

Centro di Riabilitazione “Il Mandorlo” di Villa S. Agata S.a.s.



CARTA DEI SERVIZI

STRUTTURA ACCREDITATA CON IL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

Azienda certificata con il Sistema Qualità secondo le normative UNI EN ISO 9001

Certificato n.° 13970/05/S rilasciato dal RINA S.p.A. 1861



INDICE

1. Premessa	3
2. Dove Siamo e come raggiungerci	4
3. Orario di visita	4
4. Contatti	4
5. Storia e Presentazione della Società	5
6. Politica della Qualità - Mission	6
7. Servizi Generali	10
8. Attività Specifiche	13
<i>8.1 Accettazione</i>	13
<i>8.2 Servizi Sanitari</i>	16
<i>8.3 Personale Operante</i>	16
9. Standard di Qualità	21
10. Allegati (Questionario Soddisfazione, Reclami e Descrizione Risultati, Obiettivi e Programmi)	---

PREMESSA

Gentile Signorale,

desideriamo presentarLe la nostra struttura attraverso la “Carta dei Servizi”. Questo documento è stato realizzato per consentirLe di conoscere il servizio residenziale erogato dalla nostra struttura e l’impegno da noi assunto per assicurarLe la tutela del diritto alla salute. La “Carta dei Servizi” le permette di conoscere la nostra struttura, la tipologia delle prestazioni riabilitative offerte, gli obiettivi prestabiliti ed i processi di verifica applicati finalizzati a garantire un’assistenza efficiente e qualitativamente elevata.

L’obiettivo primario della “Carta dei Servizi” è quello di coinvolgerla direttamente nella tutela della sua salute, ma è anche uno strumento di dialogo e di conoscenza capace di raffigurare l’evidenza evolutiva del servizio erogato. Evoluzione determinata dall’esperienza, dalla professionalità, dall’aggiornamento continuo e dall’attenzione nei confronti dell’utenza, consentendoci così di offrire un’assistenza tecnicamente all’avanguardia.

La “Carta dei Servizi” sarà, dunque, la sua guida nella conoscenza del Centro di Riabilitazione “Il Mandorlo” di Villa S. Agata e potrà richiederne sempre una versione aggiornata.

*I nostri migliori saluti,
il Rappresentante Legale
Dr Antonio Gregorio Marino*

DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

Ubicazione

Villa S. Agata S.n.c. – Centro di Riabilitazione “Il Mandorlo” è

1. DISTANTE

- 25 Km da Messina;
- 160 Km da Catanzaro;
- 190 Km da Cosenza;
- 20 Km da Villa S. Giovanni (RC);
- 20 metri dalla fermata Autobus di Linea.

2. COLLEGATA

- **Mezzo Pubblico:** Autobus linea n.118.
- **Mezzo Privato**

Da **Reggio Calabria** città imboccare svincolo “Gallina-Arangea” e seguire le indicazioni per Gallina.

Da **Messina** con aliscafo ferrovie dello stato, poi imboccare svincolo per Gallina-Arangea e seguire le indicazioni per Gallina; con nave Caronte da Villa S. Giovanni (RC) imboccare superstrada direzione Taranto imboccare svincolo Gallina -Arangea.

Da **Catanzaro e Cosenza:** A2 Mediterranea direzione Reggio Calabria giunti imboccare superstrada per Taranto ed uscire allo svincolo Gallina – Arangea e seguire le indicazioni per Gallina.

ORARI DI VISITA

Giorni Feriali

Mattina: Dalle 13.00 alle 14:00 - Pomeriggio: Dalle 18:00 alle 19:00

Giorni festivi

Dalle 10.00 alle 20.00

CONTATTI

Struttura	Recapiti Telefonici	Fax	Sito
Centro di Riabilitazione Il Mandorlo di Villa S. Agata S.a.s	0965-682992 327-1107372	0965-883087	www.villasantagata.com

STORIA E PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Il Centro di Riabilitazione “Il Mandorlo” di Villa S. Agata è una struttura privata convenzionata con il SSN, con sede operativa a Reggio Calabria, in Via Asprea snc - 89131 Gallina.

Le prestazioni erogate, in regime di accreditamento (Decreto del Presidente della Giunta Regionale n.1 del 05/01/2011), sono di tipo estensivo a ciclo continuativo e provvedono al recupero funzionale di adulti e minori che, a seguito della perdita dell'autonomia a causa di acuzie e/o interventi chirurgici e/o traumi, necessitano di trattamenti estensivi di natura riabilitativa e socio-riabilitativa.

