

Ente Morale - ONLUS - Associata Nazioni Unite

FONDAZIONE  **F. TURATI**

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


CARTA DEI SERVIZI

Centro di Riabilitazione Gavinana (PT)



Data emissione marzo 2000
edizione)

Data revisione febbraio 2014 (VI

FONDAZIONE  F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI		Pag. 2 di 25

CARTA DEI SERVIZI

Fondazione F.Turati - Centro di Riabilitazione


Via F.Turati 86 – GAVINANA (PT)

Tel. 0573/66032-66384-66385

Fax. 0573/66045

Mail gavinana@fondazioneturati.it

Sito www.fondazioneturati.it

FONDAZIONE  F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI		Pag. 3 di 25

Gentile Signore/a,

la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento mediante il quale il Centro di Riabilitazione della Fondazione Turati fa conoscere agli utenti la propria organizzazione. Ha lo scopo, infatti, di spiegare brevemente la struttura per aiutare gli utenti a conoscerci meglio e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più chiari i doveri e i comportamenti da tenere.

Il nostro Centro offre un ambiente confortevole e qualificato, dove effettuare le terapie, consapevoli che il ricovero, per la durata, le attese, l'impegno e le speranze ha caratteristiche tali da richiedere particolare attenzione anche ai rapporti umani.

*Il **Centro di Riabilitazione** è collegato a tutti i servizi offerti attraverso tunnel coperti e riscaldati, privi di barriere architettoniche. La nostra struttura è altamente qualificata, tramite una vasta gamma di trattamenti, nel recupero di pazienti ortopedici e neurologici.*

Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti, per migliorare il nostro percorso assistenziale.

Il Presidente

Dott. Nicola Cariglia

FONDAZIONE		F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI				Pag. 4 di 25

INDICE

SEZIONE PRIMA – PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE E PRINCIPI

FONDAMENTALI

LA NOSTRA STORIA	PAG. 04
PRESENTAZIONE DEL CENTRO	PAG. 04
I NOSTRI VALORI	PAG. 05
LA NOSTRA VISION	PAG. 06
LA NOSTRA MISSION	PAG. 07

SEZIONE SECONDA – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI


UBICAZIONE	PAG. 08
LA STRUTTURA	PAG. 10
TIPOLOGIA DELLE PATOLOGIE TRATTATE	PAG. 10
MODALITÀ DI RICOVERO	PAG. 12
TRATTAMENTI IN REGIME RESIDENZIALE	PAG. 12
INFORMAZIONI UTILI DURANTE IL RICOVERO.....	PAG. 14
DIMISSIONI	PAG. 15
RICHIESTA CARTELLA CLINICA.....	PAG. 15
TRATTAMENTI IN REGIME AMBULATORIALE.....	PAG. 16
INFORMAZIONI SUI SERVIZI.....	PAG. 16

SEZIONE TERZA – TUTELA DELL’UTENTE E STRUMENTI DI VERIFICA

DIRITTI DEI PAZIENTI	PAG. 19
DOVERI DEI PAZIENTI	PAG. 20
QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE	PAG. 20
RECLAMI	PAG. 21

SEZIONE QUARTA –QUALITÀ E SICUREZZA

INDICATORI DI QUALITÀ’ E PERFORMANCE	PAG. 23
--------------------------------------------	---------

FONDAZIONE		F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI			Pag. 5 di 25	

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 della 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 di Gavinana è una struttura sanitaria privata convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale che opera nella branca della riabilitazione effettuando trattamenti in regime residenziale e ambulatoriale (ex art. 26 Legge 28/12/1978 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. Le prestazioni riabilitative si erogano dalle ore 8.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.00 alle ore 13.00 il sabato (esclusivamente per i pazienti in regime residenziale).

