

Ente Morale - ONLUS - Associata Nazioni Unite



Centri Socio Sanitari in Pistoia, Gavinana (PT), Vieste (FG) e Zagarolo (Roma)

Centro di Riabilitazione e Terapia Fisica di Pistoia

Carta dei Servizi



Via J. Melani, 1 51100 Pistoia
Tel. 0573 30336 Fax 0573 1873659
E-Mail: segreteriaactf@fondazioneturati.it
Sito web: www.fondazioneturati.it

Valore insieme



Gentile signore/signora,

la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento mediante il quale il Centro di Riabilitazione e Terapia Fisica di Pistoia della Fondazione Turati fa conoscere agli utenti la propria organizzazione. Ha lo scopo, infatti, di spiegare brevemente la struttura per aiutarvi a conoscerci meglio e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi.

Il nostro Centro offre un ambiente confortevole e qualificato, dove effettuare le terapie, consapevoli che i trattamenti richiedono particolare attenzione anche nei rapporti umani.

Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti che vorrà fornirci , per migliorare i nostri percorsi di trattamento.

Il Presidente

Dott. Nicola Cariglia

SEZIONE PRIMA	4
Presentazione del Centro di Riabilitazione e principi fondamentali	4
La nostra storia	4
Presentazione del Centro	4
I nostri valori	5
La nostra vision	5
La nostra mission	6
SEZIONE SECONDA	7
Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti	7
La struttura	8
Tipologia delle patologie trattate.....	8
Modalità di accesso.....	11
Prenotazione ed accettazione	12
Informazione sui servizi	13
SEZIONE TERZA	15
Diritti dei pazienti e dei familiari	15
Diritti del paziente.....	15
I doveri dei pazienti	16
Questionario di gradimento	16
Reclami.....	17
SEZIONE QUARTA	18
Qualità e sicurezza	18
La partecipazione dei pazienti al trattamento	18
Garanzie per i pazienti definiti fragili.....	18
Indicatori di qualità e performance.....	19

SEZIONE PRIMA

Presentazione del Centro di Riabilitazione e principi fondamentali

La nostra storia

La **Fondazione "Filippo Turati"**, costituita il 03 Aprile 1965, è stata eretta in Ente Morale con DPR in data 07 Ottobre 1966 e dal 1988 è diventata O.N.L.U.S. Fondatore è stato l'On. Antonio Cariglia, che ne è stato Presidente ininterrottamente fino alla sua morte, avvenuta il 21 Febbraio 2010.

I presupposti dell' attuale Fondazione risalgono al 1950, anno di nascita a Pistoia di due società: la prima con lo scopo di fornire soggiorni marini e montani ai ragazzi di età inferiore ai 12 anni, particolarmente bisognosi; l'altra per creare capacità professionali per i giovani attraverso corsi di avviamento al lavoro.

Per raggiungere i fini di carattere sociale, culturale e scientifico, che sono il fondamento della sua identità, la Fondazione "F.Turati" ha realizzato e gestisce il Centro Socio Sanitario di Gavinana (PT), il Centro Socio Sanitario di Vieste (FG), il Centro di Riabilitazione e Terapia Fisica di Pistoia e il Centro Socio Sanitario di Zagarolo (Roma): quest'ultimo presentato ufficialmente il 20 Marzo 2010.

La Fondazione "Filippo Turati" è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da nove membri che rimangono in carica per 4 anni. Il Consiglio elegge il Presidente che resta in carica sei anni ed il Comitato Direttivo, formato da tre membri. Il Presidente è attualmente il Dott. NICOLA CARIGLIA.

Presentazione del Centro

Il Centro di Riabilitazione e Terapia Fisica di Pistoia è una struttura sanitaria privata convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale che opera nella branca della riabilitazione effettuando trattamenti in regime ambulatoriale e domiciliare (ex art 26 L 28/12/78 e Delibera Regionale 595/05) nonché trattamenti di fisiochinesiterapia. La struttura eroga inoltre trattamenti riabilitativi anche a pagamento diretto dell'utente in funzione di uno specifico tariffario.