Il Centro interviene pertanto nella fase immediatamente post-acuta, sia dal punto di vista strettamente sanitario, sia dal punto di vista riabilitativo, mettendo in atto le più moderne tecniche riabilitative per il recupero dei pazienti.

La zona dove è stata edificata la struttura, ovvero Gallina, si trova su una collina a Sud della città. La tranquillità di questo luogo costituisce un'ulteriore attrattiva per chi, dal centro urbano, vuole trasferirsi in un contesto più vivibile e scarsamente inquinato sia dal punto di vista acustico che atmosferico, e allo stesso tempo mantenere il contatto con la città. Infatti, strade ben collegate con le arterie principali del capoluogo garantiscono velocità di accesso ai servizi urbani.

POLITICA DELLA QUALITÀ MISSION

Il Centro di Riabilitazione “Il Mandorlo” di Villa S. Agata da anni opera nel settore sanitario ed ha costruito la propria filosofia aziendale sull'erogazione del servizio offerto al cliente/paziente/ospite esclusivamente sulla *qualità*.

La Struttura è caratterizzata da una complessa organizzazione e da una pluralità di competenze professionali tale da renderla imprescindibile dalla realizzazione di forme di governo aziendale che rispondano a criteri di funzionamento qualitativamente elevati. Pertanto, l'organizzazione ha individuato nel concetto di “qualità” uno stile di conduzione aziendale orientata esclusivamente alla efficacia ed efficienza della prestazione sanitaria.

La qualità espressa si percepisce non solo dagli aspetti organizzativi e dalla competenza professionale degli operatori, ma soprattutto dall'esclusività dello stile di esecuzione del lavoro, dal comportamento etico e dal modo di comunicare e di ascoltare le esigenze manifestate dai fruitori.

“Il Mandorlo” di Villa S. Agata si ispira ad un modello di assistenza sanitaria a misura d'uomo, attraverso la redazione di un Piano Assistenziale Individualizzato e di un Progetto Riabilitativo Individuale, capace di coniugare risultati clinici con umanità e competenza. Il modello, che fa riferimento a valori e processi condivisi, fa coesistere l'adeguatezza delle cure, la personalizzazione del servizio, la competenza professionale e le tecnologie al fine di offrire risposte efficaci ad una domanda di assistenza sempre crescente.

L'obiettivo dell'organizzazione è quello di migliorare costantemente il servizio offerto al Paziente.

Quindi, se è vero che l'impegno della Proprietà è di offrire prestazioni sanitarie elevate, è altrettanto vero che la qualità del servizio ed il gradimento dell'ospite vengano dal comfort della struttura, dalla pulizia degli ambienti, dalla presenza di servizi igienici adeguati, dall'assenza di barriere architettoniche, dall'utilizzo di aree di riunione e socializzazione ampie e luminose, etc.

Pertanto, la politica aziendale è finalizzata alla ricerca di eventuali carenze del servizio, mediante la raccolta di informazioni utilizzando come fonte di ritorno reclami e questionari

di soddisfazione e, se dovessero registrarsi delle difformità, saranno avviati interventi mirati al fine di eliminare la deficienza segnalata.

“Il Mandorlo” di Villa S. Agata, per soddisfare le richieste del cliente/paziente/ospite e per rispondere concretamente alle mutate condizioni ambientali, ha deciso di implementare il Sistema Gestione Qualità ai sensi della normativa internazionale UNI EN ISO 9001.

La certificazione risulta essere la massima espressione realizzatrice per chi ha l’idea di ottenere un marchio di prestigio che possa proiettarlo verso mete ambite, ma per l’organizzazione è una logica conseguenza della professionalità, dell’efficacia e dell’efficienza costruita in anni di attività.

La realizzazione di un Sistema Qualità ha portato, in data 20/12/2005, ad ottenere dall’Ente di Certificazione RINA il Certificato di Qualità ai sensi della normativa internazionale UNI EN ISO 9001. Tale norma impone l’applicazione di adempimenti obbligatori per una corretta realizzazione del sistema, quindi è necessario:

- Sviluppare un Manuale della Qualità, esso è l’immagine della struttura e descrive il modo di operare. Inoltre è lo strumento cardine per le strategie aziendali presenti e future;
- Definire i processi aziendali e le loro interazioni (Approccio per processi come richiesto dalla nuova norma);
- Valutare l’efficacia dell’addestramento dei corsi interni e dei corsi esterni seguiti dal personale;
- Distribuire i documenti di origine esterna (norme, leggi, etc. in materia sanitaria) con eventuale sessione di formazione dove ritenuto opportuno;
- Definire gli obiettivi aziendali inerenti all’erogazione del servizio;
- Definire per ogni processo aziendale parametri misurabili in rapporto ai valori soglia ed agli obiettivi prefissati. Così, il personale ha la possibilità di individuare i progetti e realizzare gli obiettivi, anche mediante le verifiche giornaliere o quelle periodiche, o per mezzo dell’impiego delle tecniche statistiche. La diversa tipologia di monitoraggi è utile per misurare l’efficacia e l’efficienza delle prestazioni erogate, poiché se dalle risultanze dovesse emergere una diversa rispondenza rispetto agli obiettivi prefissati, si potrà agire tempestivamente mediante una differente programmazione. Questa metodologia lavorativa è

