



# Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

## Sommario

<b>1.</b>	<b>PRESENTAZIONE</b> .....	<b>2</b>
1.1.	AUTORIZZAZIONI ALLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ .....	2
1.2.	LE STRUTTURE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE .....	2
1.3.	RAPPORTI CON LE ASL .....	4
1.4.	A CHI FORNIAMO I NOSTRI SERVIZI .....	4
1.5.	LE TERAPIE RIABILITATIVE .....	5
1.6.	ATTIVITÀ EDUCATIVE SOCIALIZZANTI .....	7
1.7.	CONSENSO INFORMATO .....	7
1.8.	LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE .....	8
1.9.	I SERVIZI MEDICI OFFERTI .....	9
<b>2.</b>	<b>LE CONDIZIONI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	<b>11</b>
2.1.	PRINCIPI FONDAMENTALI .....	11
2.2.	DEFINIZIONE DI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	11
2.3.	INFORMAZIONE .....	12
2.4.	ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO .....	13
2.5.	TUTELA E INOLTRO DI EVENTUALI RECLAMI AL CENTRO DI RIABILITAZIONE .....	13
2.6.	PARTECIPAZIONE .....	13
2.7.	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE .....	14
<b>3.</b>	<b>GLI STANDARD DI QUALITÀ ADOTTATI DALCENTRO DI RIABILITAZIONE</b> .....	<b>16</b>
3.1.	DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI ACCESSO .....	16
3.2.	DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI CURA E TRATTAMENTO .....	17
3.3.	DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI DIMISSIONE E FOLLOW-UP .....	19
3.4.	TABELLE DI SINTESI DEGLI STANDARD DI QUALITÀ .....	21
3.5.	INDENNIZZI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI .....	23
3.6.	RICHIESTE DI INDENNIZZO .....	24
3.7.	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO SANITARIO .....	24
<b>4.</b>	<b>ALLEGATI:</b> .....	<b>24</b>
4.1.	GUIDA PER I FAMILIARI .....	24

<b>Copia Controllata N°</b>		<input type="text"/>			<input type="text"/>			<input type="text"/>			Consegnata a : Regione Basilicata		<b>Copia Non Controllata</b>		<input type="text"/>
											Area: Dipartimento Salute, Sicurezza e Solidarietà sociale				
revisione		data	emesso	approvato	modifiche										
	2					03/11/09	RSQ Martello/Ciavatta	DIR P. Angelo Cipollone	Revisione standard						
	1					22/01/09	RSQ Martello/Ciavatta	DIR P. Angelo Cipollone	Inserimento tabelle di sintesi Standard di Qualità, Guida per i familiari						
	0					30/04/2007	RSQ Martello/Ciavatta	DIR P. Angelo Cipollone	riemissione sistema qualità per integrazione servizi riabilitativi e formativi						

Le modifiche introdotte al documento rispetto alla precedente revisione sono evidenziate con il segno riportato a margine



# Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

## 1. PRESENTAZIONE

*Questa Carta del Servizio Sanitario vuole essere un doveroso dono ai Ragazzi che usufruiscono della riabilitazione del Centro di Riabilitazione, alle loro famiglie, alle Unità Sanitarie e a quanti hanno a cuore il problema delle persone con disabilità.*

*Fede, scienza, amore: questo il trinomio propulsivo dei Trinitari nella loro esperienza di accompagnamento delle persone disabili verso l'autonomia. Questo il trinomio che ha permesso ai Trinitari di essere "in ascolto" delle esigenze dei disabili e di offrire programmi di riabilitazione sempre più rispondenti, non solo ai loro bisogni fisici ma alla globalità dei loro bisogni esistenziali: psicologici, morali e spirituali.*

*Grave errore è quello di considerare che le persone disabili, e tra queste quelle portatrici di un disagio psichico, non sentano il bisogno innato di dare senso alla loro vita. Quanti operano nel settore della riabilitazione devono avere il coraggio e la fantasia per offrire alle persone con disabilità condizioni di vita che favoriscano loro la gioia di vivere e li facciano sentire persone amate dagli uomini e da Dio.*

*Dagli amministratori della "cosa pubblica" deve pervenire un segnale più incisivo a favore della riabilitazione dei disabili, segnale che negli ultimi anni sembra scemare. Centro di Riabilitazione dei Padri Trinitari, e noi tutti che vi lavoriamo, vogliamo seguire ad essere "in ascolto" delle persone disabili. Vogliamo essere, sempre più, voce di chi non ha voce. Così operando crediamo di svolgere non solo un impegno sociale ma anche e specialmente testimonianza di Carità Cristiana.*

*Padre Angelo Cipollone*

### 1.1. AUTORIZZAZIONI ALLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ

I Padri Trinitari di Venosa in data 26 febbraio 1970 sono stati autorizzati dall'Ufficio medico provinciale di Potenza del Ministero della Sanità ad aprire un Istituto per il recupero medico sociale dei disabili.

Successivamente, in data 15 marzo 1986, tra la USL n. 1 "Vulture-Alto Bradano" ed il Centro è stata sottoscritta la Convenzione per "l'erogazione agli aventi diritto, dell'assistenza sanitaria specifica ai sensi degli articoli 14 (lettera m), 26 e 44 della legge 833/78.

La stessa convenzione abilita Centro di Riabilitazione ad erogare gli stessi servizi con tutte le altre AUSL presenti sul territorio nazionale.

In data 20 agosto 2009 ha ottenuto l'Accreditamento Istituzionale di II° livello, con prescrizione, come da DGR n. 1356 del 21 luglio 2009 della Regione Basilicata.

### 1.2. LE STRUTTURE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE

#### a. Il Centro di riabilitazione dei Padri Trinitari

Il Centro di Riabilitazione dei Padri Trinitari accoglie ragazzi dai 14 anni in su, affetti da minorazioni fisiche, psichiche, sensoriali o miste dipendenti da qualunque causa, erogando prestazioni volte al loro recupero funzionale e sociale.

Esso si compone di due plessi: l'uno moderno, di recente costruzione, l'altro antico, ultimamente restaurato e riportato a tutta l'imponenza della sua monumentalità. L'uno e l'altro plesso si armonizzano reciprocamente in quel connubio fra antico e moderno diventando, così, una casa funzionale ed esteticamente bella. E' tutta circondata da ampi e ben attrezzati giardini.

Tanto gli ambienti interni, quanto gli esterni sono dotati di illuminazione d'effetto e di musica diffusa. Ambedue le cose favoriscono distensione e serenità.

La casa si colloca nel cuore del centro storico di Venosa. Questo consente di essere una casa aperta alla Città. Gli ospiti hanno la possibilità di frequentarla e di appropriarsi di tutti i suoi spazi vitali e la gente di Venosa, dal canto



## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

suo, ha la facilità di frequentare gli spazi della casa, compresi quelli sportivi.

Questo ultimo aspetto è quello che più favorisce la socializzazione degli ospiti facendone una casa singolarissima.

E' stata creata una "grande casa per una grande famiglia" caratterizzata da:

- 10.000 mq di casa coperta (Presidio sanitario);
- 40.000 mq di giardino e terreno circostante con campo sperimentale.

