

**CENTRO RECUPERO MEDICO SOCIALE
PER MOTULESI E NEUROLESÌ**



LA CARTA DEI SERVIZI

Edizione FEBBRAIO 2010

(IV edizione)

ENTE CON PERSONALITÀ GIURIDICA

Tribunale di Chieti n°242 – 05.08.97

P. IVA 01808600694 – C.F. 93021900696

Via F. P. Tosti n°116 – 66023 Francavilla al Mare (CH)

Tel. 085 817143 – Fax 085 4914130

INDICE

INDICE.....	2
Come raggiungerci?	3
Come contattarci?	3
INFORMAZIONI UTILI PER GLI UTENTI.....	4
PREMESSA.....	5
CAPITOLO I.....	7
LA CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE ISTITUTO SANTA CATERINA.....	7
1.1 La Carta dei Servizi: la normativa.....	7
CAPITOLO II.....	12
PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE	12
2.1 Storia e mission della Fondazione Istituto Santa Caterina	12
2.2 Principi ispiratori.....	16
CAPITOLO III.....	18
LA FONDAZIONE: LA STRUTTURA E GLI UFFICI.....	18
3.1 Struttura.....	18
3.2 Orari uffici e nuclei operativi	22
CAPITOLO IV.....	24
MODALITA' PER ACCEDERE AI SERVIZI.....	24
4.1 Prestazioni erogate.....	24
4.2 Come accedere alle prestazioni.....	29
4.3 Come fare per richiedere la cartella clinica.....	31
CAPITOLO V.....	32
I NOSTRI STANDARD DI QUALITA',	32
IMPEGNI E PROGRAMMI.....	32
CAPITOLO VI.....	37
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	37
Appendice n. 3.....	40
Appendice n.4.....	41

Come raggiungerci?

La Fondazione Istituto Santa Caterina ha sede in Via Francesco Paolo Tosti, 116 - Francavilla al Mare (CH). È sita in una tranquilla località marina facilmente raggiungibile con qualunque mezzo di trasporto:

- **con l'auto**, percorrendo l'autostrada A14 con uscita al casello Francavilla al Mare che dista circa 6 Km;
- **con l'autobus**, utilizzando la linea 1 o 2 della Gestione Governativa;
- **con il treno**, utilizzando la linea adriatica con fermata presso la stazione di Francavilla al Mare e autobus come sopra riportato;
- **con l'aereo** atterrando presso l'aeroporto di Pescara, che dista circa 15 Km dalla struttura e autobus linea n. 38 e linea 1 o 2 indifferentemente

Come contattarci?

È possibile contattarci:

- tramite telefono al numero 085/817143;
- tramite fax al numero 085/4914130.
- tramite e-mail all'indirizzo: info@fondazione-santacaterina.it

INFORMAZIONI UTILI PER GLI UTENTI

Si avvisano gli utenti che per quanto concerne il parcheggio è fatto tassativo divieto, a chiunque, di sostare nel cortile della struttura.

Gli accompagnatori hanno, infatti, l'obbligo di rimuovere le proprie vetture subito dopo aver accompagnato l'utente nella struttura.

Si invitano, pertanto, gli accompagnatori a parcheggiare le auto nelle aree esterne alla struttura riservate ai portatori di handicap.

Si fa inoltre presente, che disponiamo di un servizio di pulmino per i soggetti in regime semiresidenziale e che qualsiasi tipologia di informazione, inerente suddetto servizio, è reperibile presso l'Ufficio Accettazione.

PREMESSA

La salute è considerata un bene individuale e collettivo di fondamentale importanza per la qualità della vita di tutti gli individui e per questo è oggetto di sempre maggiore attenzione da parte dei soggetti che erogano servizi finalizzati alla tutela della salute stessa.

Il diritto alla salute è sancito all'art. 32 della Costituzione Italiana che recita:

"La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti. Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana".

Di conseguenza il diritto alla salute si configura come valore costituzionale supremo in quanto riconducibile all'integrità psico-fisica della persona nella sua totalità e questo ci porta ad affermare che sta cambiando l'idea di salute della comunità e dei singoli cittadini nel senso che l'attenzione ad intervenire sulla malattia si integra con un bisogno più generale di qualità della vita nella sua totalità.

La Fondazione Istituto Santa Caterina in tale ottica si propone di intervenire su patologie pre-esistenti attraverso l'erogazione di una molteplicità di prestazioni che di seguito saranno descritte.

CAPITOLO I

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE ISTITUTO SANTA CATERINA

1.1 La Carta dei Servizi: la normativa

La Carta dei Servizi¹ è uno strumento introdotto nell'ambito delle pubbliche amministrazioni da non molti anni.

Come tale trova, infatti, la sua prima applicazione in Gran Bretagna verso la fine del secolo scorso.

Il suo arrivo nell'ambito della sanità italiana prima, e del settore sociale poi, è ancora più recente ed è caratterizzato, dal punto di vista legislativo, da tutte quelle normative che a partire dagli anni Novanta hanno portato in primo piano i diritti dei cittadini nei confronti delle istituzioni pubbliche e, parallelamente, i doveri delle istituzioni nei confronti dei cittadini.

Per quanto riguarda l'adozione di tale strumento in ambito sanitario dobbiamo menzionare la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio del 1994, dal titolo "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".

