



# **Charte des services**

**Révision n. 2 Mars 2022**



## **Hôtel Terme Principe**

Cher utilisateur,

Nous sommes heureux de mettre à votre disposition notre Charte de Service et de l'utilisateur Guide de notre société-Spa Hôtel « Terme Principe », et qui a comme objectif principal l'amélioration de la relation entre la structure thermique et quelqu'un lui parler ou avoir aucun contact avec le même titre.

Les infos contenues dans cette brochure s'adressent principalement à ceux qui effectue les traitements est logé à l'hôtel, ou en ambulatoire, par le biais de la santé publique ou à ses propres frais, assurant tous le traitement identique.

La Charte de Service, serait donc un moyen réalisé pour répondre aux besoins du patient-visiteur.

Contient des informations de base, dans le but d'en faire un outil pratique de la connaissance de l'organisation interne et des engagements qui sont imposées aux utilisateurs.

Plus d'informations, avec des documents plus détaillés et les détails sur les services offerts par notre hôtel fournira le personnel de la réception et la réception de l'hôtel et le Spa.

La Direction  
Hotel Terme Principe  
Laura Squarcina

## PRÉSENTATION DE LA STRUCTURE

L'hôtel – structure thermale « Hotel Terme Principe » a débuté ses activités en 1984.

La structure est située sur l'avenue centrale d'une de plus anciennes villes thermales, Abano Terme.

L'Hotel Terme Principe, familial et raffiné, accueille ses hôtes dans une grande tradition d'hôtel, ce qui en fait l'endroit idéal pour combiner parfaitement santé et bien-être.

L'Hôtel dispose d'un hall spacieux avec une confortable salle de bar, salons, une élégante et lumineuse salle à manger.

Une cuisine particulièrement raffinée avec un menu riche et varié, même pour les végétariens, grand choix de vins et un service professionnel.

Les 70 chambres, toutes avec air conditionné, bain ou douche, sont équipées avec sèche-cheveux, coffre, télévision par satellite, et terrasse.

Les clients peuvent utiliser une mini salle de gymnastique et sont prévues des séances de gymnastique de groupe dans la piscine avec un instructeur.

La structure dispose d'une piscine thermale couverte et découverte, qui s'intègre harmonieusement dans un merveilleux jardin avec hydromassage et parcours plantaire Kneipp.

À côté de la piscine, laissez-vous câliner par la nouvelle « Life SPA », un parcours sensoriel d'arômes, de couleurs, de jets et de vapeurs pour un mélange d'émotions qui va vous régénérer. Vivez une expérience unique et oubliez le stress, les tensions et la rigidité de la vie de tous les jours.

La structure thermale est équipée d'une régulière concession d'eau minérale "**salsobromoiodic hyperthermales**" juste la résolution de la Regione del Veneto n. 6156 du 19.10.1987.

Structure conventionnée avec S.S.N. , a été créditée avec **D.G.R 1115 du 24.06.1998** et confirmation de l'accréditation avec **D.G.R 1361 du 06.09.2020** pour la fourniture d'une assistance au niveau tarifaire A SUPER.

Situé à l'intérieur de l'hôtel, le Spa et vous propose :

n. 10 vestiaires pour la fangothérapie ;

n. 5 vestiaires pour massage thérapeutique ;

n. 1 et aérosol inhalations salle ;

À l'issue de la Spa, il y a une clinique médicale équipée premier équipement d'intervenants, actif tous les jours pendant la période d'exécution d'activité thérapeutique.



## NOS PRINCIPES FONDAMENTAUX

L'objectif de la structure est consacré à la protection de la santé selon les principes suivants :

### ❖ Efficiences et efficacité

Tous les traitements s'effectuent hors avec les techniques plus connus conçus pour tirer le meilleur parti des propriétés de l'eau thermale est utilisée, afin de donner le maximum d'avantages au montage.

L'efficacité est recherchée par le biais de l'adaptation des résultats de la recherche scientifique par le biais de l'introduction de nouvelles thérapies et des innovations organisationnelles et techniques.

Notre objectif principal est l'amélioration continue de la qualité et l'efficacité des services.

### ❖ Éthique professionnelle

Assure la conformité avec les règles régissant les professions de la santé et les activités liées aux traitements de Spa.

Les normes de qualité requise est garantie par la présence constante du personnel correctement formé et, à l'aide de matériel et équipement soumis au contrôle de la gestion de la santé et la société.

