



TERME CONTINENTAL S.P.A

Via NERONIANA N. 8

MONTEGROTTO TERME (PD)

Tel. 049 793522 - Fax: 049 8910683

e-mail: info@continentaltermehotel.it - Sito: WWW.CONTINENTALTERMEHOTEL.IT

Carta dei Servizi

4[^] Edizione 2021

Gentile Utente,

siamo lieti di metterLe a disposizione la nostra Carta dei Servizi e Guida dell'utente della nostra Azienda Albergo-Stabilimento Termale "CONTINENTAL Terme hotel" e che ha come obiettivo principale il miglioramento del rapporto tra la struttura termale e chiunque ad essa si rivolga o abbia a qualunque titolo contatto con la stessa. Le notizie contenute in questo opuscolo sono dirette soprattutto a chi effettua le cure termali sia alloggiando presso l'Hotel, o, ambulatorialmente, attraverso il Servizio Sanitario nazionale o a proprie spese, garantendo a tutti l'identico trattamento. La carta dei Servizi, vuole quindi essere un mezzo diretto, volto a rispondere alle esigenze del paziente-ospite. Contiene le informazioni di base, nell'intento di farne uno strumento pratico di conoscenza dell'organizzazione interna e degli impegni che sono assunti nei confronti degli utenti. Ulteriori informazioni, con documenti e dettagli più particolareggiati sui servizi offerti dalla nostra struttura potranno essere forniti dal personale preposto all'accoglienza e ricevimento dell'Hotel e dello Stabilimento Termale.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'Hotel-Stabilimento Termale "CONTINENTAL" inizia la propria attività nell'anno 1985.

La struttura posizionata in zona tranquilla ai piedi dei Colli Euganei, a pochi passi dal centro cittadino permette di trascorrere una vacanza all'insegna del riposo, del relax e della rigenerazione fisica.

A disposizione degli ospiti ampi spazi per socializzare, comodi salotti, un'ampia sala per le serate danzanti, un fornitissimo bar all'interno, sale TV, 2 sale convegni di diversa capienza. La sala colazione, situata al primo piano dell'Hotel, accoglie gli ospiti dalle ore 7,30 alle ore 11,00. Il pranzo e la cena sono serviti nel nostro ristorante con ricchi e variati menù (anche per celiaci), ampie scelte di vini ed un servizio cordiale ed accurato. Le 94 camere tutte con aria condizionata, bagno o doccia, parquet o moquette sono fornite di asciugacapelli, cassaforte privata, tv satellitare, frigobar, terrazzo. Le 73 suites sono inoltre fornite di salottino separato. 5 di queste suites con bagno attrezzato, sono per persone che hanno delle disabilità motorie. È inoltre a disposizione degli utenti una moderna **Palestra**, al piano terra nella zona piscine di circa 145.mq, con dotazione di attrezzatura Technogym, pesistica, spalliera e cyclette sotto la Responsabilità di un istruttore titolato I.S.E.F., e/o Fisioterapista con programmi di fitness personalizzati e sedute di ginnastica terapeutica individuale. Sono previste sedute di ginnastica di gruppo.

Per gli amanti del tennis, sono a disposizione n.2. campi scoperti in terra rossa e n.1 coperto ed illuminato.

La struttura ha n.5 piscine termali a temperature differenziate dotate di panche con idromassaggio acqua/aria, percorso in acqua termale per vasculopatie periferiche, camminamento giapponese in acqua per la stimolazione plantare, idromassaggio acqua/aria con fungo, "Botti" per idromassaggio incrociato totale, lettini subacquei per idromassaggio d'aria con microfessure, vasca Kneipp, **lama cervicale**.

La struttura è completamente accessibile a chi ha difficoltà motorie, le piscine hanno il sollevatore per poter accedere all'acqua così pure il sollevatore è presente in un camerino del fango per poter usufruire della terapia.

Completano la struttura n. 2 SPA con: N 2 sauna secca, N. 1 grotta sudatoria, N. 1 Bagno Turco, N.1 Bagno Romano, N. 1 Bagno Turco Salino, N. 1 Soft Sauna, N.1 Geyser e N. 1 Stanza del Sale.

Ampi spazi verdi sono a disposizione come parco minigolf, percorso vita, ampio parcheggio coperto e scoperto e area sgambamento per i cani.

Lo Stabilimento Termale è dotato di regolare concessione di acqua termale "**salsobromiodica ipertermale**" giusta Delibera della Giunta della Regione del Veneto n.2672. del 12.09,2003. con decorrenza dal 22.05.2003..La Struttura convenzionata con il S.S.N. dal 1998, è stata accreditata con **D.G.R. n.679 del 13.02.1992 autorizzazione comunale n 18524 del 15.09.2016 .Ultimo rinnovo accreditamento con DGR n.146 del 29.09.2020.**

SCHEDA PRESENTAZIONE STABILIMENTO TERMALE

Dati Generali:

- DENOMINAZIONE: **CONTINENTAL TERME HOTEL**
- DENOMINAZIONE SOCIALE: **TERME CONTINENTAL SPA**
- PROPRIETARIO: **Famiglia Bernardi**

Accoglienza:

- DIRETTORE **Signora Marilena Lovo**
- VICE DIRETTORE **Signor Federico Bernardi**
- STAFF AMMINISTRATIVO

Moro Gianluca, Masiero Sandro, De Angeli Massimiliano, Orsi Barbara, Lo Corvo Cristina, Bicciato Alessia, Tosato Susanna, Zandolin Chiara, Fabris Elisa, Cosma Silvia, Costa Piera

Reparto cure:

- DIRETTORE SANITARIO: **Dott. Zeina Muhammad**
- MEDICI COADIUTORI: **Dott. Halaila Muhsim,**
- MEDICO FISIATRA: **Dott. Zeina Muhammad**