Il Presidio sanitario è composto da:

### 1.2.1. Strutture Sanitarie e della riabilitazione

- studio dello psicologo;
- studio del neuropsichiatra
- studio medico
- studio odontoiatrico;
- ufficio servizio sociale;
- ufficio informazioni;
- infermeria;
- box terapia psicomotoria;
- box chinesi terapia;
- box idroterapici;
- campo minigolf;
- campo di bocce;
- campo sportivo;
- palestra;
- un maneggio terapeutico al chiuso per la riabilitazione a cavallo, l'ippoterapia e lo sport equestre, con annessa scuderia e selleria;
- maneggio terapeutico all'aperto;
- box terapeutico a servizio del maneggio;

### 1.2.2. Strutture per l'ospitalità

- camere per l'alloggio dei pazienti/utenti;
- cucina modernamente attrezzata in grado di assicurare 500 pasti al giorno;
- sala mensa in grado di contenere 200 ospiti;
- servizio di lavanderia, con stireria e guardaroba;

### 1.2.3. Strutture per l'organizzazione e l'amministrazione

- uffici amministrativi;
- sala convegni e proiezione video;
- sala TV e audiovisivi;
- sala giochi e teatro;
- biblioteca;
- sala lettura.



## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

### 1.2.4. Strutture formative

- laboratori di falegnameria;
- laboratori di pelletteria;
- laboratori di meccanica;
- laboratori di ceramica;
- aula informatica;
- aula insegnanti computer;
- serre;
- campo sperimentale di agricoltura;
- aule di teoria a servizio dei vari settori.

Completa la casa una chiesa, situata in posizione centrale rispetto all'intera struttura, a sottolineare il carattere di centralità che assume il messaggio cristiano nell'opera di riabilitazione e di formazione degli ospiti.

#### b. La Casa Alloggio

La Casa Alloggio è una comunità educativa che si propone lo scopo di sperimentare, con la collaborazione della équipe medico psicopedagogica e degli operatori del Centro, modalità di vita comunitaria con quei soggetti che hanno vissuto esperienze di assenza o disgregazione del proprio nucleo familiare.

Gli ospiti sono individuati dalla Direzione sulla base di progetti educativi personalizzati; ognuno di loro è seguito dalla équipe medico psicopedagogica e da un educatore professionale.

Gli operatori assicurano il proprio intervento sia all'interno della Casa Alloggio, che all'esterno seguendo i singoli soggetti nell'espletamento delle attività lavorative e di tempo libero, secondo le loro reali esigenze.

Periodicamente sono organizzati incontri tra gli operatori e gli ospiti della struttura per:

- Terapie individuali e di gruppo;
- Programmazione e verifica delle metodiche messe in atto per la crescita individuale e di gruppo.

Gli ospiti della Casa Alloggio fruiscono dei seguenti servizi:

- vitto;
- lavanderia;
- socializzazione primaria.

Agli utenti della Casa Alloggio sono demandati alcuni compiti relativi alla pulizia dell'alloggio nel rispetto di quanto concordato con la Direzione. E' consentito, altresì, incontrare amici nella "sala soggiorno".

### 1.3. RAPPORTI CON LE ASL

Attualmente Centro di Riabilitazione ha rapporti con le ASL della Basilicata, della Campania, della Puglia, della Calabria e del Lazio per l'erogazione di servizi di riabilitazione che prevedono ricoveri residenziali e in day-hospital.

### 1.4. A CHI FORNIAMO I NOSTRI SERVIZI

A tutti coloro che portano in sé i segni del disagio:



## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

- fisico, inteso come impossibilità ad utilizzare il corpo nella sua totalità per la perdita congenita o acquisita della funzionalità di alcune parti di esso;
- psicofisico, inteso come interferenza dello psichico sul somatico e viceversa che determina difficoltà relazionali nelle esperienze di vita;
- comportamentale, inteso come risultato di eventi che hanno spezzato la costruzione della personalità, inducendo l'interiorizzazione di modelli deformati di progettualità di vita.

Dette attività vengono svolte in regime:

- residenziale ospitando a tempo pieno i ragazzi provenienti da comuni con distanza ragguardevole dalla sede del Centro di Riabilitazione;
- day-hospital per ragazzi provenienti da comuni posti nelle vicinanze del Centro di Riabilitazione, che raggiungono la nostra sede con nostri mezzi, con mezzi pubblici o con mezzi privati.

### 1.5. LE TERAPIE RIABILITATIVE

La Progettazione degli interventi riabilitativi e dei Programmi riabilitativi correlati è basata sull'approccio ecologico-comportamentale e sul concetto di "qualità della vita".

L'utente vive in un ambiente aperto ma protetto, immerso nel tessuto sociale e sperimenta esperienze di vita attraverso azioni, tra loro integrate, socio-educative, riabilitative e formative.

Il percorso, partendo dall'anamnesi clinica, psicologica e sociale, si snoda dalla valutazione iniziale, effettuata con la Functional Independence Measure (FIM) e gli altri strumenti necessari, e procede all'individuazione delle "priorità" riabilitative attraverso la Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF).

Tuttavia, l'attenzione al benessere fisico, mentale e sociale della persona, nella sua globalità, rimane sempre al centro delle riflessioni intorno al tipo di intervento da pianificare e agli obiettivi da realizzare. Ciò si traduce operativamente in una "presa in carico" globale, in linea con la filosofia del "prendersi cura", che implica sempre interventi multidisciplinari e articolati.

Qualora il percorso riabilitativo preveda l'opportunità e/o la necessità di ricorrere a strumenti di formazione professionale, in accordo con quanto indicato nelle finalità della L.R. N°20 del 17/11/04, l'Equipe multidisciplinare elaborerà uno specifico Progetto riabilitativo integrato, al fine di garantire *"una sistematica sinergia e integrazione tra formazione e riabilitazione"*.

Oltre al Direttore medico, responsabile del Progetto riabilitativo e al Responsabile dell'Equipe, per ogni Progetto è prevista la figura del Case manager, responsabile del percorso riabilitativo del paziente, con la funzione di promuovere e coordinare la presa in carico globale della persona.

Qui di seguito le Terapie riabilitative:

#### a. Chinesi

Insieme di tecniche che utilizzando il movimento, tendono a recuperare o a migliorare un gran numero di malattie, affezioni, deficit generalizzati o localizzati e alle loro conseguenze.

Vengono utilizzate le tecniche di base come il massaggio, il préttissage, le frizioni, le vibrazioni, il massaggio strumentale, in un contesto psicologicamente positivo e collaborativo. La figura professionale preposta a tali terapie riabilitative è il fisioterapista.

#### b. Psicomotricità

Insieme di tecniche che partendo dalle azioni sul corpo, mirano a modificare e a migliorare le funzioni mentali alterate.

La psicomotricità considera il paziente come unità psicofisica in relazione anche al suo ambiente di vita. Gli esercizi



## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

graduati secondo le capacità del soggetto, vanno dal rilasciamento al riequilibrio e alla coordinazione oculo-manuale, spazio-temporale, al ritmo, alla coordinazione dinamica generale, all'orientamento spaziale. La figura professionale preposta a tali terapie riabilitative è il fisioterapista.

### c. **Terapia Occupazionale**

E' da considerarsi tale la terapia all'uso produttivo del tempo, si serve di tutte le tecniche riabilitative e funzionali alla realizzazione di progettualità individuali.

Attiene alla terapia occupazionale tutta la costruzione delle abilità del quotidiano che rendano i soggetti in terapia capaci di autogestire il proprio tempo sia in ordine alle autonomie sia in ordine al tempo libero. La figura professionale preposta a tali terapie sono l'educatore professionale e il fisioterapista.