I nostri valori

L'attività del Centro di Riabilitazione della Fondazione Turati si svolge nel rispetto dei seguenti valori che rappresentano l'impegno che vogliamo prendere con tutte le persone a cui ci rivolgiamo (pazienti, familiari, collaboratori).

Eguaglianza: ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso l'Utente sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: Il Centro Riabilitazione della Fondazione "F. Turati" di Pistoia assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte a creare all'Utente il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: ove sia consentito dalle normative vigenti, l'Utente ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione: il Centro Riabilitazione della Fondazione "F. Turati" di Pistoia garantisce all'Utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

La nostra vision

L'obiettivo principale della Fondazione è risolvere i problemi di natura fisica dei pazienti, favorendo il recupero funzionale e l'efficienza fisica per migliorare qualità di vita ed equilibrio psicofisico. La Fondazione "F. Turati" rivolge la propria attività a persone considerate fragili per età e disabilità. Inoltre, garantisce l'espressione delle differenze culturali, religiose ed etniche con l'obiettivo di perseguire la soddisfazione dei propri assistiti attraverso:

- cortesia e professionalità degli operatori;
- confort ambientale;
- rispetto degli orari stabiliti;
- competenza ed accuratezza professionale;

- completezza e modernità delle apparecchiature riabilitative.

La nostra mission

Il nostro impegno è creare valore insieme promuovendo qualità e sicurezza per chi cura e per chi è curato.

Valore insieme: aggiungere valore a quello che viene fatto giornalmente, facendo emergere l'eccellenza del nostro lavoro. Valorizziamo ogni attività quotidiana in chiave riabilitativa, con l'obiettivo del raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile e della facilitazione delle attività quotidiane.

Qualità: la qualità può essere intesa in molte maniere, per noi la qualità è lavorare seguendo delle regole comuni, basate su evidenze scientifiche e buona pratiche, che differenzia il nostro operato e caratterizza il lavoro della Fondazione. Crediamo fortemente che la qualità del nostro lavoro debba essere sempre associata alla sicurezza dei nostri pazienti e di tutti gli operatori.

Sicurezza : ci impegniamo per creare una nuova cultura della sicurezza basata sul fatto che sbagliare fa parte della natura dell'uomo, colpevolizzare non rimedia all'errore, occorre parlarne per migliorare la sicurezza del sistema.

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti



Come contattarci:

Tramite posta all'indirizzo:

Via J. Melani, 1 51100 Pistoia

Tramite Internet:

Pagina web: www.fondazioneturati.it

e-mail: segreteriaictf@fondazioneturati.it

Numeri telefonici

Tel. 0573 30336

Fax. 0573-1873659

Come raggiungerci:

- In auto: uscita A11 Pistoia, proseguire sull'racordo per Abetone-Modena uscire a Pistoia Ovest proseguire per viale Adua girare a dx su via J. Melani;
- in bus: sul viale Adua a 30 metri dalla struttura vi è la fermata del bus N° 15;
- in treno: dalla stazione di Pistoia si arriva alla nostra struttura con il Bus N° 15.

La struttura

Il Centro di Riabilitazione di Pistoia (CTF) ha aperto, nel gennaio 2014, i nuovi locali appena ristrutturati, dedicati alle attività di riabilitazione.

La struttura del CTF comprende:

- una confortevole sala d'attesa con distributori automatici di bibite e bevande calde;
- una reception con operatore presente durante l'orario di apertura del Centro;
- un ambulatorio fisiatrico;
- un ambulatorio logopedico;
- 10 stanze per la somministrazione della terapia fisica e per i trattamenti ortopedici e neurologici con letti a modulazione elettrica;
- 2 stanze per i trattamenti neurologici dotati di letti Bobath di grandi dimensioni a modulazione elettrica;
- 2 palestre attrezzate per la terapia individuale e di piccolo gruppo;
- 1 palestra per la ginnastica di gruppo;
- 1 palestra per il trattamento delle patologie dell'età evolutiva;
- servizi igienici senza barriere architettoniche.