La bonne mise en œuvre de, conformité avec les règles d'hygiène et de la bonne conduite du personnel opérationnel est assuré par la direction de la Surveillance santé qui effectue toutes les compétences attendues vérifie.

### ❖ L'égalité et l'impartialité de traitement

La structure de travail afin d'assurer la satisfaction maximale de prendre soin.

C'est pourquoi, aux fins de la bonne prestation de services et d'améliorer le service, la société s'engage à examiner avec la plus grande rapidité d'exécution, les commentaires et les suggestions reçues des utilisateurs.

En présence de plaintes écrites, l'entreprise – après la collecte d'informations concernant l'affaire-testament fournissent l'intéressé toujours par écrit des réponses formelles utiles dans les 30 jours, informer les actions et mesures peuvent être prises.

### Droit à la vie privée

Le client a droit à la confidentialité.

Pour cette raison ont été activés tous les mécanismes de sauvegarde de vos renseignements personnels tel qu'énoncé par le nouveau règlement européen sur la protection des données personnelles, EU Reg 2016/679.

En particulier :

- Déclaration pour la question du consentement, de collecte, de traitement, de stockage et de communication de données personnelles et sensibles par le client ;
- Mesures de sécurité pour la protection des données personnelles et sensibles aux tiers ;

Pour l'exercice de leurs droits en vertu de l'art. 7 et 8 196/2003 que la D.Ivo clients peut désigner :

**Hôtel Terme Principe**

**Viale delle Terme , 87**

**Abano Terme (PD)**

**Fax : 049 - 8600844**

**Courriel : [info@principeterme.com](mailto:info@principeterme.com)**

### ❖ Droit de choisir

Chaque utilisateur, avec la demande du médecin est renseigné sur le livre de recettes du Service National de santé, peut exercer le droit à la « liberté de choix » en appliquant directement à l'établissement agréé de votre choix.

### ❖ Transparence

Est assurée la transparence de son action administrative, mettant à la disposition des utilisateurs, aucune information concernant le type de traitements de Spa, sur comment ils sont faits et les frais facturés aux particuliers et ceux qui se connectent via le service de santé national.

### ❖ Respect de l'environnement

La société opère dans la conviction qu'une politique environnementale responsable est un investissement stratégique pour l'avenir.

Pour cette raison, les processus de production sont développées de manière quant à l'impact sur l'environnement moins possible.

## **NOTRE MISSION D'ENTREPRISE**

La mission de l'entreprise est l'amélioration de l'état général de santé et de l'esprit, par l'utilisation de l'eau thermale et thérapies disponibles et connectés à elle.

Pour atteindre cet objectif, entendu non seulement comme un traitement de la maladie mais aussi comme des activités préventives, l'hôtel-Spa "Principe Terme" est engagé à faire toute initiative qui renforce et améliore la qualité des soins grâce à l'utilisation et l'application des ressources thermiques.

La norme de qualité est constamment recherchée et garantie par l'utilisation de qualifiés et motivés par le biais de stages de formation.

La société est partie prenante dans les activités scientifiques grâce à l'activation des protocoles de recherche spécifiques, conformément à l'Université de Padoue et participe également à la diffusion des résultats de la recherche elle-même.



## **L'ORGANISATION ET L'INFORMATION SUR LES SERVICES**

L'hôtel-Spa « Terme Principe » est une structure conventionnée avec les Services de santé régionaux privés et agréée par la région de la Vénétie.

L'activité principale est de fournir des performances thermiques thérapeutiques et autres services synergiques et complémentaires.

Soins Spa peuvent être obtenus sur présentation de la prescription par le médecin ou en privé (libre choix du durcissement des cycles après la première).

La différence entre les deux types d'accès aux traitements, consiste dans le fait que ceux qui soumettent aux thérapies Spa avec la prescription de S.S.N., (sinon gratuit), est obligé de payer le billet, mais uniquement avec un accès privé, l'utilisateur s'engage à payer le plein tarif dans la mesure où des dépenses librement établis par l'entreprise et figurant dans les tarifs appropriés.

### ❖ L'accès aux traitements

Tout citoyen a le droit de bénéficier d'un cycle de traitement par an au titre de la Convention, à moins que le S.S.N. soi-disant protégé catégories en vertu de l'art. 57 Loi 833/78, qui peut recevoir au cours de l'année une nouvelle boucle de soins.

Pour accéder à des traitements par S.S.N., vous devriez consulter votre médecin, qui sortira sur le formulaire de prescription, qui est valable un an à compter de la date d'émission.