### d. **Logoterapia**

Intervento teso alla produzione strutturale del linguaggio, attraverso tecniche particolari legate al respiro, all'emissione dei suoni, all'utilizzazione fisiologicamente perfetta del cavo orofaringeo e dell'udito.

Sono utilizzati tutti gli strumenti che la moderna tecnologia mette a disposizione per il recupero del linguaggio. La figura professionale preposta a tali terapie riabilitative è il fisioterapista.

### e. **Ippoterapia**

Terapia riabilitativa che utilizza il cavallo nel progetto terapeutico realizzato da riabilitatori sanitari.

L'ippoterapia utilizza come strumento essenziale "un vivente" che ha le sue regole, sue modalità di movimento, sue precise peculiarità in ordine al movimento e alla capacità di interagire con la persona.

L'ippoterapia si diversifica a seconda della patologia del paziente e va dal recupero del tono muscolare per i disabili fisici all'apprendimento del rilassamento, dei punti topologici, dell'idea di spazio e tempo, alla postura per i disabili psichici, alla ricostruzione delle relazioni per i disabili mentali.

Per tutti i pazienti che usano l'ippoterapia le tappe successive sono: il pre-sport e lo sport agonistico. La figura professionale preposta a tali terapie riabilitative è il fisioterapista.

### f. **Sport Terapia**

Lo sport terapia è parte integrante della rieducazione funzionale del paziente.

Lo sport per sua natura è teso alla utilizzazione del corpo per realizzare risultati e prestazioni nelle quali la mente ha un valore determinante.

Attraverso lo sport si realizza il controllo del movimento e dell'ampiezza articolare, si crea fiducia nel sé personale e modificazioni inerenti alla valorizzazione del proprio agire, si determina un vissuto più positivo nei confronti dei figli da parte del gruppo parentale, la società si rende conto che attraverso lo sport i disabili realizzano prestazioni ottimali misurabili.

Per l'avviamento alle attività sportive il team dei tecnici usa una serie di modalità che sono proprie dello sport, dalla visita medica di partenza, all'orientamento sportivo, al determinare le attitudini, al valutare la struttura fisica dell'atleta.

Molta importanza a livello di socializzazione viene dato allo sport di squadra, attraverso esso i giovani disabili entrano in una relazione con gli altri in uno spirito di gruppo dove il lavoro del singolo deve essere sempre commisurato al risultato dell'intero gruppo e che la prestazione personale è tanto più valida quanto più gli effetti si proiettano sul gruppo.

La figura professionale preposta a tali terapie riabilitative sono gli Educatori Professionali coadiuvati dai tecnici delle singole specialità sportive.



## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

### g. Arte Terapia

Dare al disabile, soggetto al quale si propongono sempre modelli operativi costruiti dall'esterno, la possibilità di esprimersi liberamente e nelle forme più varie e insolite, significa accettare le sue emozioni nel più puro dei linguaggi umani. La libera espressione individuale attraverso le varie forme di comunicazione umana è alla base dell'arte terapia, ove al termine arte va dato il valore di creatività assoluta all'interno delle tecniche ed al di fuori di esse.

Attraverso la impostazione, lo sviluppo grafico ed ideativo del giornale "Nuovi Orizzonti", l'utente si sente autore del prodotto finito, ma in modo particolare si sente autore del messaggio, in quanto vengono accettate comunicazioni verbali e non verbali che vengono tradotte in messaggio scritto o grafico-pittorico.

La musica e il canto diventano strumenti di partecipazione alla vita di gruppo, forma unica di espressione individuale, elemento di equilibrio psicofisico soprattutto in relazioni alla gestione delle emozioni profonde e primordiali-

La drammatizzazione, intesa come capacità di esprimere le proprie emozioni attraverso il "mimo" il "il recitare", "il ruolo" è una attività terapeutica di grande importanza sia se rivolta alla preparazione di sketch sia se rivolta ai vissuti individuali.

La figura professionale preposta all'Arte Terapia è quella dell'Educatore Professionale

#### 1.6. ATTIVITÀ EDUCATIVE SOCIALIZZANTI

Nel tempo libero, i pazienti/utenti sia singolarmente che in gruppo- svolgono attività educative socializzanti, finalizzate a rendere il soggetto autonomo nelle relazioni sociali, sulla base di progetti predisposti dagli educatori del Centro di Riabilitazione.

I progetti prevedono il coinvolgimento dei pazienti/utenti su temi culturali, sportivi ed artistici (redazione del giornalino, canto, musica, pittura e recitazione).

Per lo svolgimento delle attività vengono utilizzati sia le strutture e gli spazi del Centro di Riabilitazione sia il territorio circostante.

#### 1.7. CONSENSO INFORMATO

DIM è responsabile di redigere ed acquisire il consenso informato sul modulo che è parte integrante della Cartella Clinica. E' una modalità di comunicazione bidirezionale che accompagna e sostiene il percorso di cura. È il processo comunicativo attraverso il quale il medico e gli operatori sanitari, limitatamente agli atti di loro specifica competenza, forniscono al paziente notizie sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle prospettive terapeutiche e sulle verosimili conseguenze della terapia e/o della mancata terapia/atto sanitario, al fine di promuoverne una scelta pienamente autonoma e consapevole.

Tale processo riguarda anche il minorenne, in forma adeguata all'età, l'interdetto giudiziale e l'incapace naturale, in forma proporzionata al loro livello di capacità, in modo che essi possano formarsi un'opinione sull'atto sanitario.