Tipologia delle patologie trattare

Il Centro di Riabilitazione di Pistoia della Fondazione "Filippo Turati" eroga le seguenti tipologie di prestazioni:

- riabilitazione ambulatoriale (individuale e piccolo gruppo) e domiciliare;
- trattamenti di Rieducazione Funzionale;
- fisioterapia manuale;
- terapia Fisica;
- visite fisiatriche ambulatoriali;
- ambulatorio e attività riabilitative per le patologie ortopediche dell'età evolutiva;
- logoterapia;

- i trattamenti Individuali Ambulatoriali e Domiciliari o di Piccolo gruppo, sono destinati a pazienti in fase post acuta, di stabilizzazione e cronica con necessità di recupero funzionale;
- i trattamenti di fisioterapia manuale e strumentale sono destinati a pazienti con esiti minori o comunque curabili con terapie fisiche;
- visite specialistiche ambulatoriali sono finalizzate: alla presa in carico dei pazienti e al monitoraggio delle fasi del progetto riabilitativo.

Il Centro di Riabilitazione di Pistoia della Fondazione "Filippo Turati" tratta le seguenti patologie:

Patologie neurologiche:

- vascolari (ictus);
- disabilità neuromotoria e neuropsichica;
- traumatiche (paresi-plegie, patologia lesionale del sistema nervoso centrale e sistema nervoso periferico);
- infiammatorie (nevriti e miositi);
- degenerative (patologie midollari, sindromi cerebellari, morbo di Parkinson, sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, distrofie muscolari);
- neoplastiche (pre e post chirurgiche);
- paresi periferiche;
- nevriti.

Patologie ortopediche:

- acute (fratture semplici e complesse, lesioni capsulo-legamentose, esiti chirurgici di lesioni ossee e legamentose, esiti chirurgici di endo-artroproteizzazione, ernia del disco vertebrale pre e post operatoria, patologia oncologica, patologia della colonna vertebrale, amputati, distorsioni e lussazioni);
- lesioni infiammatorie a carico dell'apparato muscolo-scheletrico (miositi, artriti, tenosinoviti, borsiti);
- croniche degenerative (artrosi poli distrettuale, osteoporosi, pluridisabilità);

- dismorfismi dell'età evolutiva (deviazioni funzionali del rachide, scoliosi, deformità dei piedi e ginocchia).

Patologie respiratorie:

- bronco-pneumopatia cronica ostruttiva;
- insufficienza respiratoria cronica;
- deficit ventilatori da malattie neuromuscolari e affezioni della parete toracica;
- esiti d'interventi chirurgici e di traumi toracici.

Patologie vascolari:

- insufficienza venosa e linfatica.

Disturbi dell'apparato vestibolare:

- deficit dell'equilibrio;

Le prestazioni erogate dal Centro sono sia diagnostiche sia terapeutiche.

Diagnostiche:

- visite specialistiche fisiatriche;
- ambulatorio per le patologie ortopediche dell'età evolutiva.

Terapeutiche:

- tecniche e metodiche Kabat, Bobath, McKenzie, Perfetti;
- fisiokinesiterapia meccanica: Kinetec, Puleggioterapia;
- elettroterapia (elettrostimolazioni, elettroanalgesia, ionoforesi, tens);
- linfo-drenaggio manuale;
- massoterapia;
- ultrasuonoterapia;
- laser terapeutico;
- magnetoterapia;
- taping neuromuscolare.