Si vous accédez à des traitements spa privé, vous n'avez pas besoin une prescription, même s'il est toujours recommandé de consulter votre médecin de famille.

### ❖ Ouverture de l'établissement thermal

L'établissement est ouvert six jours du lundi au samedi et le dimanche avec réservation

### ❖ Réservations

Toutes les thérapies possibles auprès de la structure du Spa peuvent être réservés en contactant le service à fond au tel. 049-8600844

### ❖ Accès au traitement

L'admission aux soins est donc régie :

- Bureau entrée direction l'hôtel et centre thermal et performance au personnel de service d'une prescription ;
- Examen médical d'acceptation (obligatoire) ;
- Livraison à vous de la mode, le calendrier et le type de thérapie ;
- Attente de l'appel de l'opérateur ;
- Entrée pour les soins spa et début de vestiaire ;

N.B :

Le début du traitement ne peut avoir lieu qu'après qu'au moins 5 heures se soient écoulées depuis le dernier repas.

### ❖ Assistance et service médical

Le service médical est assuré par la présence du directeur sanitaire et, d'un service médical privé à travers le Aquaehotels Consortium, qui commence au moment de l'ouverture du centre thermal et qui reste en vigueur jusqu'à la fermeture de la même chose.

Il est également un département de soins de fond disponible pour les utilisateurs, afin de minimiser les temps d'attente et de fournir tous les conseils utiles pour un service plus efficace.

Personnel du ministère est formé et a permis aux premiers soins et réanimation cardiorespiratoire, l'utilisation des premiers intervenants et l'utilisation du défibrillateur semi-automatique.

### ❖ Personnel médical et technique

Directeur médical: Dr **ZEINA MUHAMMAD**

Personnel opérationnel :

(en possession du certificat de qualification professionnelle)

☞ **n. 3 fangoterapisti et massothérapeutes**

☞ **n. 1 physiothérapeute (sur demande)**

☞ **n. 1 agent de Transport et contrôle fangaie**

Tout le personnel du ministère est équipé d'une carte de reconnaissance spéciale, qui inscrit le nom et titre.

## TRAITEMENTS ET TECHNIQUES THÉRAPEUTIQUES

L'hôtel-Spa « Terme Principe » utilise des thérapies spa l'eau à haute température, forte minéralisation, présence importante de gaz en solution, faible radioactivité. Elle est classée comme « salso-brome-iodiques hyperthermales » est bactériologiquement pure et est utilisée dans de nombreux domaines pathologiques.

Il est recommandé dans les maladies des organes de l'ENT et maladies ostéo-articulaires.

Sont utilisés à travers une variété de méthodes caractérisée par des indications précises ; Voici les principaux :

- **Bain thérapeutique** : est une méthode de crenoterapia externe Plongez dans un réservoir contenant de l'eau à température varie entre 32° C et 38° c.  
La plongée se fait généralement à n'importe quel corps pour environ 10' 20 '.
- **Bains de boue** : chauffé à la température qui est d'environ 45-50° C sont particulièrement adaptés pour le traitement des formes localisées de l'arthrite sont de mettre une couche de boue pendant un certain temps sur l'ensemble du corps ou parties de celui-ci.  
La boue est le résultat d'un mélange d'argile avec un composant liquide (eau) et biologiques (micro-organismes).  
La boue, ramassée dans leur « fangaie », maintenus en contact avec l'eau thermale qui commencer à flux sur au rythme et à température constante, le processus, qui, pour la législation italienne est de 6 mois de maturation minimum, subit le traitement de la maturation, au cours de laquelle vous réaliser les processus chimiques, physico-chimiques et biologiques caractéristiques, qui donner les propriétés thérapeutiques.



- **Inhalation** : Sont à inhaler par le biais de l'eau véhiculée par la vapeur grâce à un équipement spécial individuel des voies aériennes supérieures. Inhalations sont indiquées dans les maladies des voies respiratoires supérieures, surtout dans les cas où l'action n'est requise et eutrophe activité riumidificatrice sur les membranes muqueuses.
- **Aérosols** : Ces applications effectuent avec différents appareils qui permettent de produire un mélange homogène des aérosols en petite particules (1-2 microns de diamètre) réglementé et chauffé, capables de atteindre des endroits plus inaccessibles des voies aériennes supérieures et aussi les plus belles branches de l'arbre bronchique.