All'interno di tale direttiva sono enunciate le sezioni che costituiscono tale Carta, adottate anche dalla Fondazione, che nella

¹ A cura di C. Corposanto, A. Passerini "*La costruzione partecipata della Carta dei servizi in Sanità*" Ed. FrancoAngeli.

fattispecie sono:

- La prima, nella quale si definiscono una serie di principi di base finalizzati ad informarVi riguardo le modalità di erogazione dei servizi e ad illustrarVi quali sono i principi ai quali ci ispiriamo;
- La seconda, nella quale sono definiti gli strumenti necessari all'applicazione dei principi dichiarati. Gli strumenti riguardano la definizione di standard qualitativi e quantitativi garantiti a Voi e l'implementazione di attività finalizzate alla verifica dei risultati;
- La terza, infine, nella quale si definiscono i meccanismi e le azioni da mettere in atto al fine di tutelare Voi utenti.

Sulla stessa scia si colloca il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 dal titolo "*Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari*" all'interno del quale al paragrafo 1.2 si recita:

" il sistema sanitario è il primo settore che intende misurarsi con la logica del nuovo metodo della garanzia della qualità offerto dalla Carta dei Servizi".

Questo perché se ci chiedessimo:

che cosa è la Carta dei Servizi e perché la nostra Fondazione ha ritenuto opportuno redigerla risponderemmo che:

la Carta dei Servizi è uno strumento per la tutela del diritto fondamentale del cittadino-utente alla qualità dei servizi da noi erogati e con essa, quindi, ci proponiamo di fornire una descrizione delle prestazioni offerte in modo da renderle maggiormente efficienti e rispondenti alle Vostre esigenze e ai Vostri concreti bisogni.

La Fondazione Istituto Santa Caterina con la presente Carta si impegna, perciò, a stringere una sorta di "patto" finalizzato a far sì che la tutela del Vostro diritto alla salute sia concretamente perseguito e attuato.

A tale scopo ci sembra opportuno, quindi, affermare che per cittadino-utente intendiamo:

- Colui che usufruisce delle prestazioni sanitarie (utente/paziente);
- Coloro che partecipano al processo di cura e quindi familiari del paziente e quanti altri gli forniscano supporto;
- Medico di medicina generale, Pediatra di Libera Scelta;
- Committente e quindi ASL;
- Associazioni di rappresentanza del cittadino presenti sul territorio;
- Rete di servizi alla persona quali Comuni, consorzi, soggetti del terzo settore.

Concretamente, attraverso questo documento ci proponiamo di

fornirVi una "fotografia" delle prestazioni da noi erogate e i relativi strumenti, gli standard di qualità delle prestazioni da rispettare, le modalità di partecipazione degli utenti, gli impegni e i progetti di intervento, gli strumenti da applicare in caso di mancato rispetto degli standard di qualità individuati.

Cosa ci proponiamo, nello specifico, con la Carta?

Noi vogliamo:

- RenderVi espliciti i valori e i principi di riferimento ai quali ci ispiriamo;
- FarVi conoscere le attività e i servizi offerti;
- InformarVi sulle modalità di erogazione degli stessi;
- EsplicitarVi le forme di relazione e di partecipazione che intendiamo adottare;
- Impegnarci al rispetto di specifici obiettivi di qualità,
- Impegnarci ad effettuare l'erogazione dei servizi alla luce dei nostri principi ispiratori.

Con la presente carta dei servizi ci proponiamo di:

- TutelarVi;
- Valutare la qualità dei servizi tenendo come punto di riferimento il Vostro grado di soddisfazione;
- Migliorare le prestazioni erogate.

Per far questo andremo a precisare:

- I criteri di accesso ai servizi
- La modalità di funzionamento dei servizi
- Le condizioni per la valutazione da parte Vostra
- Le procedure per assicurare la Vostra tutela attraverso la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

CAPITOLO II PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE

2.1 Storia e mission della Fondazione Istituto Santa Caterina

In questa parte ci proponiamo di portarVi a conoscenza della storia del nostro Istituto e di permetterVi di capire chi siamo per poi comprendere meglio ciò che facciamo, con quale finalità e mission.

La Fondazione Istituto Santa Caterina nasce 45 anni fa, nel 1962, grazie all'opera di un gruppo di donne che svolgevano attività di volontariato tra cui spiccava la personalità della sig.na Tilde Brunetti che lavorava come assistente sanitaria presso la città di Chieti.

In origine la nostra struttura si configurava come semplice ricovero per ragazze poliomelitiche, poi, una volta sconfitta e debellata la malattia, divenne una colonia per il periodo estivo.

Successivamente, grazie al suo impegno e alla sua competenza in campo sanitario, la Signorina Brunetti ottenne una convenzione con l'Asl di Chieti e l'istituto fu trasformato in Centro di riabilitazione con l'intento di dare ricovero a motulesi e neurolesi configurandosi quindi come centro riabilitativo extraospedaliero territoriale come stabilito dall'ex art. 26 della Legge 833/1978.

Dal 1988 alla guida della nostra struttura è arrivata la dott.ssa

Elisa Concistrè, laureata in Medicina e specializzata in Igiene, la quale ha acquisito la carica di Presidente a seguito della sua elezione come Presidente Provinciale del Centro Italiano Femminile (C.I.F.), un'associazione di volontariato.