FONDAZIONE		F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI				Pag. 6 di 25

Il Centro di Riabilitazione della Fondazione Turati effettua programmi di riabilitazione per utenti affetti da lesioni del sistema nervoso o dell'apparato muscoloscheletrico con le seguenti modalità:

- Riabilitazione intensiva residenziale post-acuta extraospedaliera
- Riabilitazione ambulatoriale (individuale e di piccolo gruppo)
- Fisioterapia manuale e strumentale
- Visite ambulatoriali
- Logoterapia

La tipologia dei pazienti, che possono essere trattati in regime residenziale intensivo per postacuti, è costituita da soggetti con necessità di recupero funzionale in seguito ad eventi patologici acuti o riacutizzazioni di malattie croniche, di natura principalmente neurologica e ortopedica ed è motivato unicamente dalla possibilità di effettuare una riabilitazione intensiva, perciò non potranno essere ammessi pazienti non riabilitabili o necessitanti prevalentemente di terapia medica.

I trattamenti ambulatoriali sono destinati a pazienti con patologia neurologica e ortopedica in fase di stabilizzazione.


I trattamenti di fisioterapia manuale e strumentale sono destinati a pazienti con esiti minori o comunque curabili con terapie fisiche

Le visite ambulatoriali sono finalizzate sia alla presa in carico per trattamenti riabilitativi sia al monitoraggio dei soggetti già dimessi dalla struttura.

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.

FONDAZIONE		F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI			Pag. 7 di 25	

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 Gavinana 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 Gavinana 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

FONDAZIONE		F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI			Pag. 8 di 25	


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 differenzi il nostro operato e caratterizzi 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.

FONDAZIONE		F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI			Pag. 9 di 25	

SEZIONE SECONDA - INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

UBICAZIONE

Il Centro di Riabilitazione della Fondazione “F.Turati” si trova a Gavinana, nel comune di San Marcello Pistoiese, in Via F.Turati n.86, in una zona tranquilla, di particolare bellezza ambientale, ad una quota di circa 700 metri.

COME CONTATTARCI:

Tramite posta all’indirizzo:

Via F.Turati, 86 – 51028 GAVINANA

Tramite Internet:

Pagina web: www.fondazioneturati.it

e-mail: gavinana@fondazioneturati.it

Numeri telefonici

0573/66032 – 0573/66384 – 0573/66385

0573/66045 fax

COME RAGGIUNGERCI:

in auto:

Da Bologna: su A1 uscita Sasso Marconi. Prendere raccordo A1/SS325.

Prendere SS64 a Ponte della Venturina girare su SP632 per Pontepetri.

A Pontepetri girare su SS66 per San Marcello P.se. Dopo Campotizzoro svoltare a destra in direzione Gavinana su SP18.

Da Firenze: su A11/E76 uscita di Pistoia. Prendere raccordo A11/SS64. Girare su SS66 per Abetone/San Marcello P.se. Dopo Campotizzoro svoltare a destra in direzione Gavinana su SP18.

Da Lucca: su SS12 in direzione Abetone fino a La Lima. Proseguire poi su SS66 in direzione San Marcello P.se. Dopo San Marcello P. se svoltare a sinistra in direzione Gavinana su SP18.

in treno: (www.ferroviedellostato.it)

Da Bologna: treno regionale per Porretta Terme. Da Porretta treno per Pistoia. Stazione di Pracchia. Collegamento per Gavinana con autobus (BluBus-Copit linea 65).

Da Firenze: treno regionale per Pistoia. Da Pistoia treno per Porretta. Stazione di Pracchia. Collegamento per Gavinana con autobus (BluBus-Copit linea 65).

Da Lucca: treno regionale per Bagni di Lucca. Collegamento con autobus Lazzi (linea Q48) fino a San Marcello P. se e poi autobus BluBus-Copit per Maresca-Gavinana-Pracchia (linea 65).

in autobus : (www.blubus.it) (www.lazzi.it)

Da Pistoia: linea 54 per San Marcello P. se – Abetone – Pievepelago con coincidenza a Campotizzoro.

Da Pracchia: linea 65 per Maresca – Gavinana – San Marcello P.se.

Da Bagni di Lucca: Lazzi linea Q48 fino a San Marcello P. se e poi autobus BluBus-Copit per Maresca-Gavinana-Pracchia (linea 65).