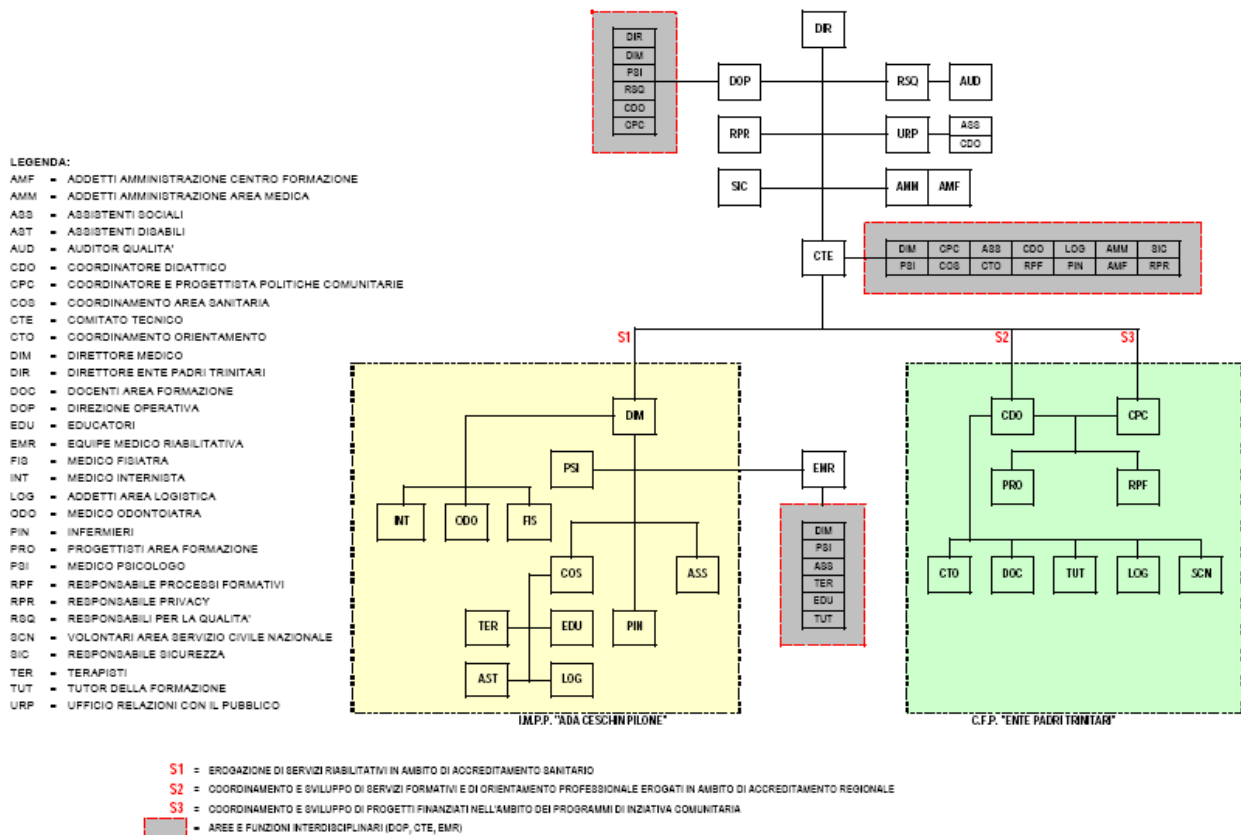


# Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

## 1.8. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE

Il Centro di Riabilitazione è una struttura complessa che eroga, accanto ai servizi di riabilitazione, anche quelli di formazione professionale per persone con disabilità:





## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

### 1.9. I SERVIZI MEDICI OFFERTI

#### a. I servizi medici

L'Centro di Riabilitazione offre i servizi medici di seguito descritti:

	Tipo di consulenza	Servizio di Medicina Interna	Servizio di Cardiologia	Servizio di Odontoiatria
Servizio Medico	Screening di base e prevenzione primaria	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visita all'ingresso</li><li>• Vaccinazione antiepatite B</li><li>• Esami di laboratorio e strumentali</li><li>• Formulazione cartella clinica</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visita all'ingresso con prima valutazione clinica;</li><li>• Elettrocardiogramma;</li><li>• Visite periodica a cadenza annuale.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prevenzione orale;</li><li>• Sedute di igiene orale dirette all'insegnamento delle elementari norme di igiene orale ed alla motivazione dell'igiene orale.</li></ul>
	Consulenza specialistica per particolari patologie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Valutazione medica e laboratorista di pazienti sottoposti a trattamenti farmacologici particolari;</li><li>• Esami periodici di laboratorio e strumentali per portatori di particolari patologie.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consulenza specialistica per i casi in cui si evidenziano particolari patologie;</li><li>• Approfondimenti diagnostici in collaborazione con i presidi ospedalieri esterni;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conservativa e endodonzia atte al recupero degli elementi dentali ;</li><li>• Parodontologia (cura delle gengive e dell'osso, tessuti di sostegno dei denti).</li><li>• Protesi per la sostituzione degli elementi dentali mancanti;</li><li>• Ortognatodonzia per il corretto allineamento e contatto dei denti, per il corretto posizionamento delle ossa mascellari e la cura dell'articolazione temporo-mandibolare.</li></ul>
	Valutazione per i ragazzi impegnati in attività sportive			<p><u>Per gli atleti agonisti.</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Valutazione clinica ed ECG, prima di avviare il soggetto presso il Centro di Medicina Sportiva di riferimento</li></ul> <p><u>Per gli atleti non agonisti.</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rilascio della certificazione a seguito di accertamento clinico ed ECG</li></ul>



# Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

## b. I servizi di medicina psicologica e neuropsichiatria

Il Centro di Riabilitazione offre i servizi di medicina psicologica e neuropsichiatria di seguito descritti:

Servizio di medicina psicologica e neuropsichiatria	Tipo di consulenza	Servizio di Psicologia	Servizio di neuropsichiatria	Servizio Sociale	Attività in Équipe	Servizio di riabilitazione e socio-educativo
	Screening di base	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloquio psico diagnostico</li> <li>• Somministrazione di test</li> <li>• Assesment</li> <li>• Valutazione anamnestica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloquio con la famiglia</li> <li>• Colloquio con l'utente</li> <li>• Visita neurologica</li> <li>• Valutazione anamnestica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloquio e relazione anamnestica</li> <li>• Controllo delle certificazioni d'invalidità ed accompagnamento</li> <li>• Instaurazione rapporti con l'Aziende USL di provenienza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progetto piano psico terapeutico</li> <li>• Progetto riabilitativo in collaborazione con la famiglia e con il servizio sociale di provenienza</li> <li>• Affidamento ai terapisti e agli educatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
	Analisi in itinere	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui psicologici</li> <li>• Ristrutturazione piano riabilitativo</li> <li>• Partecipazione alle riunioni di gruppo</li> <li>• Psicoterapia individuale e di gruppo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutazione dell'efficacia della terapia medica</li> <li>• Controllo ed elettro-encefalogrammi (EEG)</li> <li>• Valutazione clinica utenti epilettici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visite domiciliari</li> <li>• Rapporti con servizi sociali di provenienza</li> <li>• Verifica inserimento attività formativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri periodici con terapisti ed educatori</li> <li>• Partecipazioni ed incontri di gruppo educatori-utenti</li> <li>• Formazione ed aggiornamento operatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione degli interventi</li> <li>• Incontri periodici con l'Équipe</li> <li>• Incontri di gruppo Educatori/pazienti</li> <li>• Formazione ed aggiornamento</li> </ul>
	Verifica e riprogrammazione degli interventi				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica trimestrale di tipo individuale</li> <li>• Verifica trimestrale con gli operatori interessati all'utente</li> <li>• Rielaborazione piano terapeutico sulla base delle verifiche effettuate</li> <li>• Verifica per richiesta di eventuale proroga del trattamento riabilitativo (trimestrale o semestrale)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica trimestrale</li> <li>• Verifica trimestrale con gli operatori interessati all'utente</li> <li>• Rielaborazione progetto riabilitativo sulla base delle verifiche effettuate</li> </ul>



## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

## 2. LE CONDIZIONI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le condizioni principali di erogazione del servizio sono quelle riportate nell'atto di convenzione, sottoscritto con la ex ASL PZ/1 di Venosa in data 15 marzo 1986, e, in sintesi, nella presente Carta dei Servizi.

### 2.1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio di riabilitazione è erogato nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri emanata il 27 gennaio 1994, della convenzione sottoscritta con l'ASL e della legge 23 dicembre 1978 n° 833 art.26, adotta i seguenti principi fondamentali:

#### a. **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

Il Centro di Riabilitazione:

si ispira al principio di uguaglianza dei diritti dei pazienti/utenti;

- non compie, nell'erogazione del servizio, alcuna discriminazione legata a sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- garantisce la parità di trattamento dei pazienti/utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di erogazione;
- ispira i propri comportamenti nei confronti dei pazienti/utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### b. **Continuità**

Costituisce impegno prioritario del Centro di Riabilitazione garantire un servizio continuo e regolare e ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi.

#### c. **Cortesìa**

Il Centro di Riabilitazione si impegna a curare in modo particolare l'aspetto della cortesia nei confronti del paziente/utente fornendo ai propri dipendenti le opportune istruzioni.