RESPONSABILE REPARTO CURE

Capo reparto cure: Signora Erminia Pastore

- STAFF TECNICO REPARTO CURE

Operatori Assistenti Terminali:

Bau' Alessandro, Bettio Lorenzo, Cabianca Michele, Cognolato Luca, Pasqualin Marina, Piccolo Patrizia, Salmistraro Veruska, Visentin Leonardo, Cisco Matteo, Cavestro Matteo, Maragotto Caterina, Meneghetti Massimo e Zandonà Massimiliano

Fisioterapista: Fabrizia Luciani

Portafango: Bitunjac Dragan

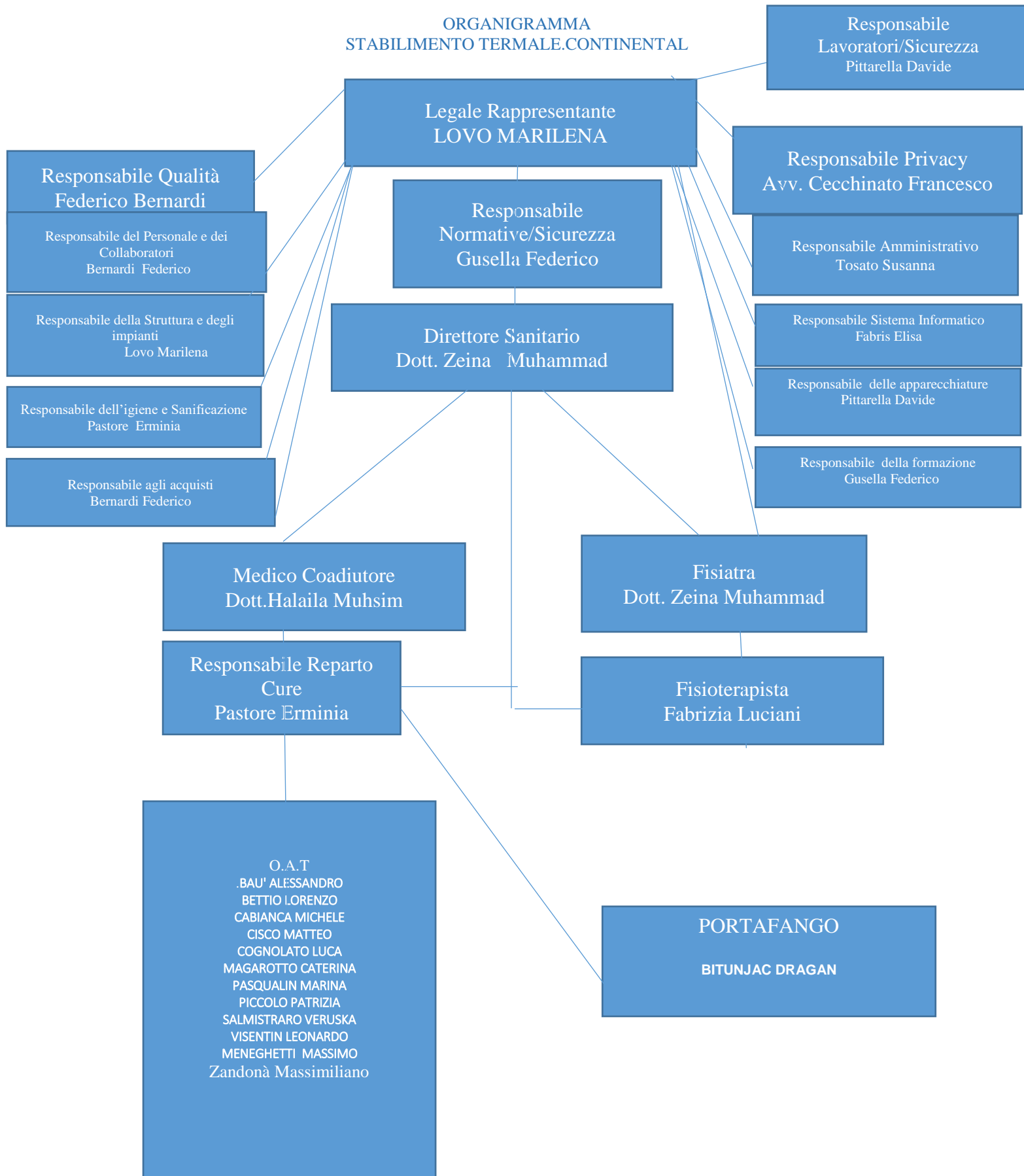
L'erogazione delle prestazioni di assistenza termale al livello tariffario A SUPER.

Situato all'interno dell'Hotel, il reparto termale dispone di:

- N. 21 camerini per la fangoterapia di cui 1 con sollevatore ;
- N. 7 .camerini per massaggio terapeutico;
- N. 3..camerini per fisioterapia;
- N. 1. sala per inalazioni ed aerosol;
- N. .2 sauna secca;
- N. 1.grotta sudatoria;
- N. 1 Bagno Turco
- N.1 Bagno Romano
- N. 1 Bagno Turco salino
- N. 1 Stanza del Sale
- N. 1 Soft Sauna
- N.1 Geysir

A completamento dello Stabilimento Termale vi sono 2 ambulatori medici dotati delle attrezzature di primo intervento, attivo tutti i giorni durante il periodo di effettuazione delle attività terapeutiche.

ORGANIGRAMMA
STABILIMENTO TERMALE.CONTINENTAL



I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI

L'obiettivo della struttura è rivolto alla tutela della salute nel rispetto dei seguenti principi:

❖ Efficienza ed efficacia

Tutti i trattamenti sono effettuati con le migliori tecniche conosciute volte ad utilizzare al meglio le proprietà dell'acqua termale utilizzata, al fine di dare massimo vantaggio al curando. L'efficacia viene ricercata mediante l'adeguamento ai risultati della ricerca scientifica attraverso l'introduzione di nuove terapie e di innovazioni organizzative e tecniche. Nostro primario scopo è il miglioramento continuo della qualità e dell'efficienza dei servizi.