FONDAZIONE		F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI				Pag. 11 di 25

LA STRUTTURA

Il Centro di Riabilitazione si trova all'interno del Centro Socio Sanitario della Fondazione "F.Turati", che comprende due RSA per ospiti autosufficienti e non autosufficienti, e una Residenza Sanitaria per Disabili (RSD). Le strutture sono collegate tra loro mediante camminamenti coperti e riscaldati che permettono agli ospiti di passeggiare anche nel periodo invernale. Tutti gli edifici si trovano all'interno di un grande parco alberato, lontano dall'inquinamento e dal rumore.


La struttura del Centro di Riabilitazione si sviluppa su quattro piani: al piano terra si trovano la sala da pranzo, le sale soggiorno, il bar e i servizi igienici. La sala da pranzo può ospitare parenti ed amici. La struttura è dotata di una cucina interna. Ai piani superiori sono presenti le camere di degenza (singole e doppie), tutte dotate di servizi privati, facilmente accessibili con qualsiasi tipo di ausilio. All'interno dell'edificio vi sono due palestre per la fisioterapia, fornite delle attrezzature necessarie all'attività riabilitativa. Grazie a tunnel coperti e riscaldati, privi di barriere architettoniche, è possibile raggiungere tutti i servizi del Centro. La palestra, di circa 170 mq., suddivisa mediante pannelli mobili in zone per le terapie individuali, permettendo il rispetto della privacy, è dotata delle attrezzature necessarie per le attività riabilitative (letti speciali, ausili per la postura, verticalizzazione, deambulazione, strumenti per la rieducazione cognitiva, addestramento all'autonomia), grazie alle quali è possibile accogliere persone con ogni possibile tipo di disabilità. Le palestre sono destinate al trattamento fisioterapico ed in particolare modo dedicate alla riabilitazione delle funzioni neuromotorie ed ortopediche.

La piscina, dotata di rampa di accesso con pavimento antiscivolo e corrimano, è stata studiata sulle esigenze dell'utenza del Centro. Presenta profondità variabili adatte a diversi tipi di trattamento, la temperatura dell'acqua oscilla dai 33° ai 35° in modo da facilitare il rilassamento muscolare e dare una sensazione di benessere durante l'esecuzione della terapia. In acqua il paziente è seguito durante tutta la durata del trattamento dal fisioterapista.

TIPOLOGIA DELLE PATOLOGIE TRATTATE

PATOLOGIE NEUROLOGICHE:

- Vascolari (ictus, disabilità neuromotoria e neuropsichica)

FONDAZIONE		F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI				Pag. 12 di 25

- 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)
- Disturbi del linguaggio (afasie, disfasie, dislessie)
- Paresi periferiche

PATOLOGIE ORTOPEDICHE:

- Acute (fratture semplici e complesse, lesioni capsulo-ligamentose, esiti chirurgici di lesioni ossee e ligamentose, esiti chirurgici di endo-artroprotesizzazione, ernia del disco vertebrale pre e post operatoria, patologia oncologica, patologia della colonna vertebrale, amputati, distorsioni e lussazioni)
- Lesioni infiammatorie a carico dell'apparato muscoloscheletrico (miositi, artriti, tenosinoviti, borsiti)
- Croniche degenerative (artrosi polidistrettuale, osteoporosi, pluridisabilità)
- Congenite (scoliosi del rachide)
- Dimorfismi dell'età evolutiva (deviazioni funzionali del rachide, deformità dei piedi e ginocchia)

PATOLOGIE DELL'ETÀ EVOLUTIVA:

- Paralisi cerebrali infantili
- Miopatie, sindromi polimalformative
- Sindromi disgenetiche
- Mucoviscidosi
- Patologia vertebrale


PATOLOGIE RESPIRATORIE:

- Broncopneumopatia cronica ostruttiva
- Insufficienza respiratoria cronica
- Deficit ventilatori da malattie neuromuscolari e affezioni della parete toracica
- Esiti d'interventi chirurgici e di traumi toracici

ALTRO:

- Esiti di Mastectomie (linfodrenaggio e recupero della funzionalità della spalla)
- Esiti di Ustioni (recupero)
- Insufficienza venosa e linfatica