#### d. **Efficacia ed efficienza**

Il Centro di Riabilitazione persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

#### e. **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Centro di Riabilitazione pone la massima attenzione al problema dell'efficacia del linguaggio anche simbolico utilizzato nei rapporti di qualunque forma con il paziente/utente, quali, a titolo esemplificativo:

- l'assenza di barriere sia fisiche che psicologiche;
- la libertà di accesso da parte degli utenti a tutti gli ambienti del Centro di Riabilitazione;
- la possibilità dei familiari di visitare i pazienti in assenza di orari prestabiliti e limite di tempo;
- l'instaurazione di un rapporto informale tra il personale sanitario e l'utente/paziente.

### 2.2. DEFINIZIONE DI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Costituiscono "standard" di qualità del servizio di riabilitazione psico-socio-pedagogico fornito al paziente/utente, i valori attesi degli indicatori qualitativi e quantitativi relativi a ciascun fattore di qualità.

Tali Standard si suddividono in:



## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

- **generali**, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Centro di Riabilitazione di riabilitazione;
- **specifici**, ossia verificabili dal paziente/utente dai suoi familiari e dai Distretti Sanitari di Base.

Gli standard di continuità e regolarità di erogazione sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di erogazione del servizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi eccezionali.

### 2.3. INFORMAZIONE

In particolare Centro di Riabilitazione garantisce tramite l'**Ufficio Informazioni** le seguenti funzioni:

- **Informazione**
- **Accoglienza**
- **Ascolto**
- **Tutela**
- **Partecipazione**

L'attività dell'Ufficio è rivolta all'esterno (informazione all'utenza) ed all'interno della struttura (ricezione ed istruttoria della domanda, trasmissione della domanda ai servizi) per la valutazione dell'efficacia dei servizi erogati.

Funzione principale dell'Ufficio Informazioni, è quella di fornire le informazioni di primo livello, (dove devo rivolgermi per..., in quali orari, quali documenti sono necessari, ecc.).

Per facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire l'attuazione del principio di uguaglianza e di imparzialità, l'Ufficio Informazioni dispone di un "punto informazione" collocato nel luogo di maggior afflusso dei familiari dei pazienti/utenti.

Il "punto informazione" è ubicato in un locale facilmente accessibile e ben individuabile, in assenza di barriere architettoniche, riservando particolare cura agli aspetti estetici ed al comfort (arredamento, accoglienza, ecc.).

E' dotato di spazi tali da garantire al contempo la riservatezza delle richieste dell'utenza e l'attività di redazione e di supporto.

L'Ufficio Informazioni e il "punto informazione", per garantire la qualità e l'efficienza del servizio erogato, è impiegato personale con approfondita conoscenza del Centro di Riabilitazione, adeguatamente formato sui temi della comunicazione, delle dinamiche relazionali, della conoscenza e gestione delle informazioni, dotato di idonei strumenti di raccolta e consultazione (banche dati informatizzate).

Promuove, inoltre, la realizzazione di materiale informativo e divulgativo (depliant, opuscoli, guide).

Particolare attenzione viene assicurata anche al monitoraggio della domanda dei cittadini ed alla rilevazione del gradimento dei servizi per mantenere costantemente adeguato il livello qualitativo della prestazione erogata.

I risultati di tali attività sono portati, periodicamente, a conoscenza della cittadinanza e dei servizi sanitari di Base, quale momento di attuazione del principio di trasparenza e partecipazione.

Il Centro di Riabilitazione, per garantire al paziente/utente, alla sua famiglia e ai Distretti Sanitari di Base, la costante informazione su tutte le procedure e le iniziative che possono interessare il paziente/utente, utilizza:

- **L'Ufficio Informazioni** funzionante nell'orario di lavoro dalle ore 8,30 alle ore 18,30. Il sistema è raggiungibile telefonando ai seguenti numeri telefonici:

☎ tel. 0972/34211 (centralino del Centro di Riabilitazione);

☎ tel. 0972/34210/14 (diretto Ufficio informazioni) .

La richiesta di informazioni può essere inoltrata a mezzo fax, componendo:

☎ fax 0972/34212.



## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

### 2.4. ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO

La funzione relativa all'informazione sull'accesso alle prestazioni e alle modalità di erogazione si arricchisce della funzione di "accoglienza" per garantire anche in questa sede la massima applicazione dei principi ispiratori della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Per assolvere questa funzione il Centro di Riabilitazione ha individuato personale qualificato operante all'interno della Equipe medico psicopedagogica (personale del servizio sociale) in grado di:

- instaurare una relazione con il paziente/utente e i suoi familiari tale da limitare i loro disagi e metterli in grado di esprimere i propri bisogni;
- accompagnare personalmente i pazienti/utenti nelle varie fasi;
- curare l'accoglienza del paziente/utente, soprattutto aiutandolo a risolvere i problemi inerenti i servizi erogati all'interno della struttura;
- guidare l'utenza ad un corretto utilizzo dei Servizi del Centro di Riabilitazione;
- ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni dei pazienti/utenti e dei familiari;
- collaborare con le Associazioni del Volontariato.

L'Ufficio Informazioni e le sue articolazioni provvedono, inoltre, a favorire la raccolta di segnalazioni e a curare la definizione dei reclami di immediata risoluzione.

### 2.5. TUTELA E INOLTRO DI EVENTUALI RECLAMI AL CENTRO DI RIABILITAZIONE

La funzione relativa alla tutela degli utenti del Centro di Riabilitazione viene assolta attraverso i seguenti strumenti:

- Ufficio Informazioni che, nell'ambito del contatto diretto con il pubblico, attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi e riceve i reclami e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione del Centro di Riabilitazione per la decisione nel merito.
- Commissione Mista Conciliativa, per lo studio congiunto, con gli organismi di volontariato e di tutela, delle problematiche sollevate dal reclamo.
- Regolamento per l'individuazione delle procedure di accoglimento e definizione del reclamo.
- Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della funzione pubblica, ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Il Centro di Riabilitazione assicura che qualsiasi violazione ai principi del paziente/utente e agli standard fissati dalla presente Carta del servizio può essere segnalata dal diretto interessato, da un suo familiare e/o dalla struttura sanitaria di Base, alla Sede di Venosa (PZ) Piazza Don Bosco, 3. - ☎ tel. 0972/34211 - 📠 fax 0972/34212.

Alle richieste il Centro di Riabilitazione fornisce risposta nel tempo massimo di 15 giorni.

### 2.6. PARTECIPAZIONE

Il Centro di Riabilitazione, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra l'Ente erogatore di servizi e l'utenza.

In tale ambito, favorisce all'interno della propria struttura organizzativa la presenza e l'attività degli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti degli utenti.

La funzione della partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso (vedi capitolo "Informazione"), anche attraverso le seguenti modalità:



## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

- concessione di spazi, preventivamente individuati, che consentano agli organismi del volontariato di poter partecipare a momenti istituzionali di indirizzo e programmazione dell'attività propria del Centro di Riabilitazione;
- predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini;
- rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria (controllo di qualità).

Provvede a disciplinare il controllo di qualità in modo che possa essere esercitato anche direttamente dalle Associazioni di Volontariato o altri organismi di tutela, ovvero di concerto con i medesimi.

La rilevazione del gradimento e della qualità, misurata sulla base degli standard indicati dalle normative nazionali vigenti ed in armonia con altre fonti significative (Leggi Regionali sui diritti dei cittadini, Carte dei diritti del cittadino malato, ecc.) prende in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale e il comfort offerto.