Modalità di accesso

Le Modalità amministrative di accesso al servizio ambulatoriale possono seguire due percorsi:

- a carico del Servizio sanitario nazionale , il Centro opera in stretta collaborazione con le strutture del sistema ospedaliero ed extra ospedaliero, già dalla fase sub-acuta;
- a pagamento dell'utente.

1. Copertura della spesa a carico del Servizio Sanitario Nazionale

All'interno della copertura di spesa del SSN si possono configurare due tipologie di percorso:

- Percorso 2: specialistica semplice riservata a disabilità minimali, risolvibili in breve tempo, in fase acuta. Le prestazioni previste da tale percorso sono attivate da Medico di Medicina generale o dal Medico Specialista del Servizio Sanitario tramite prescrizione su ricettario regionale;
- Percorso 3: Regime ex art 26, per patologie che presentano maggiore complessità per la risoluzione delle quali è prevedibile un intervento riabilitativo più intenso multidimensionale. Le prestazioni previste da tale percorso sono attivate dal medico specialista del Servizio Sanitario Nazionale o della Fondazione Filippo Turati attraverso la formulazione del progetto riabilitativo individuale che deve essere poi validato e protocollato dall' ASL.

Il numero dei trattamenti in regime di percorso 2 e percorso 3 eseguiti mensilmente tengono conto del budget contrattualizzato con la ASL.

Le visite Fisiatriche in età compresa tra 0 e 6 anni sono gratuite se richieste dal medico curante, da 6 anni a 18 il costo è del solo ticket, se dovuto, mentre sopra ai 18 anni sono a pagamento nel caso che la visita non dia seguito ad un piano di trattamento in regime di percorso 3.

2. Pagamento diretto

Le tariffe e le modalità di pagamento sono disponibili presso l'ufficio accettazione del Centro che può essere contattato anche telefonicamente.

Prenotazione ed accettazione

L'orario di apertura del Centro è dalle 7.30 alle 19.00 dal Lunedì al Venerdì e dalle 7.30 alle 13.30 il Sabato, in questi orari il servizio Accettazione ha anche la funzione di front-office telefonico.

Per l'attivazione del percorso riabilitativo il paziente che necessita della prestazione si reca al centro dove consegna, al personale dell'Accettazione, il Piano di trattamento (percorso 3) o la ricetta regionale (percorso 2). L'incaricato, dopo aver verificato la validità dell'impegnativa, procede quindi alla registrazione dei dati anagrafici del paziente verificando la completezza della richieste ed inserendo i dati necessari ai fini amministrativi.

L'addetto della segreteria informa e compila con il paziente la scheda per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

Il personale dell'accettazione comunica al paziente, dopo inserimento dei suoi dati per il trattamento da eseguire, che nei giorni seguenti verrà contattato dal coordinatore dei fisioterapisti per comunicargli la data e l'ora di inizio del trattamento o nei casi previsti della visita con il fisiatra. Nell'ambito del percorso 3 il piano di trattamento può essere inviato direttamente dall'Asl, in questo caso il Centro contatterà direttamente il paziente.

Per informazioni, inerenti le tariffe e le procedure da seguire, è a disposizione l' Accettazione del Centro al n. tel. 0573.30336; Fax: 0573994553; e-mail: segreteriaCTF@fondazioneturati.it

È inoltre possibile consultare il sito internet: www.fondazioneturati.it.

Documenti necessari

Al momento dell'accettazione la persona che deve eseguire il trattamento riabilitativo dovrà avere :

- Libretto sanitario;
- Il Codice Fiscale;
- Un documento di riconoscimento valido;
- Fotocopia dell'eventuale certificato d'invalidità se presente;
- In caso di rapporto convenzionato: l'impegnativa convalidata;
- In caso di visita col fisiatra: documentazione sanitaria (radiografie, certificati medici, cartelle cliniche, ecc.).

Abbigliamento

Le consigliamo di fornirsi d'indumenti comodi (tute da ginnastica e di scarpe chiuse).