Le prestazioni erogate dal Centro sono diagnostiche e terapeutiche:

FONDAZIONE		F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI				Pag. 13 di 25

DIAGNOSTICHE

- Visite specialistiche
- Elettrocardiografia

TERAPEUTICHE

- FKT manuale
- FKT meccanica (Kinetec, puleggioterapia)
- Elettroterapia (elettrostimolazioni, elettroanalgesia, ionoforesi)
- Linfodrenaggio manuale
- Pressoterapia
- Idrokinesiterapia
- Massoterapia
- Ultrasuonoterapia
- Laser terapeutico
- Magnetoterapia


MODALITÀ DI RICOVERO

TRATTAMENTI IN REGIME RESIDENZIALE

I servizi offerti sono erogati nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale (regime ex art 26) e sono destinati a quelle patologie che presentano maggiore complessità per la risoluzione delle quali è prevedibile un intervento riabilitativo più intenso multidimensionale attuato in regime di ricovero. Le prestazioni 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 dalla ASL. Come previsto dalla legge tali prestazioni possono essere erogate anche in forma privata a pagamento diretto da parte dell'utente.

Copertura della spesa a carico del Servizio Sanitario Nazionale - Accesso con impegnativa redatta e/o validata da Medico della ASL

In caso di paziente proveniente dall'ospedale, la ASL invia presso il nostro Centro impegnativa validata. È nostra cura contattare il reparto ospedaliero e i familiari del paziente per organizzare il trasferimento. In caso di paziente proveniente dal domicilio, l'Utente deve prendere contatto con i nostri uffici, segnalando l'avvenuta autorizzazione. L'addetto alla Segreteria Medica fornirà tutte le informazioni utili per il soggiorno.

FONDAZIONE		F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI				Pag. 14 di 25

Nel caso in cui l'Utente non sia residente nella provincia di Pistoia e desideri usufruire dei nostri servizi, è necessario che l'impegnativa sia comunque validata dalla ASL di appartenenza. Per informazioni dettagliate è possibile contattare il nostro addetto alla Segreteria Medica.

Il Servizio Sanitario Nazionale corrisponde una diaria giornaliera per ogni giornata di presenza. Non sono compresi nella diaria giornaliera:

- Apparecchi ortesici e ausili che non rientrino nella normale dotazione del Centro
- Trasferimenti a mezzo ambulanza, in caso di ricovero senza impegnativa
- Prestazioni di consulenza specialistica


Copertura della spesa da parte di un Istituto assicurativo privato

In questo caso l'Utente dovrà accertarsi che la propria polizza preveda il rimborso per le prestazioni di cui necessita. Al momento delle dimissioni l'Utente è tenuto al saldo di quanto dovuto e sarà rilasciata regolare fattura.

Forma privata

Per informazioni inerenti le tariffe e le procedure da seguire, si può contattare l'Ufficio Accettazione del Centro (tel. 0573/66032-66384-66385; fax. 0573.66045) e-mail: gavinana@fondazioneturati.it. È inoltre possibile consultare il sito internet www.fondazioneturati.it.

I pazienti che accedono alla nostra struttura effettuano all'ingresso una visita con il medico responsabile, che redige, in accordo con il fisioterapista, il percorso fisioterapico, al fine di individuare il piano di trattamento e gli obiettivi da raggiungere, mediante l'utilizzo di scale di valutazione riconosciute. Durante lo svolgimento delle terapie viene effettuata una valutazione in itinere, mentre al termine delle sedute previste dal piano di trattamento, saranno considerati gli obiettivi raggiunti per decidere se proporre una proroga o la dimissione del paziente.

FONDAZIONE		F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI				Pag. 15 di 25

INFORMAZIONI UTILI DURANTE IL RICOVERO

SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione viene effettuato integralmente nei locali della struttura e possiede uno standard qualitativo elevato. I pasti vengono consegnati direttamente in reparto con appositi carrelli termici attraverso i tunnel interni, per essere poi consumati nella sala da pranzo della Struttura, con orario diversificato in base alla tipologia dei degenti:

- colazione: 08.00 -09.30
- pranzo: 11.00-13.30
- cena: 17.00-19.30

Il menù, articolato su 14 giorni per ognuno dei quali sono proposti piatti diversi, prevede variazioni stagionali e permette la scelta fra 2 primi, 2 secondi e 2 contorni.