da stimolo sia per il personale, il quale ha la possibilità di vedere realizzati in concreto gli obiettivi fissati, e sia per la Direzione che ha la capacità di visualizzare l'operato dei propri dipendenti e, contestualmente, fornire maggiori strumenti indirizzati al miglioramento continuo dell'organizzazione e delle prestazioni.

“Il Mandorlo” di Villa S. Agata si ispira, per la tutela del paziente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, relativi a:

Eguaglianza

Dall'articolo n. 3 della Costituzione Italiana comma 2° discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

Il principio enunciato si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona da non intendere come uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Pertanto, la vita nella struttura è priva di qualsiasi tipo di discriminazione, tanto è vero che la vita dell'ospite deve essere rispettata in tutti i momenti del vivere quotidiano e la dignità della persona non deve essere discriminata in relazione al sesso, alla razza, alla nazionalità, alla religione, alla lingua ed alle opinioni politiche.

Imparzialità

L'intero personale della struttura opera con imparzialità ed obiettività per garantire un'adeguata assistenza all'ospite, infatti gli operatori non assumono atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Per ogni residente è previsto un piano d'assistenza/riabilitazione personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

Continuità

Il servizio d'assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità, tranne nei casi in cui le astensioni siano regolate da leggi o che rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

Diritto di scelta

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia e, pertanto, l'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro, che sono deteriorati a livello cognitivo si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che la assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò la maggiore autonomia possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

Partecipazione

La persona è protagonista del nostro servizio e, infatti, a lei dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della struttura. La partecipazione deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi e sui programmi definiti dall'azienda per creare una relazione, un feedback tra struttura e familiari.

Principio di Efficacia ed Efficienza

Sia il criterio di EFFICACIA (verifica del raggiungimento degli obiettivi), che di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività del Centro.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

Tutela dei dati personali

La Struttura, al fine di garantire la tutela dei dati personali e la riservatezza della persona in applicazione dei diritti fondamentali, ha implementato il sistema privacy secondo Legge 196/03 - Reg. UE 679/2016 GDPR e successive modifiche.

“Il Mandorlo” di Villa S. Agata, ove necessario e per quanto compatibile, applica gli articoli delle leggi di seguito indicate:

- “Carta Europea dei diritti del malato” presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002;
- “Codici Deontologici” degli ordini dei diversi operatori socio-sanitari;
- “Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- “Carta dei 33 diritti del cittadino”, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- Art. 25 della “Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo” - Art. 11 e 13 della “Carta sociale europea 1961”;
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).

1. SERVIZI GENERALI

Adempimenti burocratici

Il personale dell'Ufficio Amministrazione e dell'Ufficio Qualità è a disposizione dei fruitori per la risoluzione, la comunicazione e l'informazione di tutte le problematiche burocratiche-amministrative. Gli operatori degli uffici sono soggetti professionalmente competenti ed espletano la propria attività tutelando la riservatezza dei richiedenti.

Informazioni Utenti

È possibile ricevere informazioni sulla Struttura e sui servizi offerti dal personale accettante e dalla Carta dei Servizi.

Servizio Amministrativo

Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 20.00;

il sabato dalle 08.00 alle 14.00.

Reclami

L'ospite e/o il familiare, attraverso il modulo "Segnalazione Suggerimenti Reclami" o con l'uso di carta semplice, può trasmettere eventuali lamentele direttamente alla Struttura. I reclami possono essere trasmessi via posta, via fax (0965/883087), o consegnati all'ufficio del personale/ufficio qualità. L'ospite e/o il familiare ha la possibilità di verificare il percorso del reclamo poiché è aggiornato dall'Assistente Sociale. Entro 10 giorni l'ufficio del personale/qualità risponderà per mezzo di raccomandata A/R o direttamente a voce al richiedente.

Segnaletica

La Struttura, per favorire l'orientamento dei pazienti e di quanti accedono al Centro, ha predisposto indicazioni ben visibili all'interno dei locali.

Telefono

La Struttura dispone di una linea telefonica accessibile agli ospiti per la comunicazione con i propri familiari al n. **0965-682992**.