Grazie alle sue innate capacità manageriali e gestionali nel 1994 ha dato inizio alla trasformazione in Fondazione dell'Istituto Santa Caterina, che diventa tale nel 1996. La Fondazione oggi gestisce il centro e dal 1997 essa si riconosce quale:

- Ente morale
- Apartitico
- Di ispirazione cristiana
- Senza fini di lucro

Qual è, dunque, la nostra mission?

La nostra mission è quella di garantire "interventi di assistenza riabilitativa attivabili all'interno dei livelli uniformi di assistenza previsti dal Piano Sanitario Nazionale (PSN)"².

In tale ottica ogni intervento riabilitativo ha i seguenti obiettivi:

- "il recupero di una competenza funzionale che, per ragioni patologiche, è andata perduta;
- l'evocazione di una competenza che non è comparsa nel corso

² Cfr Linee-guida del Ministro della Sanità per le attività di riabilitazione (in GU 30 maggio 1998, n. 124).

dello sviluppo;

- la necessità di porre una barriera alla regressione funzionale cercando di modificare la storia naturale delle malattie cronico-degenerative riducendone i fattori di rischio e dominandone la progressione;
- la possibilità di reperire formule facilitanti alternative”³.

Il fine che ci poniamo è "l'inserimento o il reinserimento del disabile nei diversi cicli della vita sociale e il miglioramento della sua qualità di vita e di sopravvivenza"⁴.

Infatti, potete rivolgerVi al nostro Centro per effettuare:

- riabilitazione neuromotoria;
- riabilitazione ortopedica;
- rieducazione posturale;
- trattamenti di logopedia;
- trattamenti di psicomotricità;
- trattamenti di neuromotoria per l'età evolutiva;
- trattamenti di idrokinesiterapia;
- trattamenti di fisiokinesiterapia;
- trattamenti di terapia occupazionale;
- trattamenti di stimolazione cognitivo-comportamentale;
- Terapia fisica strumentale;
- attività socio-educative;

³ Idem

⁴ Idem

- attività ludico-ricreative.

Tutte queste prestazioni sono svolte da personale altamente qualificato e naturalmente con le più moderne tecniche mediche, sociali ed educative e attraverso l'impiego di un approccio interdisciplinare e multidisciplinare finalizzato quanto più possibile a venire incontro alle Vostre esigenze.

2.2 Principi ispiratori

Alla luce della nostra storia e della nostra mission nell'erogazione delle prestazioni Vi garantiamo il rispetto di alcuni principi per noi di fondamentale importanza quali:

1. **equità**: che per noi significa che gli utenti hanno pari opportunità di salute e uguali diritti di accesso e di utilizzo dei servizi disponibili;
2. **uguaglianza**: che per noi significa uniformità delle prestazioni, senza discriminazione alcuna nei confronti di esigenze particolari quali quelle dei portatori di handicap e degli utenti più "deboli";
3. **continuità**: che per noi significa che il servizio viene erogato in modo continuo nel tempo al fine di agevolare l'utente per quanto riguarda la durata delle prestazioni;
4. **partecipazione**: che per noi significa che è importante il coinvolgimento del nucleo familiare, dove ce ne sia la possibilità, nel percorso riabilitativo;
5. **umanità**: che per noi significa che l'attenzione viene posta alla persona nei suoi molteplici bisogni e quindi non solo sanitari, ma anche sociali e psicologici;
6. **personalizzazione**: che per noi significa garantire la personalizzazione del servizio grazie ad una progettazione

dell'intervento che tenga conto del benessere globale del singolo utente;

7. **efficienza ed efficacia**: che per noi significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale possibile, al fine di promuovere i massimi risultati possibili in termini di benessere dell'utente e di gratificazione del personale;
8. **imparzialità**: che per noi significa offrire i nostri servizi sanitari a tutti i cittadini sulla base dei bisogni effettivi di ciascuno.

CAPITOLO III

LA FONDAZIONE: LA STRUTTURA E GLI UFFICI

3.1 Struttura

La Fondazione si estende su una superficie di 5.000 mq., che abbiamo già detto, fronteggiano il mare di Francavilla ed è caratterizzata dall'assenza di barriere architettoniche per facilitare e permettere quanto più possibile il movimento autonomo degli utenti che presentano difficoltà motorie.

Questo significa che già dall'ingresso sono assenti scalinate e per accedere ai 3 piani di cui si compone la struttura è prevista la presenza di ascensori ad uso esclusivo degli utenti. La struttura è dotata, inoltre, su tutti i piani, di servizi igienici idonei per soggetti portatori di handicap.

La struttura si sviluppa su tre livelli. Al piano terra, sono ubicati il centro Ambulatoriale e gli uffici amministrativi; al secondo e terzo livello i centri Residenziale e Diurno.

In particolare, al piano terra, nella parte destra della struttura, sono situati:

- l'Ufficio Accettazione, che costituisce il primo contatto tra Voi utenti e la nostra struttura, al quale è possibile rivolgersi per qualsiasi informazione e al quale rivolgersi per l'avvio delle pratiche;
- Di fronte all'Ufficio Accettazione è situato lo studio dell'Assistente sociale;
- la Direzione amministrativa,

- gli altri Uffici Amministrativi,

Nella parte sinistra dello stesso livello trovate, invece:

- la palestra;
- la piscina;
- la logopedia-psicomotricità e neuromotoria per l'età evolutiva.

Infine, sempre al piano terra si trovano la cucina e il refettorio, una sala di attesa e il bar.