Il menù è stato strutturato sotto lo stretto controllo di una nutrizionista con menù personalizzati a seconda delle necessità. È possibile richiedere menù particolari per ospiti celiaci, vegetariani, o con particolari esigenze religiose.

E' possibile invitare a pranzo e/o cena parenti e amici, previa prenotazione alla Reception. Il costo e la modalità del pagamento sono stabiliti dalla Direzione

INGRESSO AI VISITATORI


Familiari e amici possono fare visita agli ospiti durante tutto l'arco della giornata. Per il rispetto degli altri ospiti, i visitatori sono pregati di non soffermarsi a lungo nelle camere di degenza e di tenere conto degli orari previsti per i trattamenti fisioterapici.

OGGETTI DI VALORE E DENARO

È utile evitare di portare con sé o di tenere in camera valori (gioielli, ecc.) e grossi importi di denaro. Si ricorda che presso l'ufficio Amministrazione vi è una cassa per la custodia di valori e somme di denaro. Al momento del deposito sarà rilasciata regolare ricevuta.

COME CONTATTARE I MEDICI

Il personale medico riceve i pazienti e i familiari autorizzati per colloqui sullo stato di salute del

FONDAZIONE		F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI				Pag. 16 di 25


degente, il lunedì, giovedì e sabato dalle 12.30 alle 13.30. Per i colloqui con i fisioterapisti occorre rivolgersi al coordinatore per fissare un appuntamento (cell.366/6822808). Non verranno in alcun modo fornite informazioni telefoniche. I colloqui avvengono nel rispetto della riservatezza e della tutela del trattamento dei dati personali.

DIMISSIONI

Alla dimissione il medico responsabile insieme al terapeuta di riferimento incontrano il paziente per un colloquio volto a dare spiegazioni sulle terapie effettuate e indicazioni sul comportamento da tenere a domicilio. Sarà poi consegnata al paziente copia del progetto riabilitativo effettuato e una lettera di dimissione in cui sono riportate le indicazioni cliniche e riabilitative per una corretta gestione del rientro a domicilio e le informazioni destinate al Medico di Medicina Generale per favorire la ripresa in carico del paziente. Limitatamente ai residenti a Pistoia, nel caso in cui il paziente, stabilizzata la patologia di base, necessiti di ulteriori terapie, viene stilato dal medico della struttura un piano riabilitativo per trattamenti ambulatoriali o domiciliari la cui esecuzione è subordinata a validazione da parte dello specialista dell'ASL 3. L'appuntamento per la visita di validazione è preso direttamente dalla struttura. Nell'ipotesi che il paziente chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sul diario della cartella clinica, che solleva la Struttura da ogni responsabilità scaturita da tale decisione.

RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA

Dopo la dimissione è possibile richiedere la documentazione clinica ovvero la cartella personale da cui risultano le generalità complete, la diagnosi di entrata, l'anamnesi familiare e personale, l'esame obiettivo, gli eventuali esami di laboratorio e specialistici, il programma terapeutico, comprensivo degli aspetti riabilitativi, gli esiti e i postumi, nonché le eventuali interruzioni di trattamento o ricovero. Copia della cartella clinica sarà rilasciata entro 30 giorni dalla richiesta, e verrà spedita a domicilio mediante raccomandata previo pagamento di € 15,00.

FONDAZIONE		F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI			Pag. 17 di 25	

TRATTAMENTI IN REGIME AMBULATORIALE

I servizi offerti sono erogati nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale (percorso 3; ex art 26) ma, come previsto dalla legge, è anche possibile usufruirne sotto forma di pagamento diretto. Anche in questo caso, come nell'ambito dei trattamenti residenziali, per accedere ai trattamenti in forma convenzionata con l'ASL di residenza è necessario che le prestazioni siano 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.