Il controllo di qualità, inoltre, viene effettuato sia in fase di prenotazione ed erogazione della prestazione, sia a prestazione avvenuta, avendo cura di considerare i punti di vista espressi dai vari soggetti interessati (cittadini e personale).

La qualità del servizio erogato viene, altresì, valutata, oltre che attraverso i classici strumenti di rilevazione (griglie e questionari), anche mediante gruppi di monitoraggio e secondo il metodo dell'analisi dei fatti osservati, documentati o riferiti.

### 2.7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Centro di Riabilitazione, per essere informato sulle opinioni dei pazienti/utenti e dei loro familiari, in merito alla qualità del servizio loro reso, effettua le seguenti rilevazioni:

- rilevazione statistica annuale sul grado di soddisfazione del paziente/utente a mezzo di compilazione di questionari anonimi, distribuiti a tutti;
- rilevazione statistica del miglioramento riscontrato della capacità del paziente di gestire la propria persona;
- rilevazione statistica dei tempi di risposta ai reclami presentati, dai familiari dei pazienti/utenti e delle Strutture Sanitarie di Base, per analizzare il rispetto dei tempi definiti come standard.

#### a. Pubblicazione dei risultati ottenuti dalla rilevazione sulla qualità del servizio

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Centro di Riabilitazione di riabilitazione si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.

I risultati sono inoltrati a :

- Alle ASL per le quali Centro di Riabilitazione di riabilitazione svolge l'attività di erogazione del servizio;
- alle associazioni dei pazienti/utenti costituite nei comuni o nelle provincie in cui Centro di Riabilitazione di riabilitazione opera;
- a tutti coloro i quali ne facciano semplice richiesta scritta.

#### b. Informazioni utili e suggerimenti per Centro di Riabilitazione

Informazioni e suggerimenti utili per il Centro di Riabilitazione possono essere inoltrati anche attraverso :



DIR/CSS/02

Rev. 1  
03-11-2009  
pag. 15/24

## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

- il servizio postale, all'indirizzo: Istituto di riabilitazione, Piazza Don Bosco n. 3 –85029 Venosa (PZ);
- direttamente presso la sede degli uffici;
- telefonando al numero telefonico - ☎ tel. 0972/34211;
- trasmettendo un fax al numero telefonico 📠 0972/34212;
- inviando un messaggio di posta elettronica presso [info@trinitarivenosa.it](mailto:info@trinitarivenosa.it)



## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

### 3. GLI STANDARD DI QUALITÀ ADOTTATI DALCENTRO DI RIABILITAZIONE

Gli standard di continuità e regolarità di erogazione sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di erogazione del servizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali.

#### 3.1. DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI ACCESSO

##### a. Standard per la Prenotazione

##### 3.1.1. Semplicità della procedura di prenotazione

La prenotazione della "prima visita" presso Centro di Riabilitazione avviene telefonicamente o tramite richiesta scritta.

All'atto della prenotazione vengono fornite telefonicamente o a mezzo fax:

- tutte le informazioni occorrenti per effettuare la visita;
- i documenti necessari da inviare al Centro di Riabilitazione per la definizione della visita;
- le caratteristiche generali per poter ottenere accoglienza presso il Centro di Riabilitazione.

##### 3.1.2. Tempo di attesa per la prenotazione della prima visita

All'arrivo della documentazione che è protocollata sul Registro delle Prenotazioni, viene comunicata in giornata, telefonicamente o a mezzo fax, la data di prenotazione della prima visita presso Centro di Riabilitazione che non sarà superiore ai 10 giorni dalla data di ricevimento della documentazione.

##### 3.1.3. Cortesia e disponibilità del personale all'atto della richiesta di prenotazione

Il Centro di Riabilitazione assicura la massima cortesia e la massima disponibilità nelle operazioni di prenotazioni, in quanto queste vengono svolte da personale qualificato (Assistenti Sociali). Il personale preposto a dette attività è obbligato a rendersi riconoscibile anche nel rapporto telefonico e fornisce informazioni utili sia per semplificare la richiesta di prenotazione sia per raggiungere Centro di Riabilitazione.

##### b. Standard per Accesso e attesa

##### 3.1.1. Tempo di attesa

Il Centro di Riabilitazione ha progettato le attività di accesso in modo tale che i pazienti/utenti, le famiglie e il personale delle Strutture sanitarie di Base siano immediatamente ricevuti per la prima visita senza alcun tempo di attesa.

##### 3.1.2. Comfort della sala di attesa

Il Centro di Riabilitazione assicura il massimo comfort della sala di attesa.

##### c. Standard per le relazioni con il personale

##### 3.1.1. Identificazione del personale

Il Centro di Riabilitazione assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile. Sul tesserino di riconoscimento sono riportati: Nome, Cognome, Qualifica e Foto.

##### 3.1.2. Personalizzazione dell'assistenza per casi particolari



## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

In relazione ad ogni caso di ricovero, si prestano attività tendenti alla massima cura di ogni esigenza specifica.

Particolare attenzione è attuata nel caso si tratti di un "primo" ricovero. In tale circostanza è disposta una particolare attenzione nei confronti dei familiari, per i quali si attuano interventi di sostegno e rassicurazione.

### d. Standard per la Visita specialistica

#### 3.1.1. Comfort dell'ambulatorio

Gli ambulatori e gli studi medici contemplano la presenza di arredi medici e tecnici che garantiscono la massima riservatezza ed il massimo comfort nello svolgimento degli accertamenti.

#### 3.1.2. Informazione ai familiari del paziente e agli operatori del Servizio Sanitario di Base su diagnosi e trattamenti

I familiari e gli operatori del Servizio Sanitario di Base sono informati sul programma di massima dell'iter riabilitativo che il paziente/utente seguirà all'interno del Centro di Riabilitazione nonché sulle procedure diagnostiche multispecialistiche.

### e. Standard per la conclusione della visita

#### 3.1.1. Consegna della documentazione di idoneità all'ingresso in Istituto

Alla conclusione della visita viene rilasciato un attestato di idoneità all'ingresso in Istituto o, in caso contrario, attestato di non idoneità nel quale sono riportati le ragioni che l'hanno motivata.

#### 3.1.2. Informazioni preventive sull'ingresso

Nel caso di idoneità all'ingresso nel Centro viene rilasciato lista contenente tutti i documenti e le informazioni utili per la degenza.

#### 3.1.3. Semplicità di prenotazione eventuali esami successivi

Eventuali esami successivi vengono prenotati direttamente dal Centro di Riabilitazione.

### 3.2. DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI CURA E TRATTAMENTO

#### a. Standard per l'accettazione e ingresso nel Centro di Riabilitazione

##### 3.2.1. Tempo di attesa per il ricovero nel Centro di Riabilitazione

Ottenuta l'autorizzazione dall'Azienda ASL competente per territorio, il paziente/utente può richiedere l'ingresso nel Centro.

##### 3.2.2. Accoglienza all'ingresso e documentazione sui servizi

Nel momento del suo ingresso il paziente/utente viene accolto dagli Assistenti Sociali per la prima conoscenza del Centro, delle sue strutture, della camera e dei servizi, degli operatori che gli sono assegnati e degli ospiti.

I familiari del paziente/utente sono coinvolti nel percorso di accoglienza e viene loro fornita la "Carta del Servizio Sanitario" con tutte le informazioni occorrenti.

#### b. Standard per le Prestazioni alberghiere

##### 3.2.1. Pulizia delle stanze dei luoghi di soggiorno e dei servizi igienici

La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno viene assicurata quotidianamente. Quando



## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

occorre la pulizia viene ripetuta più volte nella stessa giornata.