Ortesi e sussidi

Le consigliamo di venire in terapia con le ortesi ed i sussidi personali.

Richiesta scheda personale

Alla fine del percorso riabilitativo, il paziente potrà richiedere copia della scheda personale su cui è documentata tutta l'assistenza ricevuta e che contiene il progetto riabilitativo individuale e tutte le schede di valutazione e di monitoraggio utilizzate. Tale scheda è redatta dal Terapista che ha trattato il caso e controfirmata dal Direttore Sanitario.

Informazione sui servizi

Assistenza

Il Centro garantisce tutti gli aspetti relativi all'assistenza tramite il proprio personale: Direttore Sanitario, Medici, Coordinatore Fisioterapico, Fisioterapisti, Massofisioterapisti.

Tutto il personale è tenuto a provvedere in toto all'assistenza del paziente, ciascuno per quanto di propria competenza; conseguentemente nessun operatore sanitario può accettare mance o regali. Eventuali comportamenti difformi devono essere segnalati alla Direzione.

Valutazione e intervento logopedico

Il Percorso Riabilitativo oltre che della fisioterapia può avvalersi anche della terapia logopedica come nel caso di pazienti con esiti di patologie neurologiche quali ictus, sclerosi multipla, SLA, ecc.. dove sono spesso presenti problemi di afasia, disfagia e/o compromissione delle funzioni cognitive.

I logopedisti praticano autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità comunicative e cognitive, utilizzando terapie logopediche di abilitazione e riabilitazione della comunicazione e del linguaggio, verbali e non verbali; propongono l'adozione di ausili, insegnano il loro utilizzo e ne verificano l'efficacia, verificano le rispondenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale; valutano e trattano i problemi della deglutizione.

Al Centro di Riabilitazione vengono inoltre svolte le seguenti attività:

Piccolo Gruppo Riabilitativo Ragazzi

Presso il Centro di riabilitazione si eseguono sedute di ginnastica formativa e correttiva destinata a pazienti di età compresa tra i 5 e i 18 anni con patologie, prevalentemente ortopediche, dell'accrescimento quali dismorfismi del rachide (scoliosi, dorso curvo), problematiche del piede (piatto, cavo, valgo) instabilità articolari (spalla, caviglia ginocchio). Vengono inoltre seguiti bambini che presentano lieve ritardo nello sviluppo motorio con problemi prevalentemente legati alla coordinazione e alla postura cercando di combinare l'impegno psicofisico con il divertimento. Nella palestra destinata ai minori anche se i trattamenti sono svolti in gruppi in genere di 8/10 unità viene comunque privilegiato il lavoro individualizzato anche grazie alla compilazione di una scheda personale con gli esercizi da compiere che il terapeuta propone sulla base della patologia da trattare, dell'età e del grado di collaborazione del ragazzo. Nel caso dei minori affinché il percorso rieducativo sia efficace è necessario che sia duraturo nel tempo e pertanto la costanza nella frequenza diviene fondamentale per poter conseguire un buon risultato.

L'accesso alla palestra minori può avvenire tramite due modalità:

- a pagamento, previa esibizione di un certificato medico di invio, con pacchetti di 12 sedute da poter usufruire entro un limite massimo di due mesi con una frequenza di 2-3 sedute a settimana;
- in convenzione con l'USL di residenza (modalità piccolo gruppo del percorso 3).

I genitori possono scegliere se aspettare nella sala d'aspetto, tornare a prendere il figlio al termine della seduta oppure, nel caso di ragazzi più grandi, autorizzare il ritorno a casa da solo. Nel caso in cui il minore presenti particolari problematiche di salute (diabete, epilessia, agitazione psicomotoria), è importante che il genitore ne dia comunicazione al fisioterapista e che rimanga presente durante l'intero orario della seduta.