Corrispondenza a mezzo posta ed a mezzo fax

L'organizzazione ha predisposto un servizio di corrispondenza presso l'ufficio amministrazione dove è possibile inviare e ricevere posta con i mezzi ordinari e trasmettere o ricevere fax al n. **0965-883087**.

Punti di ristoro

L'Organizzazione ha predisposto una serie di distributori automatici per bevande e snack collocati al piano terra.

Salottini per la conversazione

Visitatori ed ospiti possono intrattenersi esclusivamente nelle aree di riunione.

Assistenza religiosa

I pazienti possono essere assistiti spiritualmente da un sacerdote di fede cattolica.

Servizio Analisi di Laboratorio

"Il Mandorlo" di Villa S. Agata periodicamente effettua analisi di laboratorio per monitorare lo stato di salute del paziente. La struttura convenzionata è "Laboratorio Analisi Cliniche Calabrese" sito in Via Diomede Marvasi, 89022 Reggio Calabria.

Assistenza farmaceutica, di medicina generale e specialistica.

La normativa vigente -- nota n° 10494 dell'Assessorato alla Sanità della Regione Calabria dell'11/04/95, la Convenzione per le strutture accreditate ai sensi del DPCM 08/08/85 art. 9 e il D.M. 18/05/84 -- prevede che *<<...l'assistenza farmaceutica, quella di medicina generale e specialistica, gli esami di laboratorio e l'assistenza protesica debbano essere erogate secondo le modalità e le disposizioni vigenti in materia per la generalità degli assistiti, cioè non a carico dei Centri.>>* ma a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Servizio guardaroba e lavanderia

La Struttura non espleta servizio di guardaroba interno e lavanderia per i capi dei pazienti, mentre effettua direttamente l'igienizzazione e la sanificazione della biancheria piana.

Servizio smaltimento rifiuti speciali

I rifiuti speciali sono consegnati ad una ditta autorizzata alla raccolta e al trasporto degli stessi all'impianto di smaltimento.

Uso di tv e radio

Le aree di riunione di socializzazione e le singole camere di degenza sono dotate di televisore. La struttura è dotata di impianto di filodiffusione radio. Gli apparecchi devono rispettare le certificazioni di sicurezza prescritte dalla Legge per poter essere utilizzati.

Antinfortunistica

La struttura è a norma del D.Lgs. 81/08 e delle successive modifiche ed integrazioni. Il personale è stato addestrato per intervenire e controllare gli incendi e per tutelare la sicurezza dei pazienti.

Le camere di degenza, i servizi igienici, le aree di socializzazione, i laboratori, la palestra e tutti i luoghi di accesso ai pazienti e di accesso alle aree di lavoro sono attrezzate contro l'infornunistica, sono dotate degli impianti antincendio e sono prive di barriere architettoniche. Inoltre, ad ogni piano della Struttura sono affisse più piantine indicanti le vie di fuga in caso di necessità. Ogni nuovo ospite è opportuno che ne prenda visione.

Mance e regali

Nessun operatore sanitario può accettare mance o regali. Eventuali comportamenti difforni, dovranno essere segnalati alla Direzione per i provvedimenti del caso.

Il Fumo

Per disposizione di legge (art. 1 della legge 584/75 e successive modificazioni della D.P.C.M del 14-12-95) e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della struttura. Per i trasgressori è prevista una sanzione amministrativa da € 25,00 a € 500,00 ai sensi della legge 448/01.

Alloggi nelle Vicinanze

Hotel CONTINENTAL

Via Florio (Vicino imbarco Aliscafi) Reggio Calabria - recapito telefonico **0965-24990**.

APAN HOTEL

Viale La boccetta Reggio Calabria - recapito telefonico **0965-598813**.

2. ATTIVITÀ SPECIFICHE

2.1 Accettazione

Premessa

“Il Mandorlo” di Villa S. Agata è una struttura convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale e, pertanto, essa è autorizzata ad ospitare pazienti prevalentemente non autosufficienti, neurolesi e politraumatizzati, che necessitano di cure non prestabili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero.

In virtù della stipula del contratto di accreditamento con l'ASP n° 11 di Reggio Calabria, il Centro è autorizzato ad ospitare fino ad un massimo di 26 pazienti in regime di convenzione.

I degenti vengono ricoverati dopo aver ottenuto l'autorizzazione sanitaria dall'ASP (Ufficio UVM) territorialmente competente, previa valutazione dello Specialista della struttura.

Requisiti Obbligatori di Accesso

I requisiti per poter accedere sono:

- Residenza nel territorio della Regione Calabria;
- Condizioni cliniche che necessitano di riabilitazione di tipo estensivo.