❖ Deontologia

Viene assicurato il rispetto delle norme che regolano la professione sanitaria e le attività connesse alle terapie termali. Lo standard di qualità richiesto è garantito dalla presenza costante del personale, idoneamente formato e, dall'utilizzo di attrezzature e strumentazioni sottoposte a controllo da parte della Direzione Sanitaria e dall'Azienda. La corretta esecuzione delle cure, il rispetto delle norme igieniche ed il corretto comportamento dello staff operativo, sono assicurati dalla sorveglianza della Direzione Sanitaria, che effettua tutti i previsti controlli di competenza.

❖ Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

La struttura opera al fine di garantire la massima soddisfazione del curando.

Per questo motivo, ai fini della corretta erogazione delle prestazioni e al miglioramento del servizio, l'Azienda si impegna ad esaminare con la massima tempestività le osservazioni e i suggerimenti ricevuti da parte degli utenti.

In presenza di reclami scritti, l'Azienda –dopo aver provveduto alla raccolta delle informazioni inerenti il caso- fornirà all'interessato sempre in forma scritta utili risposte formali entro 30 giorni, comunicando le azioni ed i provvedimenti eventualmente intrapresi.

❖ Diritto alla riservatezza

Il cliente ha diritto alla riservatezza.

Per questo motivo sono stati attivati tutti i meccanismi che consentano la salvaguardia della privacy come previsto dal Testo Unico del D.lvo 196 del 30/06/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". In particolare:

- Dichiarazione per il rilascio del consenso, alla raccolta, al trattamento, alla conservazione e comunicazione dei dati personali e sensibili, da parte del cliente;
- Misure di sicurezza per la protezione dei dati personali e sensibili nei confronti dei terzi;

Per l'esercizio dei propri diritti ex art. 7 e 8 D.lvo 196/2003 il cliente può rivolgersi a:

TERME CONTINENTAL S.P.A

Via NERONIANA N. 8

MONTEGROTTO TERME(Pd)

Tel. 049 793522 - Fax: 049 8910683

e-mail: info@continentaltermehotel.it - Sito: WWW.CONTINENTALTERMEHOTEL.IT

❖ Diritto di scelta

Ogni utente, munito della richiesta del medico compilata su ricettario del Servizio Sanitario Nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla struttura accreditata prescelta.

❖ Trasparenza

Viene garantita la trasparenza della propria azione amministrativa, mettendo a disposizione degli utenti, ogni informazione relativa alla tipologia delle terapie termali, di come vengono effettuate, e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che accedono attraverso il Servizio Sanitario Nazionale.

❖ Rispetto dell'ambiente

L'Azienda opera nella convinzione che una politica ambientale responsabile sia un investimento strategico per il futuro. Per questo motivo i procedimenti produttivi sono sviluppati in modo da avere il minor impatto ambientale possibile.

**Tutela da rischio di contagio Coronavirus
PROCEDURE COVID-19**

Il Continental Terme Hotel di Montegrotto Terme attua quanto disposto dalle "Linee guida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità e dal protocollo Nazionale Accoglienza Sicura redatto dalle Associazioni di Categoria per prevenire il contagio da COVID 19"

"STRUTTURE TERMALI E CENTRI BENESSERE"

Le presenti indicazioni si applicano alle strutture termali e ai centri benessere, anche inseriti all'interno di strutture ricettive, e alle diverse attività praticabili in tali strutture (collettive e individuali) quali: fangoterapia, fango-balneoterapia, balneoterapia (vasca singola o piscina), prestazioni idrotermali rivolte a pazienti affetti da vasculopatie periferiche, cure inalatorie (inalazioni, nebulizzazioni, aerosol, umages), terapia idropinica, cicli di cura della riabilitazione neuromotoria e della rieducazione motoria del motuleso e della riabilitazione della funzione respiratoria, prestazioni di antroterapia (grotte e stufe), trattamenti accessori (massoterapia, idromassaggio, sauna, bagno turco).

Prima della riapertura dei centri e dell'erogazione delle prestazioni termali, è necessario eseguire adeguate opere di prevenzione e controllo del rischio di contaminazione del sistema idrico (es. contaminazione da Legionella).

Le presenti indicazioni vanno integrate, in funzione dello specifico contesto, con quelle relative alle piscine, alle strutture ricettive e ai servizi alla persona.