Al primo piano sono ubicate le aule per lo svolgimento delle varie attività laboratoriali e alcune stanze del Centro Residenziale nonché il Centro Diurno, l'infermeria, i laboratori di terapia occupazionale.

Al secondo piano sono ubicati la Direzione medica, lo studio medico, l'infermeria, una stanza ricreativa, altre camere del Centro Residenziale.

Oggi la nostra Fondazione è accreditata per 120 posti letti per il regime residenziale ed 80 posti per il regime semiresidenziale. Il Centro ospita pazienti neurolesi e motulesi, dando lavoro a circa 120 dipendenti tra i quali spiccano molteplici figure professionali.

Nella fattispecie vi sono:

- terapisti della riabilitazione,
- medici specialisti
- infermieri,

- logopedisti,
- neuromotricisti,
- psicomotricisti,
- terapisti occupazionali,
- operatori socio-assistenziali,
- personale generico,
- personale amministrativo,
- assistente sociale⁵

Da quanto descritto emerge che la nostra Fondazione risulta organizzata in tre differenti centri quali:

1. **il Centro residenziale**, accreditato per 120 posti, offre prestazioni riabilitative a pazienti in regime residenziale. Qui, con l'obiettivo di recuperare e/o mantenere il più a lungo possibile le autonomie di base, oltre alla presenza di un'equipe multidisciplinare, è possibile usufruire di sostegno psicologico, in un ambiente dagli ampi e confortevoli spazi.
2. **il Centro Diurno**, ospita pazienti in regime semiresidenziale. La Fondazione è accreditata per 80 posti. Il Centro Diurno prevede la permanenza giornaliera del paziente senza limiti di età dal lunedì al venerdì. I

⁵ Si veda allegato n.1 nel quale sono riportati i recapiti telefonici dei referenti delle suddette figure professionali.

pazienti del Centro Diurno così come quelli del Centro Residenziale beneficiano di interventi multidisciplinari di FKT, IKT, psicomotricità, logopedia, terapia occupazionale, attività ricreative a scopo socializzante, attività teatrali, attività laboratoriali con esposizione degli oggetti realizzati nell'ambito delle suddette attività, attività di elioterapia. Il nostro Centro accoglie, nell'arco della giornata persone in condizione di autosufficienza o con un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura fisica e psichica, che necessitano di supervisione, tutela, sostegno e aiuto nello svolgimento di alcune delle attività della vita quotidiana.

Esso offre sostegno di natura sociale e sanitaria e servizio mensa.

Si configura di estrema utilità, in quanto, oltre a permettere un alleggerimento degli impegni familiari, garantisce assistenza globale, sulla base di progetti riabilitativi individualizzati che mirano ad ottenere la migliore qualità di vita possibile.

3. **il Centro Ambulatoriale**, fornisce prestazioni riabilitative effettuabili in regime ambulatoriale singolo e/o di gruppo, in regime domiciliare, in regime extramurale.

3.2 Orari uffici e nuclei operativi

La nostra Fondazione è aperta dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al sabato al pubblico e ventiquattro ore su ventiquattro per i pazienti in regime residenziale che sono costantemente monitorati da personale altamente qualificato.

Abbiamo già presentato i nostri uffici, ma ci sembra opportuno analizzare ognuno di essi esemplificandone le attività.

L'Ufficio Accettazione è aperto al pubblico la mattina dalle ore 9.00 alle 12:30 dal lunedì al sabato ed il pomeriggio dalle 15.30 alle 18:00 dal lunedì al venerdì ed è contattabile telefonicamente al numero 085/817143 interno 303.

In questo ufficio troverete la sig.ra E. Lazzarini e la Sig.ra Jager Sylvia, la prima tutte le mattine, mentre i pomeriggi alternativamente. Vi potrete rivolgere alle operatrici per avere informazioni inerenti le modalità di accesso alla struttura, le prestazioni erogate e la documentazione necessaria, nonché le liste d'attesa. Inoltre le informazioni generali inerenti l'accesso ai nostri servizi possono anche essere reperite attraverso il nostro

sito internet aziendale:

www.fondazione-santacaterina.it.

Nucleo palestra è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00 ed il sabato dalle 8:00 alle 14:00 ed è contattabile al numero 085/817143 interno 309.

Il referente del nucleo è la Dott.ssa Laura Alessi alla quale è possibile rivolgersi dal lunedì al sabato per ricevere informazioni inerenti gli orari e i turni di svolgimento delle prestazioni.

La palestra è munita di attrezzature e strumenti ad hoc anche per i trattamenti di gruppo ed inoltre è dotata di box per terapie singole e di una vasca a farfalla.

Nucleo piscina è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20: 00 è contattabile al numero 085/817143 interno 305 ed il referente è il Sig. A. Scalingi al quale potete rivolgervi per qualsiasi informazione inerente orari, turni.

La piscina è dotata di spogliatoi con phon, bagni, docce nonché attrezzature per la rieducazione in acqua ed il sollevatore elettrico per tutti i pazienti che ne presentino l'esigenza.

Nucleo età evolutiva è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00, contattabile al numero 085/817143 interno 302 ed il referente è la Dott.ssa Amalia Tiberio.

CAPITOLO IV MODALITA' PER ACCEDERE AI SERVIZI

4.1 Prestazioni erogate

Si fornisce qui di seguito un elenco il più possibile esaustivo delle attività erogate all'interno del centro ambulatoriale procedendo ad individuare delle macro aree di trattamenti nelle quali collocare le varie prestazioni.