Iter operativo dell'accettazione

La Direzione riceve l'autorizzazione al ricovero – S.V.A.M., inviata dall'ufficio ASP competente che è l'UVM. Il paziente viene prontamente ricoverato, se vi è la disponibilità del posto letto, o inserito in apposita lista di attesa e contattato appena si rende libero.

Al ricovero, l'utente (o i propri familiari) dovrà consegnare i seguenti documenti:

- a) Codice Fiscale;
- b) Carta d'Identità;
- c) Tessera Sanitaria.

Terminata la fase d'accettazione amministrativa, il paziente sarà sottoposto alla valutazione clinica/riabilitativa in ingresso da parte dell'equipe alla quale è necessario consegnare, ove il paziente ne abbia la disponibilità, i seguenti documenti:

- a) Documento del medico curante che attesti diagnosi e terapia in corso;
- b) Eventuale documentazione sanitaria in possesso (cartelle cliniche, diagnosi, ecc.);
- c) Esami ematochimici e strumentali in suo possesso.

La Valutazione Multidimensionale dell'Ospite

L'equipe interna costituisce un momento fondamentale dell'organizzazione in quanto è la stessa a programmare l'attività terapeutica e riabilitativa per il paziente. L'equipe è di tipo multiprofessionale ed ha il compito di:

- Valutare dal punto di vista clinico e riabilitativo l'ospite;
- Formulare il progetto riabilitativo individuale;
- Delineare il programma riabilitativo di intervento;
- Proporre strategie per il miglioramento della qualità di vita;
- Mettere in atto le strategie concordate con il Direttore Sanitario.

L'equipe è impegnata, nella sua normale attività, a formulare i Piani Assistenziali/riabilitativi Individualizzati per gli ospiti già presenti in Struttura e a verificare gli obiettivi raggiunti periodicamente.

L'equipe è composta da:

- Medico Specialista;
- Psicologo;
- Infermiere Professionale;
- Assistente Sociale;
- Educatore;
- Terapisti Riabilitazione – Fisioterapisti - Logopedista.

Permessi di uscita

Con il benestare del medico, per giustificati motivi, possono essere concessi permessi orari per allontanarsi dalla Clinica. Il permesso dovrà essere richiesto verbalmente dal paziente o da un parente, che firmerà apposito modulo di autorizzazione.

Dimissioni

Stabilita dai Medici la data della dimissione, si avvierà l'iter di fine rapporto con la Struttura. In questa fase, il personale amministrativo avviserà tempestivamente i familiari dell'ospite per organizzare nel dettaglio l'uscita.

Al dimissionario sarà consegnata la lettera di dimissione, nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni concernenti il ricovero e le indicazioni di eventuali terapie da

somministrare a casa. Nel caso in cui la dimissione dovesse rientrare nella tipologia di trasferimento in struttura ospedaliera, all'ospite uscente sarà consegnata una scheda riportante: dati anagrafici, motivo del ricovero, somministrazione della terapia d'urgenza, somministrazione della terapia ordinaria, dati estratti dalla Scheda Sanitaria, riferimenti telefonici della Clinica per eventuali delucidazioni.

Prima di lasciare la camera sarà effettuato un controllo per evitare che il paziente possa aver dimenticato degli effetti personali o qualsiasi altra cosa di propria appartenenza.

Il personale dell'Ufficio Accettazione consegnerà in busta chiusa la documentazione clinica consegnata al momento del ricovero, ed avvierà l'iter amministrativo di dimissione.

I parenti del paziente o chi lo rappresenta possono richiedere la sua dimissione, purché questa sia comunicata ventiquattro ore prima, in modo da far organizzare la Struttura in termini amministrativi e sanitari.

Se il paziente dovesse chiedere di essere dimesso contro il parere dei Sanitari, egli è obbligato a motivare e firmare la Cartella Clinica per elidere da ogni eventuale responsabilità medici e Struttura. In questo caso il paziente dovrà provvedere autonomamente alla sua organizzazione.

Richiesta della Cartella Clinica

Il dimissionario o chi lo rappresenta potranno richiedere copia della cartella clinica all'ufficio Accettazione. La cartella clinica sarà rilasciata in busta chiusa.

La cartella clinica può:

- essere ritirata personalmente dal paziente;
- essere ritirata da persona delegata per iscritto, previa esibizione della copia della Carta d'Identità del paziente, e/o dalla persona indicata nel modello di accettazione "Scheda Ingresso".

2.2 Servizi Sanitari

Il Nostro Metodo di Lavoro

L'interesse primario della Centro è l'assistenza completa dell'ospite al fine di garantire il suo benessere e la sua integrità psico-fisica. La struttura, infatti, assicura l'assistenza medica ed infermieristica diurna e notturna.