INDICAZIONI DI CARATTERE GENERALE

- Garantire un'adeguata informazione e sensibilizzazione degli utenti sulle misure igieniche e comportamentali utili a contenere la trasmissione del SARS-CoV-2, anche facendo appello al senso di responsabilità individuale, e coinvolgendo, se presenti, il Direttore Sanitario e/o il Medico Termalista. I messaggi devono essere comprensibili ad eventuali utenti di altra nazionalità e possono essere veicolati attraverso apposita segnaletica e cartellonistica, consegna di informative, promozione e rinforzo del rispetto delle misure igieniche da parte del personale addetto.
 - Prima dell'accesso alle strutture termali o centri benessere, potrà essere rilevata la temperatura corporea, impedendo l'accesso in caso di temperatura > 37,5 °C. Per i pazienti, la misurazione viene effettuata nel corso della visita medica di accettazione.
 - Redigere un programma il più possibile pianificato delle attività per prevenire eventuali condizioni di aggregazioni e regolamentare i flussi negli spazi comuni, di attesa e nelle varie aree del centro per favorire il rispetto del distanziamento interpersonale di almeno 1 metro (ad eccezione delle persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale; detto ultimo aspetto afferisce alla responsabilità individuale). Se possibile prevedere percorsi divisi per l'ingresso e l'uscita.
 - Privilegiare l'accesso alle strutture e ai singoli servizi tramite prenotazione e mantenere l'elenco delle presenze per un periodo di 14 giorni.
 - Dotare l'impianto/struttura di dispenser con prodotti igienizzanti per l'igiene delle mani dei frequentatori/clienti/ospiti in punti ben visibili all'entrata e in aree strategiche per favorirne l'utilizzo, prevedendo l'obbligo di frizionarsi le mani all'ingresso. È consentita la messa a disposizione, possibilmente in più copie, di riviste, quotidiani e materiale informativo a favore dell'utenza per un uso comune, da consultare previa igienizzazione delle mani.
 - La postazione dedicata alla cassa e alla reception può essere dotata di barriere fisiche (plexiglass); in alternativa il personale deve indossare la mascherina e avere a disposizione prodotti igienizzanti per le mani. In ogni caso, favorire modalità di pagamento elettroniche, eventualmente in fase di prenotazione. L'addetto al servizio di ricevimento deve provvedere, alla fine di ogni turno di lavoro, alla pulizia del piano di lavoro e delle attrezzature check-in e check-out ove possibile.
 - Gli ospiti devono sempre indossare la mascherina nelle aree comuni al chiuso, mentre il personale è tenuto all'utilizzo della mascherina sempre in presenza dei clienti e comunque in ogni circostanza in cui non sia possibile garantire la distanza interpersonale di almeno un metro.
 - Organizzare gli spazi e le attività nelle aree spogliatoi e docce in modo da assicurare le distanze di almeno 1 metro (ad esempio prevedere postazioni d'uso alternate o separate da apposite barriere). In tutti gli spogliatoi o negli spazi dedicati al cambio, gli indumenti e oggetti personali devono essere riposti dentro la borsa personale, anche qualora depositati negli appositi armadietti; si raccomanda di non consentire l'uso promiscuo degli armadietti e di mettere a disposizione sacchetti per riporre i propri effetti personali
- Per i servizi termali che lo richiedono in base alle normative vigenti, in sede di visita medica di ammissione alle cure, porre particolare attenzione ad eventuale sintomatologia sospetta per COVID-19. Per le visite mediche e le visite specialistiche eventualmente effettuate all'interno delle strutture termali si rimanda alle indicazioni per l'erogazione in sicurezza delle prestazioni sanitarie.

- Regolare la disposizione delle attrezzature (sedie a sdraio, lettino) attraverso percorsi dedicati in modo da garantire la distanza di almeno 1,5 metri tra le attrezzature e favorire un distanziamento interpersonale di almeno 1 metro tra persone non appartenenti allo stesso nucleo familiare o conviventi. Le attrezzature vanno disinfettate ad ogni cambio di persona o nucleo familiare. In ogni caso, la disinfezione deve essere garantita ad ogni fine giornata.
- Evitare l'uso promiscuo di oggetti e biancheria: l'utente dovrà accedere al servizio munito di tutto l'occorrente, preferibilmente fornito dalla stessa struttura. Per tutte le attività nei diversi contesti prevedere sempre l'utilizzo del telo personale per le sedute.
- Dovrà essere perseguito il maggiore distanziamento possibile tra eventuali ombrelloni previsti per il solarium e per le distese dedicate e, comunque, nel rispetto del limite minimo di distanza tra ombrelloni della stessa fila e tra file che garantisca una superficie minima ad ombrellone di 10 mq a paletto. In caso di utilizzo di altri sistemi di ombreggio andranno comunque garantite aree di distanziamento equivalenti a quelle garantite dal posizionamento degli ombrelloni.
- Si rammentano le consuete norme di sicurezza igienica in acqua di piscina e nel centro benessere, così come prima di ogni trattamento alla persona: prima di entrare provvedere ad una accurata doccia saponata su tutto il corpo.
- Regolare e frequente pulizia e disinfezione delle aree comuni, spogliatoi, cabine, docce, servizi igienici, attrezzature (sdraio, sedie, lettini, incluse attrezzature galleggianti), con particolare attenzione ad oggetti e superfici toccate con più frequenza (es. maniglie, interruttori, corrimano, etc.).
- Provvedere ad adeguata formazione del personale della struttura.
- Per le attività di ristorazione si rimanda alla scheda tematica specifica. Non è consentito comunque il consumo di alimenti negli ambienti termali o del centro benessere che non consentano un servizio corrispondente a quello previsto per le attività di ristorazione.
- Favorire il ricambio d'aria negli ambienti interni. In ragione dell'affollamento e del tempo di permanenza degli occupanti, dovrà essere verificata l'efficacia degli impianti al fine di garantire l'adeguatezza delle portate di aria esterna secondo le normative vigenti. In ogni caso, l'affollamento deve essere correlato alle portate effettive di aria esterna. Per gli impianti di condizionamento, è obbligatorio, se tecnicamente possibile, escludere totalmente la funzione di ricircolo dell'aria. In ogni caso vanno rafforzate ulteriormente le misure per il ricambio d'aria naturale e/o attraverso l'impianto, e va garantita la pulizia, ad impianto fermo, dei filtri dell'aria di ricircolo per mantenere i livelli di filtrazione/rimozione adeguati. Se tecnicamente possibile, va aumentata la capacità filtrante del ricircolo, sostituendo i filtri esistenti con filtri di classe superiore, garantendo il mantenimento delle portate. Nei servizi igienici va mantenuto in funzione continuata l'estrattore d'aria.