## ACCEPTÉ POUR TRAITEMENT MALADIES ET TRAITEMENTS SPÉCIAUX

Les maladies qui peuvent être traitées dans des ambiances thermiques, affiliée au service de santé national (ex D.M. 17/12/2007 Santé), sont les suivantes :

- **Maladies rhumatismales:**

L'arthrose et autres formes dégénératives, rhumatismes extra-articulaires

Traitement réduit cycle et recommandé:

*balnéothérapie à la boue thermique 12 + 12*

*ou*

*Balnéothérapie 12*

- **Maladies respiratoires:**

Vasomotory vaso-moteur, bronchite chronique, sinusite chronique ou rhinosinusite chronique faringolarigite chronique

Guérir des arrangements de cycle et recommandé:

*12 + inhalation aérosol 12*



## **Soins synergiques et complémentaires**

D'hydrothérapie spécial peut être utile de combiner les thérapies suivantes synergiques et complémentaires, y compris les traitements tarifaires, dans laquelle le médecin vous conseillera Spa selon les exigences client :

- ⇒ **Massothérapie**
- ⇒ **Physiothérapie**
- ⇒ **Traitements esthétiques**
- ⇒ **Spa avec Calidarium, élégante salle de bain avec arôme et chromothérapie, sauna finlandaise , douche émotionnelle et sauna au sel**

Pour plus d'informations, veuillez vous reporter à la documentation disponible et à votre disposition dans chaque chambre.



## **DROITS D'ÉDITION**

Le montage a droit pendant toute la durée du cycle de traitement :

- D'être assisté avec attention, professionnalisme et d'être traités avec respect et courtoisie ;
- Pour obtenir de l'ensemble du personnel de la structure, toutes les informations nécessaires à l'achèvement du traitement ;
- Pour obtenir des informations complètes de professionnels de la santé et à comprendre sur le diagnostic des maladies, traitement et pronostic ;
- Pour obtenir des garanties de confidentialité large contenues dans son dossier médical, avec les obligations légales d'exclusivité ;
- De porter un jugement sur la qualité des services et à présenter des suggestions et des plaintes à l'aide des outils appropriés mis à sa disposition ;

## PROTECTION CONTRE LE RISQUE DE CONTAGION DU CORONAVIRUS

L'établissement thermal « Hotel Terme Principe » applique les dispositions des directives de l'Organisation mondiale de la santé et du protocole national de réception sûre élaborées par les associations professionnelles pour prévenir la contagion du Covid-19.

En effet, dans notre structure, les mesures suivantes sont réalisées :

- Mise à disposition des Utilisateurs ne disposant pas de masques de protection chirurgicaux dont l'usage est obligatoire au sein de l'établissement de santé ;
- Mise à disposition de distributeur de détergent désinfectant dans tous les locaux des établissements pour utilisateur et opérateurs ;
- Utilisation par le personnel de bureau de visières / lunettes de protection spéciales et de masques chirurgicale et/ou FFP2 ; utilisation par les opérateurs des EPI établis par la loi ;
- Désinfection et ventilation des parties communes plusieurs fois par jour, ventilation et désinfection les surfaces des chirurgies après chaque client ;
- Affichage sur les murs et à l'entrée des structures, avis et recommandations qui invitent à comportement correct;
- Distanciation sociale de plus d'un mètre d'une personne à l'autre, signalée par des spécialistes enseignes, grâce au quota de présences au sein des structures (les les aidants de patients autonomes ne sont pas admis à l'intérieur des établissements) ;
- Thermo-détection de la température corporelle et désinfection des mains pour les utilisateurs entrants ;
- Remplissage par tous les utilisateurs d'un questionnaire spécifique d'auto-certification leur état de santé à l'entrée du centre ;
- Surveillance par le personnel des structures sur le respect des consignes données ;
- Formation adéquate du personnel.

## Comment nous joindre

L'hôtel-Spa « Hotel Terme Principe. », se trouve à Abano Terme (Pd),  
Viale delle Terme 87.

Il est facilement accessible avec :



Autoroutes du Nord, prendre la sortie :

« **PADOVA OVEST** »

Autoroutes du Sud, prendre la sortie :

« **TERME EUGANEE** »



Gare ferroviaire :

**"TERME EUGANEE ABANO-MONTEGROTTO"**



Aéroport de Venise « **MARCO POLO** »

Treviso aéroport « **ANTONIO CANOVA** »

# **Hotel Terme Principe**

**Viale delle Terme 87**

**Abano Terme (Pd)**



**tel 049 8600844**

**fax 049 8601031**

**e mail: [info@principeterme.com](mailto:info@principeterme.com)**

**[www.principeterme.com](http://www.principeterme.com)**