I gruppi di lavoro operano in un clima di costante collaborazione ed interdipendenza per assicurare al paziente una assistenza qualitativamente elevata. Il trattamento sanitario è garantito dai servizi erogati dalla Struttura.

Il Centro, per garantire la realizzazione degli obiettivi, ha costituito una pianta organica composta da professionisti specializzati.

Consulenze specialistiche

L'assistenza specialistica è garantita da specialisti esterni dietro richiesta su modulo SSN o privatamente a carico dell'ospite.

Prestazioni riabilitative

Ai pazienti sono assicurati trattamenti riabilitativi individualizzati. I trattamenti sono di natura fisioterapica e logopedica in tutte le sue forme possibili tese al recupero funzionale del soggetto. Sono garantite anche interventi di fisiocinesiterapia.

Operatori

Il personale della Clinica è riconoscibile dal tesserino d'identificazione che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

2.3 PERSONALE OPERANTE

Direttore Sanitario (Dr.ssa Sandra Isgrò)

Il Direttore Sanitario è la figura professionale che sovrintende l'organizzazione delle attività cliniche ed agli aspetti igienico-sanitari della Struttura.

Medico Specialista/Fisiatra (Dr.ssa Alessandra Smorto)

Ha la funzione di coordinare il team riabilitativo interdisciplinare nella realizzazione del progetto riabilitativo, avendo come obiettivo l'*outcome* attraverso il massimo recupero delle funzioni e abilità della persona, **gestisce i rapporti con il malato ed i suoi familiari.**

Medico Specialista (Dr. Domenico D'Agostino)

Il Medico coordina l'attività del reparto programmando giornalmente le visite ai pazienti in funzione delle necessità dando le direttive del caso, gestisce gli eventuali problemi di ordine sanitario compresi quelli infermieristici e degli ausiliari e verifica lo svolgimento delle attività di reparto programmate.

Il Medico Responsabile è a disposizione dei familiari degli ospiti per qualsiasi chiarimento inerente il loro stato di salute.

Psicologo (Dr. Domenico Foti)

Lo Psicologo, nella cura della disabilità mentale del paziente, assicura un adeguato sostegno psicologico valutando i disturbi cognitivi ed il comportamento per mezzo della somministrazione delle scale di valutazione. Conclusa la fase di valutazione, lo Psicologo definisce il programma riabilitativo e la cadenza degli interventi periodici.

Assistente Sociale (Dr.ssa Alessandra Majolo)

L'Assistente Sociale espleta quel complesso di attività finalizzate all'inserimento nella struttura, alla prevenzione del disagio ed alla percezione del conflitto ambientale, familiare e relazionale dell'ospite. Inoltre, svolge attività di segretariato sociale, creando e mantenendo la rete di collegamento con i familiari, con gli enti pubblici e con tutti quei soggetti necessari allo scopo.

Infermiere Professionale (Coordinatore Infermieristico – Carmela Nesci)

È il responsabile dell'assistenza infermieristica preventiva, curativa e riabilitativa del paziente. L'infermiere rileva e segnala i disagi degli ospiti alle figure competenti, inoltre, coadiuva l'attività del medico nelle pratiche diagnostiche e terapeutiche monitorando costantemente il paziente. L'assistenza infermieristica è assicurata per tutte le ventiquattro ore.

Educatore Professionale

L'Educatore esercita la propria attività mediante la formulazione e l'attuazione di progetti educativi caratterizzati da intenzionalità, globale e continuativa, diretta a promuovere lo sviluppo delle potenzialità di crescita personale del paziente. Inoltre, l'educatore favorisce l'inserimento sociale nella Struttura al fine di agevolare la partecipazione globale del paziente. Per il conseguimento di tali obiettivi, l'Educatore Professionale studia le relazioni interprofessionali, le dinamiche di gruppo, il sistema familiare, il contesto ambientale di vita quotidiana e, quindi, organizza i servizi in campo educativo.

L'Educatore Professionale osserva e valuta, anche per mezzo di strumenti specifici, il soggetto nella sua realtà oggettiva e nelle sue istanze evolutive, quindi analizza i bisogni e

rileva le risorse del contesto familiare e socio-ambientale in collaborazione con altre figure professionali

Terapisti della Riabilitazione

Il Terapista della Riabilitazione assicura l'assistenza riabilitativa fisica del paziente. La sua attività professionale è integrata nell'equipe.