TRATTAMENTI ALLA PERSONA (es. fango-balneoterapia, massoterapia)

- L'operatore e il cliente, per tutto il tempo in cui, per l'espletamento della prestazione, devono mantenere una distanza inferiore a 1 metro devono indossare, compatibilmente con lo specifico servizio, una mascherina a protezione delle vie aeree (fatti salvi, per l'operatore, eventuali dispositivi di protezione individuale aggiuntivi associati a rischi specifici propri della mansione). In particolare per i servizi che richiedono una distanza ravvicinata, l'operatore deve indossare la visiera protettiva e mascherina FFP2 senza valvola.
- L'operatore deve procedere ad una frequente igiene delle mani e comunque sempre prima e dopo ogni servizio reso al cliente; per ogni servizio deve utilizzare camici/grembiuli possibilmente monouso. I guanti devono essere diversificati fra quelli utilizzati nel trattamento da quelli usualmente utilizzati nel contesto ambientale.
- È consentito praticare massaggi senza guanti, purché l'operatore prima e dopo ogni cliente proceda al lavaggio e alla disinfezione delle mani e dell'avambraccio e comunque, durante il massaggio, non si tocchi mai viso, naso, bocca e occhi. Tale raccomandazione vale anche in caso di utilizzo di guanti monouso. ...“

LA NOSTRA MISSION AZIENDALE

La missione Aziendale è rivolta al miglioramento dello stato di salute generale e psicofisico, attraverso l'utilizzo dell'acqua termale e delle terapie praticabili e ad essa riconducibili. Per il raggiungimento di tale obiettivo, inteso non solo come cura della malattia ma anche come attività di prevenzione, l'Hotel-Stabilimento Termale "CONTINENTAL" è impegnato a realizzare ogni iniziativa che accresca e perfezioni la qualità della cura attraverso l'utilizzo e l'applicazione della risorsa termale. Lo standard di qualità è costantemente ricercato e garantito attraverso l'impiego di personale specializzato e motivato anche attraverso organizzazione di corsi di formazione.

L'Azienda è parte attiva nell'attività scientifica attraverso l'attivazione di specifici protocolli di ricerca, in accordo con L'Università degli Studi di Padova, ed è altresì impegnata nella divulgazione dei risultati della ricerca stessa.

L'ORGANIZZAZIONE E L'INFORMAZIONE SUI SERVIZI

L'Hotel-Stabilimento Termale "CONTINENTAL" è una struttura privata convenzionata con il Servizio sanitario regionale ed accreditata dalla Regione del Veneto. L'attività prevalente, consiste nell'erogazione di prestazioni terapeutiche termali ed altre prestazioni sinergiche e complementari. Le terapie termali possono essere richieste dietro presentazione delle prescrizioni del medico di famiglia oppure, in forma privata (libera scelta del curando, cicli successivi al primo). La differenza tra i due tipi di accesso alle cure, consiste nel fatto che chi si sottopone alle terapie termali con la prescrizione del S.S.N., (se non esente), è tenuto al pagamento del solo ticket, mentre con l'accesso in forma privata, l'utente, è tenuto al pagamento dell'intera spesa nella misura della tariffa liberamente stabilita dall'Azienda e riportata negli appositi tariffari.

❖ Come accedere alle cure termali

Ogni cittadino ha diritto ad usufruire di un ciclo di cure all'anno in regime di convenzione con il S.S.N., salvo le cosiddette categorie protette di cui all'art. 57 della L. 833/78, le quali possono fruire nel corso dell'anno di un ulteriore ciclo di cure.

Per accedere alle cure termali tramite il S.S.N. è necessario rivolgersi al proprio medico di base, che rilascerà su apposito modulo la prescrizione, che è valida un anno dalla data di emissione.

Se si intende accedere ai trattamenti termali in forma privata, non è necessaria alcuna prescrizione medica, anche se è sempre consigliabile un consulto con il proprio medico di famiglia.

❖ Apertura dello stabilimento termale

Lo stabilimento Termale è aperto di mattina dal lunedì al sabato

Pomeriggio su prenotazione

Domenica su prenotazione

Il Centro Medico Fisioterapico rimane aperto dal lunedì' al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00, il sabato dalle 8.00 alle 12.30 e la domenica il reparto è chiuso

❖ Prenotazioni

Tutte le terapie effettuabili presso la struttura termale possono essere prenotate contattando il Responsabile del reparto cure al n. tel. 049 -793522 INT. 808

❖ Accesso alle cure

L'ammissione alle cure è così disciplinata:

- Ingresso al reparto termale ed esibizione al personale di servizio della prescrizione medica;
- Visita medica di accettazione (obbligatoria);
- Consegna all'operatore delle modalità, dei tempi e della tipologia di terapia;
- Attesa della chiamata da parte dell'operatore;
- Ingresso al camerino termale ed inizio della cura;

N.B. : l'inizio della cura potrà avvenire solo dopo che siano trascorse almeno 5 ore dall'ultimo pasto.

❖ Assistenza e servizio medico

Il servizio medico è assicurato dalla presenza del Direttore Sanitario e, da un servizio di guardia medica, che ha inizio al momento dell'apertura del reparto termale e che rimane attivo sino alla chiusura dello stesso.

E' presente inoltre un Responsabile del reparto Cure a disposizione degli utenti, al fine di ridurre al minimo i tempi di attesa e per fornire tutte le indicazioni utili per un più efficace servizio. Parte del personale del reparto è addestrato ed abilitato agli interventi di primo soccorso e di rianimazione cardiorespiratoria, all'utilizzo della strumentazione di primo intervento e all'uso del defibrillatore semiautomatico.

❖ Staff sanitario e tecnico

– Direttore Sanitario: **Dott. Zeina Muhammad**

Responsabile Reparto Cure e Accettazione: **Sig.ra Pastore Erminia**

Staff operativo:

(in possesso dell'attestato Regionale di qualifica professionale)

☞ **n. 4 fangoterapisti**

☞ **n.9 massoterapisti**

(in possesso dell'attestato Regionale di qualifica professionale OA)

☞ **n. 1 fisioterapista (disponibile su richiesta)**

(in possesso del titolo abilitante alla professione di fisioterapista)

n. 1 addetto al trasporto del fango e al controllo delle fangaie

COME INTENDERE LA QUALITÀ

La normativa prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità riguardo agli aspetti che ogni Ospite può *personalmente sperimentare* negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità *percepita*.