La regolarità della pulizia è assicurata dalla compilazione di una scheda di intervento.

### 3.2.2. Comfort all'interno delle stanze

In ogni camera è previsto il seguente arredo: letto, comodino, armadio, luce notturna e impianto di musica diffusa.

### 3.2.3. Regolarità dei cambi di biancheria

In condizioni di normalità la regolarità dei cambi di biancheria viene assicurata settimanalmente. Quando occorre si provvede al cambio biancheria immediatamente e per esigenze particolari del paziente utente anche più volte al giorno.

La regolarità dei cambi di biancheria è assicurata dalla compilazione di una scheda di intervento.

### 3.2.4. Orari e modalità di distribuzione dei pasti

I pasti vengono serviti con regolarità:

- colazione                      alle ore 07,30;
- pranzo                            alle ore 14,00;
- cena                                alle ore 18,30.

## c. Standard per l'Assistenza sanitaria

### 3.2.1. Regolarità delle visite mediche

Tutti gli specialisti effettuano una visita medica al momento dell'ingresso del ragazzo in Istituto, ed in caso di necessità, in qualsiasi momento venga richiesta la loro prestazione, coerentemente con i processi riabilitativi ed assistenziali.

## d. Standard per le Relazioni con i familiari dei pazienti/utenti

### 3.2.1. Informazioni ai familiari del paziente sui trattamenti terapeutici

L'Ufficio relazioni con il pubblico, presso il Servizio sociale, è a disposizione per qualunque informazione di carattere generale. Le informazioni ai familiari sui trattamenti terapeutici e su fatti specifici che riguardano la degenza vengono forniti dal medico responsabile. Dagli operatori (assistenti sociali, terapisti, educatori, docenti) vengono fornite quelle relative al loro specifico intervento.

Inoltre, con lo scopo di ottimizzare la comunicazione con i familiari viene consegnata la Guida per i familiari.

Allegato 2 DIR/CCS/02 Carta dei Servizi Sanitari

### 3.2.2. Visita degli Assistenti Sociali presso la famiglia del paziente

La visita degli Assistenti sociali è garantita coerentemente con i processi riabilitativi ed assistenziali, al fine di:

- approfondire la conoscenza sull'ambiente familiare e sociale di provenienza dei ragazzi;
- stabilire la giusta collaborazione con il nucleo familiare allo scopo di favorire il rientro del paziente/utente nel proprio ambiente di vita a conclusione del ciclo riabilitativo.

### 3.2.3. Disponibilità del telefono per la comunicazione dei familiari con il paziente

La disponibilità del telefono per la comunicazione dei familiari con il paziente è sempre assicurata.



## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

### 3.2.4. Disponibilità del telefono per la comunicazione del paziente con i familiari

La disponibilità del telefono per la comunicazione del paziente con i familiari è sempre assicurata.

### 3.2.5. Accessibilità ai familiari ed orari delle visite

L'Accessibilità ai familiari per le visite è sempre assicurata, in qualunque ora del giorno.

#### e. **Standard per le Relazioni con le ASL**

##### 3.2.1. Informazioni alle ASL di provenienza del paziente sui trattamenti terapeutici

Le informazioni alle ASL di provenienza vengono comunicate subito dopo il ricovero con l'invio del progetto riabilitativo e successivamente aggiornate attraverso la richiesta dell'eventuale proroga dei trattamenti, nel rispetto delle modalità previste dalla Convenzione con l'ASL territoriale.

#### f. **Standard per l'Assistenza alla persona/Aspetti di umanizzazione**

##### 3.2.1. Riservatezza della malattia

I dati sensibili sono accuratamente custoditi secondo le norme previste dal Garante per la sicurezza dei dati personali.

##### 3.2.2. Rispetto della privacy e della dignità umana

Le attività riabilitative ed ogni forma di relazione sono improntate al massimo rispetto della persona.

### 3.3. DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI DIMISSIONE E FOLLOW-UP

#### a. **Standard per gli Aspetti sanitari**

##### 3.3.1. Informazioni all'uscita e consegna di relazione clinica

Al momento della dimissione, alla famiglia è consegnata una breve relazione sui risultati conseguiti dal paziente/utente e sugli atteggiamenti e comportamenti che bisogna osservare per il mantenimento dei risultati ottenuti dal trattamento riabilitativo.

#### b. **Standard per gli Aspetti amministrativi**

##### 3.3.1. Semplicità di ottenimento della cartella medico psico-socio-pedagogica

Una scheda di sintesi sulla diagnosi, sui trattamenti e sui risultati conseguiti, è ottenibile su richiesta da parte dei familiari e/o dell'ASL di provenienza del paziente/utente.

##### 3.3.2. Tempo di rilascio della cartella clinica

Copia della cartella clinica è rilasciata entro 15 giorni dalla data della richiesta.

##### 3.3.3. Semplicità per altri adempimenti amministrativi

Per semplificare tutti gli adempimenti amministrativi il Centro di Riabilitazione di riabilitazione dei Padri Trinitari ha disposto l'accesso agli uffici dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 14.

#### c. **Standard per la raccolta e valutazione opinioni utenti**

##### 3.3.1. Chiarezza e disponibilità dei questionari di valutazione

I questionari per la rilevazione degli standard di qualità e la soddisfazione degli utenti, redatti in forma anonima sono



## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

consegnati alle famiglie dei pazienti/utenti in visita presso Centro di Riabilitazione.

L'Ufficio Informazioni assicura che i questionari siano inviati annualmente a tutte le famiglie dei pazienti/utenti in modo tale che questi possano esprimere la loro opinione sui servizi erogati dal Centro di Riabilitazione.

Al ricevimento dei questionari per la rilevazione degli standard di qualità e la soddisfazione degli utenti, il Centro di Riabilitazione assicura in tutti i casi l'anonimato delle informazioni.

### 3.3.2. Pubblicazione dei risultati e delle indagini

Sulla base delle rilevazioni effettuate, Centro di Riabilitazione di riabilitazione si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.

I risultati sono inoltrati a:

- all'Associazione delle famiglie dei pazienti ospiti;
- all'ASL territoriale
- agli operatori;
- a tutti coloro i quali ne facciano semplice richiesta scritta.

### 3.3.3. Semplicità di inoltro del reclamo

I reclami possono essere inviati per iscritto al seguente indirizzo postale  
*Spett.le Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone"*  
*Ufficio Reclami e Rimborsi*  
*Piazza Don Bosco, 3*  
***85029 VENOSA (PZ)***

oppure possono essere inoltrati anche:

- direttamente presso la sede degli uffici del Centro
- telefonando al numero telefonico - ☎ tel. 0972/34211;
- trasmettendo un fax al numero telefonico 📠 0972/34212;
- inviando un messaggio di posta elettronica presso l'e-mail del Centro di Riabilitazione: [info@trinitarivenosa.it](mailto:info@trinitarivenosa.it).
- Lo standard specifico è rappresentato da una percentuale di utenti soddisfatti del 90%.

### 3.3.4. Tempo di risposta al reclamo

Centro di Riabilitazione ha istituito un Registro dei Reclami e darà risposta al reclamo nel tempo massimo di quindici giorni dalla data di ricevimento. (fa fede la data del protocollo di arrivo del reclamo).



## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

### 3.4. TABELLE DI SINTESI DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

#### a. Sintesi della fase Accesso

Fasi del servizio del Centro di Riabilitazione		Fattore di qualità	St. Gen.	Standard specifico	Indicatore
1	Prenotazione	1 Semplicità della procedura di prenotazione	X		
		2 Tempo di attesa per la prestazione della visita		Tempo intercorrente tra la data di accettazione della richiesta e la data di effettiva esecuzione della visita	10 gg
		3 Cortesia e disponibilità del personale all'atto della prenotazione	X		
2	Accesso e attesa	1 La presa in consegna dell'utente da parte del personale è immediata	X		
		2 Comfort nella sala di attesa	X		
3	Relazioni con il personale	1 Identificabilità del personale	X		
		2 Personalizzazione dell'assistenza per i casi particolari	X		
4	Visita specialistica	1 Comfort dell'ambulatorio	X		
		2 Informazioni ai familiari su diagnosi e trattamenti	X		
5	Conclusione della visita	1 La consegna della documentazione sanitaria di idoneità al ricovero è immediata	X		
		2 Informazioni preventive sull'ingresso in Istituto	X		
		3 Semplicità di prenotazione eventuali esami successivi	X		

**Nota:** La valutazione può essere effettuata:

- **Standard generali** (riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Centro di Riabilitazione di riabilitazione) in occasione della Valutazione annuale del Grado di soddisfazione degli utenti;
- **Standard specifici**, (verificabili dal paziente/utente dai suoi familiari e dai Distretti Sanitari di Base) in ogni occasione, per l'eventuale inoltro di un reclamo e/o della richiesta di rimborso per il mancato rispetto degli impegni assunti dal Centro di Riabilitazione con la presente Carta del Servizio Sanitario.



## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

### b. Sintesi della fase Cura e trattamento

Fasi del servizio del Centro di Riabilitazione		Fattore di qualità	St. Gen.	Standard specifico	Indicatore
1	Accettazione e ricovero	1	X		
		2	X		
2	Prestazioni alberghiere	1		Frequenza minima delle attività di pulizia degli ambienti del presidio	Giornaliera
		2	X		
		3		Frequenza minima dei cambi di biancheria nel presidio	Settimanale
		4	X		
3	Assistenza sanitaria	1		Frequenza delle visite mediche specialistiche a favore degli ospiti del Centro	Sempre all'ingresso e successivamente, coerentemente con i processi riabilitativi ed assistenziali
4	Relazioni con i familiari dei pazienti/utenti	1	X		
		2		Periodicità delle visite	La visita degli ASS è garantita coerentemente con i processi riabilitativi ed assistenziali
		3	X		
		4	X		
		5	X		
5	Relazione con le Aziende ASL	1		Periodicità dell'inoltro delle informazioni	2 v/anno
6	Assistenza alla persona Aspetti di umanizzazione	1	X		
		2	X		

**Nota:** La valutazione può essere effettuata:

- **Standard generali** (riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Centro di Riabilitazione di riabilitazione) in occasione della Valutazione annuale del Grado di soddisfazione degli utenti;



## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

- **Standard specifici**, (verificabili dal paziente/utente dai suoi familiari e dai Distretti Sanitari di Base) in ogni occasione, per l'eventuale inoltro di un reclamo e/o della richiesta di rimborso per il mancato rispetto degli impegni assunti dal Centro di Riabilitazione con la presente Carta del Servizio Sanitario.

### c. Sintesi della fase Dimissione e follow-up

Fasi del servizio del Centro di Riabilitazione		Fattore di qualità	St. Gen.	Standard specifico	Indicatore
1	Aspetti sanitari	1 Informazioni all'uscita e consegna della relazione clinica	X		
2	Aspetti amministrativi	1 Semplicità di ottenimento della cartella clinica	X		
		2 Tempo di rilascio della Cartella Clinica		Periodo di tempo intercorrente tra la richiesta di rilascio e l'effettiva consegna della documentazione costituente la cartella Clinica	15 gg
		3 Semplicità per altri adempimenti amministrativi	X		
3	Raccolta e valutazioni opinioni utenti	1 Chiarezza e disponibilità dei questionari di valutazione	X		
		2 Pubblicazione dei risultati delle indagini		Frequenza di pubblicazione dei risultati generati dalla fase di valutazione della soddisfazione dell'utenza	1 v/anno
		3 Semplicità di inoltro del reclamo		Percentuale di utenti soddisfatti	90%
		3 Procedura di risposta ai reclami		Tempo di risposta al reclamo	30 gg
		4			

**Nota:** La valutazione può essere effettuata:

- **Standard generali** (riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Centro di Riabilitazione di riabilitazione) in occasione della Valutazione annuale del Grado di soddisfazione degli utenti;
- **Standard specifici**, (verificabili dal paziente/utente dai suoi familiari e dai Distretti Sanitari di Base) in ogni occasione, per l'eventuale inoltro di un reclamo e/o della richiesta di rimborso per il mancato rispetto degli impegni assunti dal Centro di Riabilitazione con la presente Carta del Servizio Sanitario.

### 3.5. INDENNIZZI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Il Centro di Riabilitazione a fronte di documentate inadempienze degli impegni previsti della presente Carta del Servizio riconosce, su richiesta dell'utente:

- a) per il **punto 2.1.1.2.** relativo a: **"Tempo di attesa per la prenotazione della visita"** l'indennizzo forfetario di **Euro 25.00**;
- b) per il **punto 2.3.2.2.** relativo a: **"Tempo di rilascio della cartella clinica"** l'indennizzo forfetario di **Euro 25.00**;
- c) per il **punto 2.3.3.4.** relativo a: **"Tempo di risposta al reclamo"** l'indennizzo forfetario di **Euro 25.00**.



## Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari - Piazza Don Bosco, 3 - 85029 Venosa (PZ)

### 3.6. RICHIESTE DI INDENNIZZO

Le richieste di indennizzo, corredate di tutte le informazioni e documenti che possono servire al Centro di Riabilitazione per ricostruire ed accertare il mancato rispetto degli impegni, devono essere inviate per iscritto a:

*Spett.<sup>le</sup> Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone"*  
*Ufficio Reclami e Rimborsi*  
*Piazza Don Bosco, 3*  
*85029 VENOSA (PZ)*

Le richieste di indennizzo, corredate di tutte le informazioni e documenti che possono servire al Centro di Riabilitazione per ricostruire ed accertare il mancato rispetto degli impegni, possono inoltre essere trasmesse a:

- direttamente presso la sede degli Uffici del Centro
- telefonando al numero telefonico - ☎ tel. 0972/34211;
- trasmettendo un fax al numero telefonico 📠 0972/34212;
- inviando un messaggio di posta elettronica, presso l'e-mail del Centro di Riabilitazione: info@trinitarivenosa.it

Riconosciuta la validità della richiesta, l'Ufficio Amministrativo del "Soggetto Erogatore" accredita l'importo entro trenta giorni successivi alla richiesta a mezzo di assegno bancario circolare non trasferibile.

### 3.7. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO SANITARIO

La presente Carta dei servizi è valida fino a nuova revisione.

## 4. ALLEGATI:

### 4.1. GUIDA PER I FAMILIARI

fine Carta del Servizio Sanitario del Centro di Riabilitazione *Medico Psico-Socio-Pedagogico* »Ada Ceschin Pilone«-

Il presente documento è stato riesaminato ed approvato dalla Direzione Operativa del Centro di Riabilitazione in data 3 novembre 2009, il Direttore ne autorizza la stampa e la distribuzione.

firma	firma
firma	firma
firma	firma