Operatore Socio-Sanitario

L'Operatore Socio-Sanitario è una figura professionale destinata ad esercitare attività di supporto alle persone ed a soddisfare i bisogni fondamentali come l'igiene quotidiana e, comunque, tutte quelle attività finalizzati al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del livello di benessere, promuovendone l'autonomia e l'autodeterminazione.

3. STANDARD DI QUALITÀ

Il Direttore Sanitario, la Direzione Generale e l'Ufficio Qualità, garantiscono, nell'ambito della propria competenza, il rispetto degli standard di qualità e la verifica periodica, attraverso l'utilizzo del modulo "Questionario di soddisfazione" e la scheda "Suggerimenti e Reclami".

Informazione al paziente, ai suoi cari ed al medico curante

Descrizione Requisiti	Standard
Informazioni riguardanti le prestazioni	A chi ne fa richiesta viene consegnato la presente "Carta dei Servizi", contenente le informazioni sui servizi offerti.
Informazioni al momento del ricovero	In fase di pre-accettazione è consegnata la "Carta dei Servizi" e la "Scheda della documentazione necessaria al ricovero".
Informazioni ai pazienti e loro consenso alle cure mediche	All'ingresso, mediante compilazione di un modulo presentato dal medico accettante, il paziente esprime il proprio consenso informato per espletare le cure mediche necessarie (terapie farmacologiche, cure di piaghe da decubito, ossigeno terapia, terapie trasfusionali, terapie riabilitative ed occupazionali, nutrizioni adatte) e gli eventuali approfondimenti diagnostici (prelievo di sangue per la determinazione di esami ematochimici, esami morfologici e strumentali). Inoltre, con il documento esprime il consenso all'esercizio delle attività ricreative singole e di gruppo.
Trattamento dei dati personali	Il paziente all'ingresso manifesta il proprio libero consenso, previa lettura dell'informativa, affinché la struttura proceda al trattamento dei dati personali, ai sensi del Codice in materia dei dati personali di cui all'art. 30 del D.Lgs. 196/2003, del Reg. UE 679/2016 (GDPR) e successive modifiche.
Identificazione del personale	Tutti gli operatori hanno il cartellino identificativo di riconoscimento.
Informazioni al medico curante all'atto delle dimissioni	Alle dimissioni è rilasciata una relazione medica contenente i principali dati clinici quali: diagnosi, trattamento effettuato durante il ricovero ed eventuali esami diagnostici e la terapia consigliata a domicilio.
Informazione ai medici ospedalieri per trasferimenti in strutture ospedaliere	È consegnata una scheda di dimissione riportante: dati anagrafici, motivo del ricovero, somministrazione della terapia d'urgenza, somministrazione della terapia ordinaria, dati estratti dalla scheda sanitaria, riferimenti telefonici per ulteriori delucidazioni.

Personalizzazione/umanizzazione

Descrizione Requisiti	Standard
Completa eliminazione di barriere architettoniche all'interno della Struttura	Operatori addestrati agevolano l'accesso a persone anziane con difficoltà ed a soggetti diversamente abili. La struttura è dotata di carrozzine e di ascensore.
Corretta segnaletica	L'orientamento del paziente e dell'utente è favorito da indicazioni chiare e visibili dei locali e dei servizi.

Rispetto dei tempi

Descrizione Requisiti	Standard
Tempo di rilascio della cartella clinica	Il tempo medio per il rilascio della cartella clinica è di sei giorni dalle dimissioni.

Prestazioni alberghiere

Descrizione Requisiti	Standard
Preparazione dei pasti	I pasti sono preparati dalla cucina gestita dalla Struttura.
Personalizzazione dei menù	Su indicazione dei medici, il cuoco prepara menù personalizzati a seconda della patologia dei pazienti somministrando, così, una dieta specifica.
Punti telefonici a disposizione dei pazienti e dei loro visitatori	La Struttura è dotata di apparecchi telefonici dove poter ricevere ed effettuare telefonate.
Frequenza delle pulizie nelle camere e nei servizi	La pulizia delle camere, dei servizi igienici e delle pertinenze annesse è eseguita due volte al giorno e, ove si dovesse rendere necessario, più volte al dì.
Frequenza del cambio della biancheria	La biancheria è cambiata almeno una volta al giorno e, ove si dovesse rendere necessario, più volte al dì.
Possibilità di usufruire di parrucchiere e barbieri	Presenza programmata di barbiere/parrucchiere a richiesta.

Servizio infermieristico, tecnico e riabilitativo

Descrizione Requisiti	Standard
Trasporto dei pazienti ricoverati	Esami ed accertamenti diagnostico-terapeutici sono eseguiti presso le specifiche strutture. Il trasporto è effettuato negli orari stabiliti ed avverrà o con mezzo proprio o con ambulanza. Le spese di spostamento sono a carico del paziente se trattasi di ambulanza, della Struttura se con mezzo aziendale.
Comfort ed assistenza	Il personale medico e paramedico è presente per tutte le 24 ore.