Non vengono quindi considerati nella carta dei Servizi gli standard della qualità *tecnico-professionale delle prestazioni* e della *efficienza dei processi lavorativi*, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e all'Azienda sanitaria di competenza.

Ciò che viene richiesto agli operatori su *alcuni* aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente *tutti* gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una *visione globale* della qualità che fa concentrare l'attenzione sul *risultato complessivo* delle prestazioni erogate e ricercare la *soddisfazione* delle aspettative dell'Ospite.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Ospite e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti, con le risorse di cui dispongono.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità *percepita* direttamente dalle persone, la qualità *tecnico-professionale*, e la qualità *erogata* nei processi lavorativi. Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti *in un contesto umano e ambientale rispettoso della dignità delle persone*.

Nella Carta dei Servizi si considera la qualità relativa ai seguenti aspetti:

- l'accessibilità, l'orientamento e l'accoglienza
- la semplicità delle procedure
- l'accuratezza delle informazioni
- il comfort degli ambienti
- l'attenzione ai bisogni degli Ospiti-curandi
- il rapporto "umano" con il personale
- i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di indicatori, ossia di "fatti significativi" che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

A seconda di ciò che si vuole verificare, essi possono essere:

- strutturali
- di processo
- di eventi soddisfacenti/insoddisfacenti
- di eventi-particolari-sentinella

A tutela dell'utente è attivo un ufficio presso la segreteria del Hotel Continental.

Per presentare reclami e segnalazioni è utilizzabile anche la posta elettronica info@continentaltermehotel.it

Questo per rimuovere eventuali diservizi che, limitando la possibilità di fornire da parte della struttura in servizio di qualità, non sono conformi ai principi e standard enunciati nella presente carta dei Servizi.

Il referente per tali reclami è il direttore sanitario che, attraverso il responsabile del servizio di qualità ed ogni altro collaboratore si impegna alla risoluzione dei disservizi nei tempi tecnici strettamente necessari.

Il Palatini, comunque, effettua rilevazioni settimanali sulle proprie attività ricorrendo a sondaggi rivolti ai cittadini-pazienti-ospiti mediante apposito questionario.

REGOLAMENTO DELLO STABILIMENTO TERMALE

NORME DI CARATTERE GENERALE

Per coloro che effettuano le cure termali è disposta una costante assistenza sanitaria, attiva negli orari di cura. L'infermeria è dotata delle attrezzature e dei farmaci necessari. Per qualsiasi richiesta o necessità di carattere sanitario ci si può rivolgere al personale addetto ai vari reparti che provvederà a contattare direttamente il personale medico. Si chiede inoltre a tutti i graditi ospiti di prendere visione dei consigli utili che sono stati predisposti per coloro che si sottopongono alle cure fangobalneoterapiche ed inalatorie.

Informazioni e consigli utili per gli utenti delle cure inalatorie

La crisi termale è uno stato di malessere che talvolta si manifesta in coloro che si sottopongono a cure termali, solitamente al quinto - sesto giorno.

Essa è caratterizzata da stanchezza, insonnia e qualche volta da lieve rialzo della temperatura corporea.

È accertato che la sua eventuale comparsa non ha importanza ai fini del risultato delle cure.

La sua durata è di uno o due giorni e generalmente non richiede trattamenti particolari.

La crisi termale distrettuale è una sensazione di ricaduta (crisi termale) che coinvolge il distretto corporeo sottoposto alle cure: in questo caso l'Apparato Respiratorio.

Può presentarsi, seppur raramente, con la ricomparsa temporanea dei sintomi della malattia in fase acuta: congestione delle mucose con "naso chiuso", aumento delle secrezioni, tosse, mal di testa e stanchezza.

Anche in questi casi la loro eventuale comparsa non influenza il risultato delle cure inalatorie e scompare in uno - due giorni senza richiedere particolari trattamenti. Talvolta può essere utile sospendere le cure per uno - due giorni.

Il grado di umidità presente in alcuni ambienti ed in particolare nella camera della nebulizzazione, anche se può sembrare elevato, è parte integrante della cura, quindi indispensabile e non eliminabile.

- terminate le cure, prima di uscire all'aperto, specialmente nei mesi meno caldi dell'anno, è opportuno sostare per un po' di tempo all'interno dello stabilimento termale e di coprirsi adeguatamente. Questa attenzione permette al proprio corpo di riadattarsi gradualmente all'ambiente esterno evitando bruschi sbalzi termici.
- È bene ridurre l'attività fisica e l'esposizione al sole durante il periodo delle cure.
- Nel reparto deve essere osservato il silenzio nel rispetto di coloro che stanno effettuando le cure.
- Per ottenere benefici terapeutici ottimali dovrà essere effettuato un ciclo di almeno dodici cure continuative, come proposto dal Servizio Sanitario Nazionale.
È consigliabile praticare nell'anno due cicli di cura preferibilmente in primavera ed in autunno.

Informazioni e consigli utili per gli utenti delle cure di fango-balneoterapia

La crisi termale è uno stato di malessere che talvolta si manifesta in coloro che si sottopongono a cure termali, solitamente al quinto - sesto giorno.

Essa è caratterizzata da stanchezza, insonnia e qualche volta da lieve aumento della temperatura corporea.

È accertato che la sua eventuale comparsa non ha importanza ai fini del risultato delle cure.

La sua durata è di uno - due giorni e generalmente non richiede trattamenti particolari.

