l'acide glycolique
- Traitement du corps Thalasso Sonic
- Traitement du corps Slim Easy
- Beauty services
- Bio-grotte thermale
- Sauna finlandais

DE LUNDI Á VENDREDI DE 10h15 Á 11h15 ET DE 16h45 Á 17h45 COURS DE GYMNASIQUE GRATUIT DANS LA SALLE DE GYM AVEC TRAINER

DE 11h15 Á 11h45 COURS GRATUIT D'AQUAGYM AVEC TRAINER

LES PISCINES THERMALES SONT OUVERTES TOUS LES JOURS DE 8h00 Á 19h00

LA BIO-GROTTE THERMALE EST OUVERTE TOUS LES JOURS DE 8h30 Á 11h30 ET DE 16h00 Á 18h30 (OBLIGATION DE CERTIFICAT MÉDICAL OU AUTOCERTIFICATION)

LA SAUNA FINLANDAIS EST OUVERTE TOUS LES JOURS DE 8h30 Á 11h45 ET DE 15h00 Á 18h45 (OBLIGATION DE CERTIFICAT MÉDICAL OU AUTOCERTIFICATION)

LA SALLE DE GYM EST OUVERTE TOUS LES JOURS DE 7h00 Á 18h45

## **STANDARD DE QUALITÉ' EST AMÉLIORATION QUALITÉ' STANDARD DE QUALITÉ' :**

Chaque individu a le droit d'accéder aux services sanitaires de haute qualité sur la base de la définition et du respect de standards précis.

Le droit aux services sanitaires de qualité demande que les structures sanitaires et les professionnels pratiquent niveaux satisfaisants de performances techniques, de confort et de relations humaines.

Questo implica la specificazione e il rispetto di precisi standard di qualità, fissati per mezzo di una procedura di consultazione pubblica e rivisti e valutati periodicamente.

Le CONTINENTAL THERMES HÔTEL est accrédité par la Région la Vénétie pour la distribution des soins thermaux. L'accréditation est une des instruments déterminé par la normative D.Lgs. 502/92, D.LGS.229/99, L.R.16 n° 22-2002, DGR 2496-2004, pour recevoir l'efficacité et la justesse dans la pratique clinique et des choix d'organisation, et assurer la qualité de l'assistance.

C'est intéressant pour :

- Le Service Sanitaire National, qu'il acquiert et il garantit les performances sanitaires pour l'utilisateur
- Le producteur pour lequel est un moyen pour franchir, aux modalités connues et transparentes, le niveau qualitatif de la performance qui fournit

- Le citoyen qui peut voir reconnu son droit à une assistance de qualité élevée

Le CONTINENTAL THERMES HÔTEL dispose de format personnel au traitement premier d'urgences éventuelles compris la jouissance du défibrillateur semi-automatique. Dans le centre médical sont présents médicaments et instruments pour l'urgence.

Il y a vasques pour le mûrissement de la boue.

- La Direction Sanitaire : le centre thermal dispose d'un Directeur de la Santé, en la personne de **Dr.ssa Forestan Francesca**, et de un médecin coadjuteur : **Dr. Fanin Davide**.
- D'une responsable du Centre Thermal en la personne de M.me **PASTORE ERMINIA** avec titre attesté de **CHEF DU CENTRE THERMAL**.
- Il est assuré un service de garde médicale privé à travers le **CONSORZIO AQUAEHOTELS** de Montegrotto (horaire de **4h00 à 6h00**) au numéro de téléphone **3381625520- tel.3899010850- tel. 3381491346** et (de **6h00 à 11h00**) au numéro de téléphone **049793144**).
- Les patients sont toujours assujettis à la visite médicale préventive, avec compilation relative du dossier médical, avant de faire quelconque soin.
- Chaque thérapie thermale possède ses standards de qualité prévus par la Région de la Vénétie.