È possibile effettuare trattamenti ambulatoriali di:

- Fisiokinesi
- Idrokinesi
- Neuromotoria, psicomotricità e logopedia.

All'interno di ognuno di queste macro aree è poi possibile individuare un elenco di attività.

Trattamenti	Codice	Prestazioni	Breve descrizione	Privato/ convenzione
Terapia fisica/strumentale				
	A2	Drenaggio linfatico	Per linfedema e mastectomia	Convenzione/Privato
	A3	Elettroanalgesia diadinamica	Terapia antalgica	Privato
	A4	Elettroanalgesia t.e.n.s.	Terapia antalgica	Privato

	A5	Elettrostimolazioni	Terapia di potenziamento muscolare	Privato
	A6	Elettroterapia	Attività utilizzata per provocare la contrazione del muscolo o fibre muscolari	Privato
	A8	Ionoforesi	Terapia antalgica	Privato
	A9	Kinesiterapia segmentaria	Mobilizzazione articolare	Convenzione/Privato
	A11	Laserterapia	Terapia antinfiammatoria	Privato
	A12	Magnetoterapia	Ricalcificazione e antalgica	Privato
	A13	Massoterapia	Terapia di rilassamento e varie	Privato
	A15	Ultrasuoni	Terapia antalgica	Privato
Fisiochinesiterapia	B1	Terapia riabilitativa	Recuperi deficit motori	Convenzione
	B2	Ginnastica correttiva	Ginnastica adatta per la scoliosi	Convenzione/Privato
	B3	Ginnastica vascolare	Ginnastica adatta per disturbi circolari	Privato
	B4	Rieducazione motoria Ginnastica respiratoria (Rieducazione polmonare)	E' un tipo di lavoro atto al recupero della muscolatura, dell'articolazione, della postura, del movimento, che per vari motivi non assolvono più alle loro funzioni primarie. Si mira al recupero della muscolatura posturale mediante l'utilizzo di superfici instabili su cui si posiziona il paziente.	Convenzione
	B5	Rieducazione neuromotoria	La riabilitazione neuromotoria riguarda il trattamento di soggetti con menomazioni del sistema nervoso centrale o periferico, dovute ad accidenti vascolari, a degenerazioni, a infiammazioni, malattie auto-immuni e traumi cranici.	Convenzione
	B6	Rieducazione posturale	Attività adatta per disturbi della postura e carico retrazioni e varie	Convenzione/Privato
	B7	Rieducazione posturale globale (RPG)	Attività adatta per disturbi della postura e carico retrazioni e varie	Privato

	B8	Esercizio terapeutico conoscitivo (Tecnica Perfetti)	Riabilitazione neurocognitiva. Tale metodo interpreta il movimento come conoscenza e il corpo come una “superficie recettoriale” che, attraverso il movimento, interagisce con il mondo e fa pervenire al SNC le informazioni necessarie per conoscerlo e assegnargli senso. Essa ritiene quindi che la qualità del recupero dipenda dalla qualità dei processi cognitivi attivati. Il soggetto con lesione “motoria” è considerato come un “sistema” che ha visto ridotte le sue capacità di organizzare le sue funzioni al fine di interagire con il mondo	Convenzione/Privato

Idrokinesiterapia	C1	Acquantalgica	L'acquantalgica, attraverso una serie di esercizi di ginnastica antalgica in acqua ed attraverso il nuoto antalgico, insegna a muoversi correttamente, rilassando così i muscoli e diminuendo le tensioni muscolo - tendinee della colonna vertebrale. E' possibile così prevenire, alleviare ed in alcuni casi eliminare fastidiosi “mal di schiena”, ma si possono trattare anche disturbi più seri. L'esercizio in acqua, inoltre, favorisce il rilassamento generale.	Privato
	C2	Corsi di nuoto	La “classica scuola di nuoto” consigliata per tutte le fasce di età ma soprattutto per ragazzi in fase di sviluppo.	Privato
	C3	Ginnastica in acqua	Ginnastica in acqua con attrezzi (ad esempio pesi, elastici), comunemente definita “acquagym”	Privato
	C4	Ricondizionamento atletico	Modalità di riabilitazione mirata al recupero della massa muscolare e finalizzata, come si evince dalla nome della prestazione, al ricondizionamento atletico.	Convenzione
	C5	Idrokinesiterapia/Vasca a farfalla	Il trattamento chinesiterapico viene effettuato sfruttando le proprietà fisiche dell'acqua (pressione, resistenza, temperatura, galleggiamento). Trattamento adatto a lesioni invalidanti neurologiche, ortopediche, traumatologiche e reumatologiche.	Convenzione/Privato
Logopedia	D1	Rieducazione dei disturbi del linguaggio (ritardi semplici, dislalie, disfasia..)	Si favorisce lo sviluppo delle abilità di comprensione e abilità linguistiche espressive, bagaglio fonologico, semantico e morfo – sintattico	Convenzione