La salvaguardia della privacy

Descrizione Requisiti	Standard
Trattamento dei dati personali	L'ordinamento legislativo dello Stato garantisce la tutela delle persone riguardo al trattamento dei dati personali (Legge 196/03 - Reg. UE 679/2016 GDPR e successive modifiche). La Struttura opera nel rispetto di tale norma per la salvaguardia dei suoi ospiti.

La sicurezza come impegno costante

Descrizione Requisiti	Standard
Rappresentante per la sicurezza (D.Lgs. 81/08)	È garantita la reperibilità costante del rappresentante della sicurezza: nell'arco delle 24 ore è sempre presente una persona addestrata al controllo ed alla prevenzione della sicurezza.
Strumentazione antincendio	La strumentazione antincendio assicura il pieno controllo dell'intero edificio. A questo scopo sono stati predisposti: Una centralina elettronica dei fumi e segnalazione. La divisione dell'edificio in zone compartimentate, dotate di porte antincendio. La presenza di estintori, segnali di divieto e di avvertimento, e delle planimetrie dell'edificio (con la segnalazione dei percorsi da effettuare) nelle zone di maggiore passaggio. La presenza di appositi cartelli che indicano le norme da seguire in caso d'incendio. In portineria è affissa la planimetria della Clinica e dei singoli piani per facilitare l'azione dei Vigili del Fuoco in caso d'incendio. È stato inoltre tracciato il percorso da seguire per attivare la moto pompa dei Vigili del Fuoco.

Descrizione Requisiti	Standard
Numeri utili in caso di emergenza	In portineria sono disponibili: La tabella dei numeri telefonici di pronto intervento; Un organigramma contenente i responsabili per ogni emergenza ed i relativi numeri di telefono; Il quadro sinottico dei tecnici e delle ditte operanti con i relativi numeri di telefono.
Attività di monitoraggio e controllo	Tutte le attrezzature, gli impianti e i macchinari sono continuamente sottoposti a controlli ed a manutenzione. Ove si renda necessario, si procederà alla sostituzione od all'ammodernamento dell'impiantistica, contattando personale interno ed esterno specializzato.
Igiene e sicurezza alimenti	L'azienda applica la vigente normativa d'igiene e sicurezza alimentare ai sensi del D.Lgs 155/97 (HACCP) CEE 93/43 (Pacchetto Igiene) e successive modificazioni. La cucina è gestita dalla Struttura ed il personale è qualificato ai sensi del D.D.G. del dipartimento Tutela della Salute della Regione Calabria n. 21667 del 01-12-2009.

Sistema Qualità

Descrizione Requisiti	Standard
Certificazione di Qualità	La Clinica ha un Sistema conforme alla Norma Internazionale UNI EN ISO 9001.
Gruppo qualità	Nella Struttura esiste un gruppo che monitora l'evoluzione della Certificazione di Qualità.

Meccanismi di tutela e di verifica

Descrizione Requisiti	Standard
Monitoraggio dei reclami	Presso l'Ufficio Amministrativo e presso la saletta visitatori può essere richiesto il "Modulo Suggestimenti e Reclami" e, contestualmente, lo stesso documento può essere imbucato nella cassetta predisposta nell'hall. Eventuali reclami verbali possono essere manifestati presso gli addetti dell'Ufficio Qualità i quali provvederanno a dare risoluzione al disservizio riscontrato.
Gestione reclami	Quotidianamente sono esaminati i reclami ed intraprese le eventuali azioni correttive.
Elaborazione reclami	Periodicamente, i reclami sono elaborati con l'impiego di tecniche statistiche.
Distribuzione questionari	Agli utenti è consegnato il "Questionario di Soddisfazione".
Elaborazione questionari	Semestralmente i dati dei questionari somministrati e raccolti sono analizzati.
Rispetto degli impegni	La Direzione e l'Ufficio Qualità verificano periodicamente la rispondenza degli standard di qualità dichiarati.

Ulteriori impegni per il futuro

Descrizione Requisiti	Standard
Formazione del personale	La Struttura sviluppa e mantiene corsi di formazione per il personale sui temi relativi a: qualità, sicurezza sul lavoro, igiene alimentare, privacy, responsabilità penale, anticorruzione e tutte quelle tematiche attinenti al ruolo svolto e funzionali alla struttura al fine di renderla maggiormente competitiva. Inoltre, il personale sanitario è assoggettato a corsi di educazione in medicina c.d. ECM annuali.