Una volta pervenuta l'impegnativa correttamente validata e protocollata dalla ASL sarà nostra cura contattare l'utente per fornire l'orario della fisioterapia e tutte le informazioni utili. Anche i trattamenti ambulatoriali riabilitativi sono destinati a quelle patologie che presentano maggiore complessità, per la risoluzione delle quali è prevedibile un intervento riabilitativo più intenso e multidimensionale, che può essere attuato non necessariamente in regime di ricovero. Tuttavia se, per esigenze particolari, il paziente sceglie di eseguire i trattamenti soggiornando nella struttura, dovrà provvedere in proprio al pagamento della retta alberghiera.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

SERVIZI SANITARI


ASSISTENZA

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

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.

LOGOPEDIA

I Percorsi Riabilitativi attivati nella nostra struttura si avvalgono, in caso di necessità, della terapia logopedica per i pazienti a patologia neurologica come ictus, sclerosi multipla, SLA, ecc.. che

FONDAZIONE		F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI				Pag. 18 di 25

presentano problemi di afasia, disfagia e/o compromissione delle funzioni cognitive. La logopedista programma un piano di trattamento e gli obiettivi da raggiungere. Sono previste tre valutazioni, una di ingresso, una in itinere, una finale, per verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

CONSULENZE SPECIALISTICHE E INDAGINI DIAGNOSTICHE PER I PAZIENTI RICOVERATI

In caso di necessità è possibile usufruire della consulenza di Medici Specialisti presenti periodicamente presso il nostro Centro (cardiologo, internista, neurologo). È inoltre possibile usufruire, previo appuntamento, della consulenza a pagamento dell'otorinolaringoiatra e dell'odontoiatra.

PODOLOGIA

Tale servizio si occupa della fisiologia e delle patologie del piede e dei relativi trattamenti di cura, degli stati algici, delle ipercheratosi (callosità), delle deformazioni e malformazioni del piede. Il podologo è presente in struttura periodicamente. La sua consulenza è a pagamento e necessita di prenotazione.

ALTRI SERVIZI

SERVIZIO PARRUCCHIERE


Oltre al lavaggio dei capelli ed alla doccia, assicurati dal personale addetto all'assistenza, si può usufruire del parrucchiere presente in struttura settimanalmente. La prestazione è a carico del paziente.

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il Centro è convenzionato con una lavanderia esterna che provvede al ritiro ed al lavaggio degli indumenti degli ospiti. Il servizio è a pagamento. I parenti possono comunque provvedere autonomamente al servizio. Per il lavaggio della biancheria piana, della camera e della sala da pranzo, il servizio è affidato ad una lavanderia industriale certificata, tramite noleggio.

SERVIZIO BAR

Presso il Centro di Riabilitazione è presente un bar per l'erogazione di bevande non alcoliche, caffè,

FONDAZIONE		F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI				Pag. 19 di 25

the o similari e gelati. Il bar è accessibile con il seguente orario indicativo, sensibile a variazioni : dalle ore 9,00 alle ore 14,00 e dalle ore 16,00 alle ore 20,00.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Il Centro è dotato di una Cappella nella quale i pazienti di fede cattolica possono partecipare alla Santa Messa che viene celebrata periodicamente. I sacerdoti possono essere chiamati in ogni momento, ad esempio per i sacramenti, tramite il personale della reception. I Ministri di Culto di ogni altra religione hanno libero accesso al Centro per assistenza spirituale di chi ne faccia richiesta. Per ulteriori informazioni, rivolgersi alla Direzione.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione progetta e gestisce attività mirate e diversificate, privilegiando l'aspetto relazionale e dialogico.

SEGRETERIA E CASSA


La segreteria e la cassa sono aperte tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 19.00, e sono a disposizione per informazioni di carattere generale e amministrativo.

CORRISPONDENZA

Si può ricevere corrispondenza presso il nostro Centro, avendo cura di far specificare sulla busta , oltre al nominativo, “ c/o Fondazione F. Turati – Via F. Turati, n° 86 – 51028 Gavinana (PT)”. E' possibile inoltrare la corrispondenza, consegnandola alla Reception. Per l'invio o il ricevimento di documentazione urgente, si può usufruire del ns. numero di fax 0573 – 66045, e posta elettronica gavinana@fondazioneturati.it

QUOTIDIANI E RIVISTE

I principali quotidiani e le riviste di più ampia diffusione possono essere ordinati alla Reception prenotandoli con almeno un giorno di anticipo. Saranno recapitati all'interessato e addebitati sul conto.