	D2	Rieducazione dei disturbi della voce	Si favorisce l' utilizzo corretto della voce e della respirazione.	Convenzione
	D3	Rieducazione dei disturbi specifici dell'apprendimento (dislessia, disgrafia, disortografia...)	Favorire la migliore evoluzione delle competenze in esame, nonostante la presenza di uno specifico deficit, fornire strumenti e strategie per poter apprendere attraverso "strade alternative a quella deficitaria", "gestire" nel modo migliore la situazione di difficoltà ed evitare che si sviluppino altre forme di disagio.	Convenzione
	D4	Rieducazione della balbuzie	Si favorisce lo sviluppo della fluenza verbale corretta	Privato
	D5	Rieducazione miofunzionale	Si lavora sul corretto posizionamento della lingua e sulla deglutizione	Privato
	D6	Rieducazione neuropsicologica in soggetti cerebrolesi	Si lavora sul potenziamento cognitivo	Convenzione
	D7	Rieducazione tubarica	La rieducazione tubarica è un trattamento logopedico funzionale con finalità curative e preventive che trova indicazione nei disturbi della ventilazione tubarica e nelle otiti siero – mucose	Convenzione
	D8	Trattamenti con supporti multimediali (PC)	Il supporto multimediale è essenziale in Età Evolutiva sia in ambito logopedico che neuro psicomotorio.	Convenzione
Neuromotoria	E1	Riabilitazione delle patologie neurologiche centrali (P.C.I), disprassie e periferiche (midollari) e neuro – muscolari (distrofie, patologie mitocondriali neuropatie)	Si favorisce lo sviluppo delle capacità di movimento intese come atto volontario per il raggiungimento di uno scopo, capacità di autonomie personali e sociali e capacità adattiva. Si lavora inoltre sulla coordinazione dinamica del movimento, sull'equilibrio , sull'abilità di coordinamento occhio – mano.	Convenzione
Psicomotricità	F1	Riabilitazione dei disturbi pervasivi dello sviluppo, disturbi di autoregolazione, disturbi dell'attenzione ed iperattività, disturbi neuropsicologici, mentali, ritardo psicomotorio e difficoltà emotivo - relazionali	Si favorisce lo sviluppo delle abilità cognitive senso – motorie, delle capacità comunicative e relazionali; si lavora sul contenimento motorio e sulla conoscenza e percezione del sé e dello schema corporeo. Inoltre si incoraggia lo sviluppo delle abilità adattive e sociali, emozionali e cognitive e sulla rappresentazione mentale dello spazio – tempo.	Convenzione

CENTRO RESIDENZIALE/DIURNO

Internato	G	Il paziente viene trattato in regime di degenza ordinaria	Si favorisce “il recupero di una competenza funzionale che, per ragioni patologiche, è andata perduta; Si evoca una competenza che non è comparsa nel corso dello sviluppo; ponendo una barriera alla regressione funzionale e cercando di modificare la storia naturale delle malattie cronico-degenerative riducendone i fattori di rischio e dominandone la progressione	Convenzione
Seminternato	H	Il paziente viene trattato in regime diurno, ovvero è assicurata la sua permanenza in struttura per almeno 6 ore		Convenzione

4.2 Come accedere alle prestazioni

Dopo aver descritto le prestazioni che erogiamo procediamo ora a descrivere qual è la modalità di accesso ai nostri servizi.

Si precisa, che le informazioni inerenti le prestazioni da noi erogate possono essere reperite:

- direttamente presso l'Ufficio Accettazione della nostra sede;
- telefonicamente al numero 085/817143 interno 303 dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 15.30 alle 18.00 I referenti preposti a tale incarico sono i responsabili dell'Ufficio Accettazione che Vi daranno qualsiasi tipo di informazione.

L'Elenco delle prestazioni è affisso fuori dall'Ufficio Accettazione, in palestra, piscina e logopedia-neuromotoria-psicomotricità ed è reperibile da chiunque ne faccia richiesta presso Ufficio Accettazione.

La richiesta di prestazione, predisposta come impegnativa:

- 1 Dal medico di medicina generale;
- 2 Dal pediatra di libera scelta;
- 3 Dal medico specialista operante nella struttura pubblica su modulario del SSN (impegnativa) viene inoltrata al PUA di residenza del richiedente.

Il PUA rilascia al richiedente una ricevuta dell'avvenuta presentazione dell'impegnativa. Il richiedente presenta tale documentazione al nostro Centro, in particolare all'Ufficio Accettazione.

L'Ufficio Accettazione, verifica la disponibilità organizzativa-recettiva e la lista d'attesa.

In caso di esito negativo, l'Ufficio Accettazione comunica tempestivamente l'impossibilità ad erogare la suddetta prestazione, provvedendo all'inserimento del richiedente nella lista d'attesa, gestita in base alla data di presentazione, e a criteri sanitari.

In caso di esito positivo, invece l'Ufficio Accettazione concorda con Voi la data di prima visita da parte dello specialista, da effettuare sempre all'interno della nostra Fondazione. Al momento della presa in carico, l'utente deve presentare una serie di documenti:

- fotocopia tessera sanitaria
- fotocopia documento d'identità
- fotocopia documento di invalidità (se posseduto) solo nel caso di regime residenziale e semiresidenziale

compilare una serie di documenti quali:

- autocertificazione relativa alla residenza
- autocertificazione dello stato di famiglia

sottoscrivere una serie di documenti quali:

- Regolamento, con modulo privacy

Una volta compiuto tale iter si accede alle nostre prestazioni nelle modalità, negli orari e nei giorni stabiliti direttamente con i diversi centri.

4.3 Come fare per richiedere la cartella clinica

Dopo le dimissioni potrete fare richiesta per iscritto, personalmente o tramite persona delegata, di copia della cartella clinica presso l'Ufficio Accettazione previo pagamento dei relativi diritti.