Il grado di umidità presente in alcuni ambienti, anche se può sembrare elevato, è parte integrante della cura, quindi indispensabile e non eliminabile.

Nel rispetto dell'igiene personale e degli altri pazienti è necessario che l'abbigliamento (ciabatte, costumi da bagno, ecc.) sia pulito ed utilizzato esclusivamente per le cure termali.

Nel reparto deve essere osservato il silenzio nel rispetto di coloro che stanno effettuando le cure.

- Si consiglia di evitare di sottoporsi alle cure a digiuno dalla sera precedente, e di fare la colazione del mattino assumendo tè o caffè assieme a cibi rapidamente digeribili ed in grado di fornire un adeguato apporto energetico come marmellate di frutta o miele.
- È bene evitare di assumere il latte e gli yogurt la cui digestione avviene in tempi più lunghi, o di assumerli almeno due ore prima delle cure.
- Mentre i pasti è bene assumerli circa 5 ore prima di essere sottoposti alle cure fangobalneoterapiche.

- Si consiglia di aumentare, a casa, l'assunzione di liquidi e sali minerali nei giorni delle cure: acqua naturale, tè, succhi di frutta, frutta fresca, verdure crude.
- È bene ridurre l'attività fisica e l'esposizione al sole durante il periodo delle cure. È bene evitare di sottoporsi alle cure nel periodo del flusso mestruale. Nel caso esso si manifesti a cure iniziate, si consiglia di sospendere il trattamento per due o tre giorni.
- Per ottenere benefici terapeutici ottimali dovrà essere effettuato un ciclo di almeno dodici cure continuative, come proposto dal Servizio Sanitario Nazionale.
- È consigliabile praticare nell'anno due cicli di cura preferibilmente in primavera ed in autunno.

I TRATTAMENTI E LE TECNICHE TERAPEUTICHE

L'Hotel–Stabilimento Termale “CONTINENTAL” utilizza per le terapie termali, un'acqua a temperatura elevata, forte mineralizzazione, notevole presenza di gas in soluzione, debole radioattività. È classificata come “salso-bromo-iodica ipertermale”, è batteriologicamente pura ed è utilizzata in numerosi ambiti patologici.

Essa è consigliata nelle patologie dell'apparato ORL, e nelle malattie osteoarticolari.

Vengono utilizzate attraverso una serie di metodiche caratterizzate da precise indicazioni; di seguito le principali:

- ⇒ **Bagno terapeutico:** è una metodica di crenoterapia esterna per immersione in vasca contenente acqua termale con temperatura che varia tra i 32°C e i 38°C. **L'immersione si effettua in genere a tutto corpo per circa 15'-20'.**
- ⇒ **Fanghi termali:** riscaldato a temperatura che si aggira intorno ai 45-50°C sono particolarmente indicati nel trattamento delle forme artrosi localizzate e consistono nel porre uno strato di fango per un certo tempo su tutto il corpo o su alcune parti. Il fango è il risultato di una commistione di argilla con un componente liquida (l'acqua termale) e biologica (micro-organismi). Il fango, raccolto nelle apposite “fangaie”, mantenuto a contatto con l'acqua termale che scorre sopra a ritmo e temperatura costanti, avvia il processo di maturazione, che per la legislazione italiana è di 6 mesi minimo, subisce il trattamento di maturazione, durante il quale si svolgono processi chimici, chimico-fisici e biologici caratteristici, che gli conferiscono le proprietà terapeutiche.
- ⇒ **Inalazioni:** Consistono nell'inalare attraverso le vie aeree superiori l'acqua termale veicolata dal vapore mediante una apposita apparecchiatura individuale. Le inalazioni sono indicate nelle affezioni delle alte vie respiratorie, specialmente nei casi in cui sia necessaria un'azione riумidificatrice ed eutrofica sulle mucose.
- ⇒ **Aerosol:** Si tratta di applicazioni effettuare con apparecchi individuali che consentono di produrre una miscela omogenea di aerosol in piccole particelle (1-2 micron di diametro) regolati e riscaldabili, in grado di raggiungere le zone più difficilmente accessibili delle vie aeree superiori ed anche le più fini diramazioni dell'albero bronchiale.

PATOLOGIE AMMESSE AL TRATTAMENTO E TERAPIE CONVENZIONATE

Le patologie che possono essere trattate in ambiente termale, convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale (ex D.M. Salute 17/12/2007), sono le seguenti:

- **Malattie reumatiche:**
Osteoartrosi ed altre forme degenerative, reumatismi extra articolari
Ciclo di cure convenzionato e consigliato:
12 fanghi termali + 12 bagni terapeutici
o
12 bagni terapeutici
- **Malattie delle vie respiratorie:**
Bronchite cronica, rinopatia vasomotoria, sinusite cronica o rinosinusite cronica, faringolarigite cronica
Ciclo di cura convenzionato e consigliato:
12 inalazioni +12 aerosol

TERAPIE ACCESSORIE E TRATTAMENTI COMPLEMENTARI

Alle cure termali convenzionate può essere utile abbinare le seguenti terapie accessorie e/o trattamenti complementari, compresi nel tariffario delle cure, che il medico termale potrà consigliare in base alle esigenze del cliente:

- ⇒ **Massoterapia**
- ⇒ **Trattamenti riabilitativi strumentali**
- ⇒ **Trattamenti riabilitativi in piscina termale**
- ⇒ **Fisiokinesiterapia e Fisioterapia**
- ⇒ **Trattamenti estetici**

Il **Centro Fisioterapico** è situato al 1^a piano, raggiungibile con gli ascensori ed accessibile anche alle persone diversamente abili, consta di una superficie di circa 280 mq ed è così composto:

- ✓ una sala d'attesa con zona reception
- ✓ un ambulatorio Medico dedicato
- ✓ n.3 camerini/ studi per attività individuale (mediche, fisioterapiche ed infermieristiche),
- ✓ bagni suddivisi in tre blocchi a disposizione dei clienti di cui 1 per portatori di handicap ,
- ✓ un bagno, un ripostiglio, (spazi riservati al personale).