Palestra adulti

Presso il Centro di riabilitazione si eseguono sedute di ginnastica medica per adulti destinate a pazienti con patologie croniche o traumatiche dell'apparato locomotore. Ogni utente svolge un lavoro altamente individualizzato in quanto il fisioterapista propone una scheda di esercizi personalizzati in base alle problematiche di invio e in base all'età del soggetto. L'accesso alla palestra è a pagamento ed è subordinato alla presentazione di una certificazione medica di invio; la quota prevede la copertura di 12 sedute da usufruire nell'arco di 2 mesi.

SEZIONE TERZA

Diritti dei pazienti e dei familiari

In tutte le strutture della fondazione Turati si tiene in considerazione e si rispettano le credenze personali dei pazienti .

Ogni persona che accede ai servizi del Centro di Riabilitazione di Pistoia ha diritti e doveri, che elenchiamo in questa carta dei servizi a garanzia di chiarezza e condivisione degli intenti.

Diritti del paziente

- Diritto al consenso informato: Il paziente ha pieno diritto ad essere informato riguardo al proprio iter terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo "consenso informato". Ha inoltre diritto a ricevere da parte del personale sanitario (medici, infermieri e terapisti) tutti i chiarimenti che ritiene opportuni;
- diritto alla riservatezza. All'ingresso in struttura, viene richiesto all'Utente il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/03 (Testo Unico sulla Privacy). È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza. Le informazioni sanitarie saranno fornite soltanto ai referenti indicati dall'Utente;
- diritto del rispetto alla dignità;
- diritto ad essere ascoltato nelle forme e nei modi più idonei alla situazione ed al caso individuale, con rispetto, gentilezza e competenza;
- diritto a ricevere risposte entro tempi definiti;
- diritto all'informazione tempestiva, corretta, costante, chiara, semplice, comprensibile ed adeguata alla tipologia ed alla cultura dell'utenza, mirata, aggiornata, facilmente accessibile;
- diritto a conoscere le modalità e le finalità della prestazione sanitaria, ed essere rassicurato sul proprio caso, a mantenere i rapporti col medico, ad esprimere il proprio consenso e ricevere un intervento efficace ed appropriato;
- diritto della famiglia ad essere informata e rassicurata, entro i limiti consentiti dalla privacy e dalla volontà del paziente;

- diritto al reclamo, a formulare proposte e suggerimenti in forma sia scritta che verbale;
- diritto alla trasparenza, soprattutto per quanto riguarda le liste di attesa;
- diritto ad essere assistito da personale adeguatamente preparato.

I doveri dei pazienti

- Ogni persona, in qualsiasi struttura sanitaria, ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati e con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, fisioterapico e con la Direzione Sanitaria;
- è un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse;
- le persone sono tenute al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo agli altri utenti;
- è doveroso rispettare il divieto di fumare. Questo per disposizioni di legge, e soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri pazienti;
- il paziente ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche suo dovere assumere informazioni, nei tempi e nelle sedi opportune.

Questionario di gradimento

La Direzione, consapevole che il livello di soddisfazione dell'utenza è una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta ai bisogni ed ai desideri dell'ospite e dei suoi familiari, ha adottato un sistema di valutazione. Al momento dell'accettazione sanitaria a tutti i pazienti è distribuito un questionario di gradimento che può essere firmato oppure compilato in forma anonima. I dati raccolti vengono elaborati al fine di individuare eventuali criticità e migliorare la qualità del servizio erogato.

Reclami

Ogni Utente ha la possibilità segnalare eventuali disservizi o presentare reclami in forma scritta attraverso la compilazione dell'apposito modulo reclami che potrà richiedere al Front – Office. Il reclamo compilato dovrà essere consegnato:

- direttamente all'ufficio accettazione ;
- inviato per posta, fax o posta elettronica.

La Direzione, in seguito a verifica ed approfondimento, provvederà a rispondere.