Il rilascio della Cartella Clinica avverrà, poi, entro 35 giorni dalla richiesta inoltrata.

Facciamo presente che è, inoltre possibile, fare richiesta di certificati di ricovero o di frequenza e che il rilascio di questi verrà effettuato dall'Ufficio Accettazione, entro 3 giorni dalla avvenuta richiesta scritta.

CAPITOLO V

I NOSTRI STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

In questo V capitolo parleremo della valutazione della qualità dei servizi che vi offriamo intendendo per qualità "il capire ed il soddisfare continuamente le Vostre attese e domande".

Per permettere tale valutazione della qualità andremo a definire gli standard di qualità delle prestazioni che, diventeranno il nostro obiettivo da raggiungere.

Ci proponiamo, in tale ottica, di migliorare costantemente l'erogazione delle nostre prestazioni attraverso una verifica della Vostra soddisfazione che sarà effettuata attraverso la periodica somministrazione di questionari reperibili presso l'Ufficio accettazione.

È importante sottolineare che lo standard di qualità rappresenta l'obiettivo di riferimento per valutare la qualità di una determinata prestazione da noi erogata.

La sua definizione implica, che rispetto alla prestazione medesima, si individuino gli indicatori maggiormente idonei a rappresentare la qualità dal punto di vista degli utenti e il loro valore di riferimento, tenuto conto delle potenzialità del nostro centro e della qualità attesa dagli utenti.

L'indicatore rappresenta un'unità di misura attraverso il quale

rilevare il livello di qualità.

Il primo passo per la definizione degli standard di qualità è la costruzione dell'albero della qualità che costituisce una scomposizione in fasi del rapporto che si viene ad instaurare con il nostro centro.

Nella fattispecie le quattro fasi che si vengono a delineare sono:

- **Fase di accesso**, caratterizza il momento in cui il generico richiedente viene a conoscenza del nostro centro,
- **Fase di presa in carico**, rappresenta il momento in cui il generico richiedente diviene paziente della Fondazione,
- **Fase di trattamento**, rappresenta il momento dal quale l'utente comincia a ricevere l'intervento sanitario,
- **Fase di dimissione**, consiste nel momento in cui il rapporto con voi utenti si viene a chiudere.

Successivamente, alla luce di tale analisi abbiamo definito gli obiettivi di qualità che noi intendiamo perseguire.

In questo modo il nostro centro verrà ad essere disciplinato da una sorta di regolamento che noi ci impegneremo a rispettare.

A questo punto occorre passare alla misurazione del livello di qualità con riferimento agli obiettivi che abbiamo fissato.

La misurazione di tali obiettivi avviene alla luce della definizione degli indicatori di qualità che sono quindi delle variabili quantitative oppure dei parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno

indicativo di un certo obiettivo di qualità.

Procediamo dunque alla individuazione per ogni obiettivo di un indicatore che riporteremo successivamente.

Per meglio capire che cosa intendiamo per indicatore di qualità supponiamo di dover scegliere una compagnia aerea con la quale effettuare un volo fino a Parigi e di volerci informare su quanti voli non siano stati effettuati con successo.

Supponiamo, altresì, di prendere in considerazione la compagnia x e la compagnia y .

Per rilevare l'indicatore di quanti voli avvenuti con successo dovremo andare a rapportare n° voli effettuati senza successo.

Il rapporto numerico sarà l'indicatore.

Poniamo che i risultati siano 5 per la compagnia x e 7 per la compagnia y .

A questo punto sarà il nostro giudizio personale a permetterci di scegliere con quale compagnia aerea effettuare il volo.

Traslando tale esempio nel nostro discorso vogliamo illustrarvi come, a partire dalle diverse dimensioni che riteniamo importanti, siamo andati, dapprima, ad individuare l'indicatore, quindi a vedere come realizzare ciò che ci proponiamo, e poi siamo andati ad individuare un parametro numerico che ci permetterà di capire quanto ci allontaniamo o ci avviciniamo allo standard che abbiamo individuato.

Procedimento	Documento di origine dati	Respons. attività	Frequenza di calcolo	Indicatore 1	Indicatore 2	Indicatore 3	Indicatore 4	Target limite o Valore obiettivo
<u>N. obiettivi raggiunti</u> N. obiettivi previsti	Programma qualità	RGQ	Annuale					100%
<u>N° di incontri di formazione</u> anno	registro presenze	RP	Annuale					100%
gg. malattia gg. Lavorativi	programma RP	RP	Annuale					< = 1
<u>n° di personale con titoli</u> totale personale	Elenco titoli	RP	Annuale					100%
N. Non Conformità in accettazione	Documenti di trasporto merce Rapporti di non conformità	Responsabile acquisti	Annuale					< 5
<u>Differenza gg tra accesso e presa in carico</u> N. utenti	database lista d'attesa	UA	trimestrale	EE 95 EA 8,5				15gg.
<u>N. visite non accettate</u> N. visite effettuate	database UA	UA/DM	semestrale					5%
<u>Σ (prestazioni non effettuate)</u> N. prestazioni programmate	database caterina	referenti centri costo	semestrale					<20%
<u>N. incontri effettuati dall'equipe prima della</u> <u>stesura progetto</u> n. utenti presi in carico	verbali d'equipe	Direttore medico	Annuale					100%