FONDAZIONE		F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI				Pag. 20 di 25

SEZIONE TERZA – DIRITTI DEI PAZIENTI E DEI FAMILIARI

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

I 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.

FONDAZIONE		F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI				Pag. 21 di 25

- 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.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo agli altri degenti (rumore, luci accese, cellulari, radio o televisione con volume alto).
- 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 sanitaria, ma è anche suo dovere assumere informazioni, nei tempi e nelle sedi opportune.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

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 del paziente e dei suoi familiari, ha adottato un sistema di valutazione. 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.


FONDAZIONE  F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI		Pag. 22 di 25

RECLAMI

Ogni Utente ha la possibilità segnalare eventuali disservizi o presentare reclami in forma scritta attraverso la compilazione dell'apposito modulo reclami che viene consegnato al momento dell'ingresso. Il reclamo compilato dovrà essere consegnato:

- direttamente all'ufficio accettazione ricoveri o ai coordinatori infermieristico/fisioterapisti
- inviato per posta/fax entro 15 gg. dalla dimissione

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

FONDAZIONE		F.TURATI	Centro di Riabilitazione Gavinana	
CARTA DEI SERVIZI				Pag. 23 di 25

SEZIONE QUARTA - QUALITA' E SICUREZZA

Il Centro di Riabilitazione di Gavinana 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 di Gavinana sono:

- l'utilizzo della scheda terapia per prevenire gli errori di terapia
- l'utilizzo del gel alcolico per incrementare il lavaggio delle mani
- l'utilizzo del braccialetto identificativo per prevenire gli errori di scambio di persona
- l'utilizzo delle scale RE.tos e Tinetti per la valutazione del rischio cadute
- l'utilizzo della scala Braden per prevenire il rischio che si manifesti un'ulcera da pressione
- l'utilizzo della scala NRS per la valutazione del dolore
- la raccolta e l'analisi degli eventi avversi e dei "quasi incidenti" tramite audit

INDICATORI DI QUALITA' 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

INDICATORE	RISULTATO 2013	RISULTATO 2014	STANDARD				
	INDICATORI SUL PROCESSO DI RICOVERO						
% pazienti che hanno effettuato trattamento riabilitativo dopo protesi d'anca con raggiungimento totale e/o parziale degli obiettivi definiti nel PRI	97,5%	95%	Raccolta dato (80%)				
% pazienti che hanno effettuato trattamento riabilitativo dopo protesi di ginocchio con raggiungimento totale e/o parziale degli obiettivi definiti nel PRI pazienti con raggiungimento obiettivi definiti nel PRI	88,4%	100%					
% operatori con formazione di base sulla gestione del Rischio clinico e sulla sicurezza del paziente	64%	64%	50%				
n. pazienti che dichiara che la chiarezza delle informazioni ricevute da medici e fisioterapisti è stata buona o ottima/totale pazienti intervistati	100%	<table border="1"> <tr> <td>Med.</td> <td>Fisiot.</td> </tr> <tr> <td>89%</td> <td>95%</td> </tr> </table>	Med.	Fisiot.	89%	95%	Raccolta dato
Med.	Fisiot.						
89%	95%						

n. pazienti che dichiara buona o ottima l'assistenza ricevuta /totale pazienti intervistati	97%	95%	Raccolta dato
n. pazienti che si dichiara soddisfatto del livello di comfort / totale pazienti intervistati	87,5%	78%	Raccolta dato
n. pazienti che dichiara di aver ricevuto consigli utili per il rientro a domicilio / totale pazienti intervistati	90,02%	87%	Raccolta dato
n. pazienti che si dichiara soddisfatto delle informazioni ricevute sulle modalità di accesso / totale pazienti intervistati	98%	95%	Raccolta dato