## **Bain de boue et bains thermaux :**

Le CONTINENTAL TERME HÔTEL, pour la distribution de cette thérapie il dispose de :

- N. 20 petites pièces single équipées par un petit lit rigide, vasque avec douche, aérage parfait et appareillage de sûreté
- N. 1 petite pièce single équipée pour handicapé
- N. 10 chargés de l'application de la boue thermale titulaires d'un certificat relâché par la Région de la Vénétie
- Boue thermale mature

Les chargés de l'application de la boue thermale s'occupent du patient pendant toute la durée du soin.

La réaction sudorale est effectuée dans le centre thermal, en petites pièces spécifiques.

Tous les soins thermaux fournis par le CONTINENTAL TERME HÔTEL peuvent être réservés à travers la réception préalablement.

## **Rehabilitation**

Le CONTINENTAL TERME HOTEL dispose d'un moderne centre de physiothérapie pour le soin de pathologie de l'apparat locomoteur.

Un team de médecins spécialisés en psychiatrie et réhabilitation, assisté par personnel hautement qualifié (physiothérapeute) propose des programmes pour la prévention, la thérapie et la réhabilitation.

L'hydrokinésithérapie dans l'eau thermale exploite les propriétés physiques et chimiques de l'eau aux fins thérapeutiques et représente non seulement une thérapie naturelle et efficace pour le recouvrement et l'entretien de la fonctionnalité de l'apparat locomoteur, mais aussi pour la réduction des temps de recouvrement d'articulation surmenées ou traumatisées.

### Wellness et esthétique

Dans la moderne Beauty Farm DamaDama un team d'esthéticiennes diplômées et avec expérience pluriannuelle dans le secteur, conseille les hôtes et formule le parcours le plus approprié à leurs exigences. Massages relaxants, drainants, raffermissants, massages orientaux comme le shiatsu, l'ayurvédique l'holistique et les traitements esthétiques traditionnels combinés de nouvelles techniques de la cosmétologie moderne.

## **RENFORCEMENT DE LA QUALITÉ**

- ***Tutelle des utilisateurs*** : garantit en suivant scrupuleusement les standards de qualité fonde pour loi ; les médecines et les physiothérapeutes du Centre Thermal doivent attester leur capacité par attestation de maîtrise ; pour les personnels technique du Centre Thermal le diplôme régional est nécessaire (Opérateur d'Assistance Thermale OAT). Le CONTINENTAL TERME HOTEL adhère au programme *Quality Thermal Control (QTC)* coordonné par le consortium Acquaehotel en collaboration avec :
  - Federterme
  - FoRST Roma
- ***Vérification de la qualité du service*** : le service est évalué par un questionnaire anonyme remis à l'hôte au moment de son arrivée. Il est possible de faire remplir un questionnaire de satisfaction des attentes aussi aux subordonnés de l'hôtel, qui peuvent dans cette manière exprimer leur avis professionnel.
- ***Mécanismes de Réclamation*** : par la compilation d'un questionnaire anonyme, à demander et rendre à la réception
- ***Mécanismes de remboursement*** : par le responsable de l'administration
- La structure est disponible à n'importe quel critique constructive pour grandir au niveau professionnel

et pour mieux s'adapter aux demandes des hôtes/patients.

## **PROTECTION DES DONNEES PRIVEES UE 2016/679**

Dans la catégorie des données «sensibles», concernant les aspects particulièrement délicats de la vie privée des personnes (religieux, philosophiques, politiques, syndicaux et l'origine raciale et ethnique), les informations sur l'état de santé sont soumises à une protection spéciale.

Toutes les données et informations relatives à la santé d'un individu, ainsi que les traitements médicaux ou chirurgicaux auxquels il est soumis, doivent être considérés comme privés et, en tant que tels, correctement protégés.

La vie privée des clients/patients doit toujours être respectée, (consultations spécialisées, tests de diagnostic, médicaments, etc.). Les traitements doivent être fournis dans un environnement approprié et en présence des personnes jugées indispensables à leur déroulement.

A cet effet, la structure a élaboré le Document de Sécurité Programmatique (DPS), visible aux Hôtes et pouvant être demandé par ces derniers à la réception, pour garantir leur confidentialité.