<u>N. incontri effettuati dall'equipe nel corso del trattamento</u> n. utenti in trattamento	verbali d'equipe	Direttore medico	Annuale					100%
<u>N. cartelle cliniche complete di codifica ICD-9CM e ICF</u> n. tot cartelle	controlli mirati sulle cartelle	Direttore medico	Annuale					100%
<u>N. di casi congrui in base a quanto previsto dai protocolli</u> n. tot casi trattati	protocolli i	Direttore medico	Annuale					100%
<u>N. di casi apporpropriati in base a quanto previsto dai protocolli</u> n. tot casi trattati	protocolli	Direttore medico	Annuale					100%
<u>N. Questionari compilati</u> N. Questionari consegnati	Questionari di soddisfazione del cliente	URP	Annuale					100%
Livello soddisfazione rilevato	Questionari di soddisfazione del cliente	RGQ	Semestrale					4
<u>N. reclami pervenuti</u> N. totale utenti	Reclami Rapporti di non conformità	RGQ	Semestrale					<10%
<u>N. reclami risolti</u> N. totale reclami pervenuti	Reclami Rapporti di non conformità	RGQ	Semestrale					100%
<u>N. verifiche eseguite</u> N. verifiche pianificate	Piano Annuale delle Verifiche Ispettive Interne	RGQ	Annuale					<10%
<u>N. NC non reiterate</u> N. totale di NC ambientali	Rapporti di Non Conformità	RGQ	Annuale					100%

CAPITOLO VI MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

In attuazione di quanto fin qui esposto vi informiamo che siamo a vostra disposizione per qualsiasi suggerimento o reclamo che vogliate presentare alla nostra attenzione.

Verranno presi in considerazione unicamente i reclami pervenuti in forma scritta sul modulo preposto a tale scopo reperibile presso l'Ufficio Accettazione.⁶

Suddetto reclamo può essere inviato:

- Tramite posta al seguente indirizzo postale:
FONDAZIONE ISTITUTO SANTA CATERINA - URP
Via F.P. Tosti, 116
66023 Francavilla al Mare (CH)
- tramite fax al numero 085 4914130
- consegnato personalmente.

Ogni reclamo sarà sottoposto all'attenzione del RGQ che provvederà a:

- verificare la fondatezza del reclamo, analizzando le considerazioni in esso contenute e, se necessario, richiedendo all'utente ulteriori spiegazioni;
- comprendere il processo che ha generato la non conformità, e quindi, il reclamo da parte del cliente;

⁶ Vedi appendice n. 3

- decidere, con i responsabili dei processi interessati, le azioni da intraprendere,
- attivare l'azione correttiva, redigendo un rapporto;
- preparare una lettera di risposta al cliente, in cui indicare le modalità di trattamento del reclamo e i tempi di risoluzione.

Vi ricordiamo, inoltre, che la Vostra soddisfazione ed il suo monitoraggio rappresenta l'obiettivo primario che ci proponiamo, al fine di:

- conoscere il vostro livello di soddisfazione e la sua evoluzione nel tempo,
- individuare le nostre aree critiche e le vostre attese,
- migliorare i servizi ed le attività che li orientano,
- valutare le nostre prestazioni,
- verificare la nostra posizione nell'ottica di confronto con il mercato esterno.

Il monitoraggio e la valutazione della vostra soddisfazione viene effettuato dal RGQ attraverso la consegna, al paziente stesso o ai suoi familiari di un questionario.

Si fa presente che potrete compilarlo istantaneamente e in modo anonimo e, contestualmente, inserirlo nell'apposita cassetta posizionata nella sala d'attesa di fronte all'ingresso principale,

oppure in un successivo momento, adoperando la stessa modalità di consegna.

Appendice n. 3

FONDAZIONE ISTITUTO S. CATERINA

prot. N.

MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI, RECLAMI.

Il sottoscritto/a.....

Residente a.....Via.....

Tel.

In data

SEGNALA O COMUNICA QUANTO SEGUE

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FIRMA

Appendice n.4

NUMERI UTILI

Si allega l'elenco dettagliato dei recapiti telefonici che potrete digitare facendoli seguire al numero 085 817143

- Presidenza dott.ssa E. Concistrè int. 312
- capo servizi amministrativi dott.ssa A. Sbaraglia int. 316
- Capo del personale dott. S. Bidinelli int. 313

CENTRO RESIDENZIALE

- Direzione Medica dott. V. Guglielmi int. 314
- Ambulatorio Medico int. 317
- Coordinatore Centro Residenziale e Diurno int. 319
- Infermeria int. 320
- Reparto I piano int. 306
- Reparto II piano ala est int. 322
- Reparto II piano ala ovest int. 323

CENTRO AMBULATORIALE

- Direzione Medica dott.ssa M.E. Nives int. 325
- Neuropsichiatra infantile dott.ssa C. Acquafondata int. 302
- Nucleo palestra e fisioterapia Dott.ssa L. Alessi int. 309
- Nucleo piscina sig. A. Scalingi int. 305
- Nucleo età evolutiva dott.ssa A. Tiberio int. 302
- Assistente sociale sig.ra M.P. Di Sebastiano int. 311
- Cucina int. 315

UFFICI AMMINISTRATIVI

- Ufficio contabilità dott.ssa S. Di Nardo int. 301
- Ufficio contatti Asl sig.ra M.D. Rucci int. 310

- Ufficio U.R.P. sig.ra E. Lazzarini int. 303
- Ufficio del Personale sig.ra M.A. Di Gregorio int. 304
- Centralino int. 300