Oltre allo spazio esclusivo sopra descritto, il centro dispone di una grande **Palestra** situata al Piano terra nella zona piscina con relativi spogliatoi per i clienti, di circa 150mq.

Una parte della **Piscina** interna **denominata Venere** è dedicata per circa 30 mq, uno spogliatoio esclusivo mq 2 , al paziente disabile se necessario è data una camera d'appoggio come spogliatoio, bagno per portatori di handicap dedicato nella zona piscine.

Attrezzature

Per quanto riguarda le attrezzature specifiche per l'erogazione dei servizi sanitari, sono presenti le apparecchiature elettromedicali necessarie per il raggiungimento delle finalità descritte in seguito ed anch'esse sono soggette ad una programmata verifica di efficacia e sicurezza da parte di ditte preparate per tale scopo.

Attrezzature presenti al primo piano :

- n. 1 ELETTROTHERAPIA expert mini brt/8 *BIOREM SRL*
- n.1 ELETTROSCANNER *Ultrasuono ecoscan brt/5 BIOREM SRL*
- n.1 DIATERMIA A RADIOFREQUENZA *fisioline*

Attrezzature Palestra:

- ✓ Cyclette
- ✓ Spalliera
- ✓ Pesi
- ✓ Materassini
- ✓ Tapis roulant
- ✓ Palla

Il fisioterapista inoltre esegue l'Idrokinesiterapia

Modalità di accesso

Il **Centro Medico Fisioterapico** rimane aperto dal lunedì' al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 12.30, la domenica è chiuso
Si riceve esclusivamente previo appuntamento.

Le **prestazioni Fisioterapiche** , vengono effettuate durante tutto il giorno dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 19,00 e il Sabato dalle 8alle 12,30 , la domenica il reparto è chiuso.

Per più specifiche informazioni, si rimanda alla documentazione consultabile e a disposizione in ogni camera.

Prezzi dei trattamenti Termali

Visita medica di ammissione alla fangoterapia	25,00€
Applicazione fango, doccia di pulizia e bagno termale all'ozono	26,00€
Applicazione fango alle mani	15,00€
Applicazione fango al viso	15,00€
Bagno termale all'ozono	10,00€
Massaggio terapeutico 20 min.	21,00€
Massaggio terapeutico 40 min.	42,00€
Massaggio terapeutico 50 min.	52,00€
Massaggio terapeutico 60 min.	62,00€
Inalazione con acqua termale potenziata all'eucalipto	10,00€
Aerosol con acqua termale potenziata all'eucalipto	10,00€
Doccia nasale con acqua termale	10,00€
Utilizzo accappatoio	14,00€
Cambio accappatoio	10,00€
Iniezione	5,00€
Misurazione della pressione arteriosa	5,00€

Prezzi 2021 dei trattamenti fisioterapia e idrokinesiterapia

Fisioterapia	
Visita specialistica fisiatrice	120,00 €
Valutazione funzionale fisiatrice	50,00 €
Visita specialistica fisiatrice per i clienti già sottoposti alla valutazione funzionale	70,00 €
Diadinamica o Interferenziale o Ionoforesi	20,00 €
Correnti Kotz	25,00 €
Elettrostimolazioni, Tens, Ultrasuoni	20,00 €
Kinesiterapia 25 min.	32,00 €
Kinesiterapia 50 min.	55,00 €
Massaggio alla schiena 25 min.	32,00 €
Massaggio Fisioterapico 50 min.	55,00 €
Massaggio Fisioterapico 50 min. 5 sedute	250,00 €
Idrokinesiterapia in acqua termale 50 min.	65,00 €
IdroKinesiterapia in acqua termale 50 min.=5 sedute	300,00 €

Agopuntura	60,00 €
3 Sedute	150,00 €
Auricoloterapia	60,00 €
3 Sedute	150,00 €
Mesoterapia	60,00 €
2 Sedute	110,00 €
Infiltrazioni	60,00 €
Ciclo di 3 Sedute con farmaco	160,00 €
Ciclo di 3 Sedute senza farmaco	110,00 €

DIRITTI DEL CURANDO

Il curando ha diritto per tutta la durata del ciclo di cure:

- Ad essere assistito con attenzione, professionalità, e ad essere trattato con rispetto e cortesia;
- Ad ottenere dall'intero staff della struttura tutte le informazioni necessarie per l'espletamento della cura;
- Ad ottenere dal personale sanitario informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi della malattia, la terapia proposta e la prognosi;
- Ad ottenere ampie garanzie sulla riservatezza dei dati contenuti nella sua cartella clinica, con esclusioni agli obblighi di legge;
- Ad esprimere giudizi sulla qualità dei servizi e a presentare suggerimenti e reclami mediante idonei strumenti messi a sua disposizione.

COME RAGGIUNGERCI

L'Albergo-Stabilimento Termale "CONTINENTAL", si trova a **MONTEGROTTO TERME** (Pd), in via **NERONIANA N. 8**

È comodamente raggiungibile con **L'AUTO** :

-Autostrade provenienza nord, con uscita al casello di: "**PADOVA OVEST**"

-Autostrade provenienza sud, con uscita al casello di: "**TERME EUGANEE**"

È raggiungibile con **IL TRENO**:

-Stazione ferroviaria di "**TERME EUGANEE ABANO-MONTEGROTTO**"

È raggiungibile con **L' AEREO** :

-Aeroporto di Venezia "**MARCO POLO**"

-Aeroporto di Treviso "**ANTONIO CANOVA**"

La Direzione