SEZIONE QUARTA

Qualità e sicurezza

Il Centro di Riabilitazione di Pistoia soddisfa i Requisiti dell'Accreditamento Istituzionale delle strutture sanitarie della Regione Toscana, ha un sistema per la gestione del Rischio Clinico e la sicurezza del paziente .

Le pratiche per la sicurezza adottate dal Centro di Riabilitazione sono:

- l'utilizzo del gel alcolico per incrementare il lavaggio delle mani
- l'utilizzo della scala Tinetti per la valutazione del rischio cadute
- l'utilizzo della scala NRS per la valutazione del dolore
- la raccolta e l'analisi degli eventi avversi e dei "quasi incidenti" tramite audit

La partecipazione dei pazienti al trattamento

La partecipazione dei pazienti al percorso di cura rappresenta un elemento importante per l'esito del trattamento e la prevenzione di possibili eventi avversi. Lo sviluppo delle capacità di comunicazione e relazione nell'approccio con il paziente, costituisce uno dei valori umani che la Fondazione si pone come obiettivo. Gli operatori del centro hanno effettuato corsi per migliorare la comunicazione con i pazienti. Nella sala d'attesa del Centro sono disponibili degli opuscoli, creati dagli operatori, sulla prevenzione delle cadute a domicilio, consigli per il paziente affetto da disfagia, prevenzione della sindrome da immobilizzazione e suggerimenti per un buon recupero dopo intervento di protesi anca. Il paziente ed i suoi familiari hanno il diritto ad essere sempre informati degli esiti attesi dal trattamento ed anche inattesi.

Garanzie per i pazienti definiti fragili

La Fondazione Turati orientando la propria attività a pazienti con disabilità fisiche rivolge di per se una particolare attenzione alle categorie a rischio ed ai pazienti definiti fragili. A questo scopo l'accesso alla struttura è reso più semplice con la recente realizzazione di un ampio parcheggio, con spazi riservati ai disabili. L'interno del centro è privo di barriere architettoniche e sono disponibili carrozzine per facilitare l'accesso dei non deambulanti. La persona fragile può essere lasciata tranquillamente al centro da sola poiché la sua tutela è

assicurata dagli operatori per tutto il periodo della sua permanenza, contattando al bisogno i familiari o le associazioni di volontariato che ne curano il trasporto.

Indicatori di qualità e performance

Nell'ambito del miglioramento della qualità il Centro ha definito una serie di "indicatori", per meglio valutare l'andamento dell'attività e implementare azioni di miglioramento. I risultati vengono controllati semestralmente dalla Direzione per intraprendere le opportune azioni di miglioramento dei processi.

% pazienti che hanno effettuato trattamento riabilitativo dopo protesi anca con raggiungimento totale e o parziale degli obiettivi definiti nel PRI	91,5%	87%	Rilevazione del dato
% pazienti che hanno effettuato trattamento riabilitativo dopo protesi ginocchio con raggiungimento totale e o parziale degli obiettivi definiti nel PRI	97%	90%	Rilevazione del dato
% operatori con formazione di base sulla gestione del Rischio clinico e sulla sicurezza del paziente	76,2%	76,2%	Standard 50%
n. pazienti che dichiarano che le informazioni ricevute dai medici e/o fisioterapisti erano chiare / totale pazienti intervistati	86%	94,5%	Rilevazione del dato
n. pazienti che dichiarano ottima o buona l'assistenza ricevuta / totale pazienti intervistati	90,1%	92,3%	Rilevazione del dato
n. pazienti che dichiarano che gli sono stati spiegati gli effetti sulla salute dei trattamenti cui sono stati sottoposti / totale pazienti intervistati	63%	94,5%	Rilevazione del dato
N. pazienti che dichiarano che è stata rispettata la loro privacy/ totale pazienti intervistati	91,5%	93,4%	Rilevazione del dato

Data emissione: 02/12/2002

Data revisione: 15/10/2015

Indice revisione: REV.05

Tutti i diritti sono riservati, è vietata la riproduzione anche parziale dei testi.