

Carta dei Servizi



Centro Clinico di Riabilitazione “Nova Salus”

Via Fontana Vecchia n. 14

89018 Villa San Giovanni (RC)

Rev. 02 del 15.03.24

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Attraverso la Carta dei Servizi, il *“Centro Clinico di Riabilitazione Nova Salus”* dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto; la Carta dei Servizi, pertanto, non è un mero opuscolo informativo ma un vero e proprio strumento di tutela che definisce i diritti e i doveri degli utenti.

MISSION

Il *“Centro Clinico di Riabilitazione Nova Salus”* eroga prestazioni sanitarie in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale nell'ambito della Riabilitazione estensiva neuromotoria.

La nostra missione è garantire il benessere e l'autonomia del paziente, nelle sue funzioni motorie e cognitive, attraverso percorsi terapeutici personalizzati, supportati da tecniche e strumenti riabilitativi avanzati e in continuo aggiornamento.

VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI

Il *“Centro Clinico di Riabilitazione Nova Salus”* fonda le proprie scelte e azioni sui seguenti valori:

1. **Centralità della persona, del disabile e della sua famiglia**, non più considerati l'oggetto delle prestazioni, dei servizi e dei trattamenti riabilitativi, ma parte integrante e attiva del team riabilitativo.
2. **Responsabilità e Rispetto** degli utenti.
3. **Professionalità**: la riabilitazione richiede l'attività e l'impegno di un team di professionisti altamente specializzato; esso è caratterizzato dall'interazione e integrazione tra le figure professionali, che condividono valori comuni e lavorano per il raggiungimento degli stessi obiettivi.

I valori del si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza e Imparzialità**: il *“Centro Clinico di Riabilitazione Nova Salus”* si impegna ad assicurare a tutti gli utenti l'accesso ai Servizi Sanitari, senza alcuna discriminazione di sesso, nazionalità, lingua, opinioni politiche, convinzioni religiose.
- **Diritto di scelta**: ogni utente ha il diritto di scegliere liberamente il soggetto erogatore del servizio.
- **Efficienza ed Efficacia**: gli utenti hanno diritto a ricevere cure e servizi efficaci, mirati al raggiungimento degli obiettivi e alla soddisfazione delle esigenze personali, ed efficienti, sfruttando appieno le risorse, senza spreco e costi inutili.
- **Continuità Erogativa**: viene assicurata la regolarità e la continuità dei servizi erogati; eventuali interruzioni o irregolarità devono essere comunicate all'utente.

- **Partecipazione e Trasparenza:** ad ogni utente è garantito il diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del Centro, nonché la facoltà di formulare osservazioni, suggerimenti, documenti, reclami per il miglioramento del servizio.

Il ***“Centro Clinico di Riabilitazione Nova Salus”*** si impegna inoltre a garantire che tutto il personale operante in struttura:

- non adotti comportamenti discriminatori o disparità di trattamento, rispettando la dignità personale del paziente e le condizioni di fragilità;
- non violi il diritto alla privacy degli utenti;
- fornisca informazioni chiare ed esaustive circa la diagnosi, la prognosi, i protocolli clinici e riabilitativi erogati, le eventuali evoluzioni/conseguenze/complicanze delle scelte operate; ciò al fine di garantire all'utente una scelta consapevole del trattamento che si concretizza nel cosiddetto “consenso informato”.

PRESENTAZIONE

Il ***“Centro Clinico di Riabilitazione Nova Salus”***, gestito dalla società Anphora Cooperativa Sociale a r.l., nasce nel 2001 con lo scopo di promuovere la tutela e l'assistenza sanitaria, sociale, psichica, educativa e riabilitativa, nell'interesse generale della comunità.

La Struttura ha sede legale e operativa nel Comune di Villa San Giovanni, frazione Cannitello, in via Fontana Vecchia n. 14; sorge su un'area di circa 9.700 mq, di cui 3.000 ca. destinati all'edificio e i rimanenti a parcheggi e aree verdi attrezzate con panchine: l'edificio, organizzato su tre piani fuori terra ed un seminterrato, consta di 26 stanze di degenza suddivise in due piani, un'ampia reception, due palestre, ambulatori e locali di servizio, tra cui la cucina e la mensa.

La struttura è funzionale e ben inserita nell'ambiente circostante, è circondata da un'ampia pineta e gode di una magnifica vista sullo stretto di Messina; la dolcezza del clima e la serenità dell'ambiente contribuiscono a creare un'atmosfera accogliente e familiare che favorisce il positivo sviluppo del percorso riabilitativo.

INFORMAZIONI E ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Il ***“Centro Clinico di Riabilitazione Nova Salus”*** è in possesso dell'Accreditamento Definitivo presso la Regione Calabria al n. 909 del 04.02.2010.

Il Centro è in possesso della certificazione di qualità (secondo i principi della **Norma UNI EN ISO 9001:2015** emesso da un organismo di parte terza in possesso di accreditamento ACCREDIA)

“Erogazione di servizi di riabilitazione neuromotoria e ortopedica in regime di degenza e ambulatoriale”.

Gli obiettivi principali della Politica per la Qualità del **“Centro Clinico di Riabilitazione Nova Salus”** sono:

- assicurare una continua azione di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata alla soddisfazione del cliente e dei pazienti, alla sicurezza del personale ed all’ottimizzazione dei costi;
- garantire le cure migliori richieste dallo stato del paziente;
- offrire la migliore ospitalità ed un migliore servizio agli utenti;
- ricordare sempre che è l’essere umano il primo riferimento.

MODELLO ORGANIZZATIVO

Il modello organizzativo aziendale è costituito dalle seguenti figure:

Consiglio di Amministrazione: responsabile dell’organizzazione generale, ha il compito di vigilare sulla qualità dei servizi erogati e verificarne i risultati; ad esso spetta la delineazione delle politiche aziendali, la gestione dell’amministrazione nonché la programmazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali. È coadiuvata nelle materie di rispettiva competenza dalla Direzione Sanitaria e dalla Direzione Amministrativa.

Direzione Sanitaria: è affidata ad un Medico in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente; coadiuva il Consiglio di Amministrazione nelle attività relative agli aspetti sanitari e sociosanitari della Struttura, secondo le attribuzioni di legge e professionali.

Direzione Amministrativa: affianca e coadiuva il Consiglio di Amministrazione nella definizione delle politiche di gestione, formazione e aggiornamento del personale, nei rapporti con le organizzazioni sindacali nonché nella gestione di tutti i servizi amministrativi, contabili e finanziari dell’azienda.

Responsabile della Qualità: tra le varie mansioni, predispone il Sistema Qualità e ne verifica la corretta attuazione, adeguatezza ed efficacia in accordo alla politica per la Qualità; redige la documentazione descrittiva e attuativa del Sistema Qualità e provvede alla sua gestione ed aggiornamento.

PERSONALE SANITARIO

L’Assistenza Sanitaria del **“Centro Clinico di Riabilitazione Nova Salus”** si avvale delle seguenti figure:

- Per il settore Medico: Medici di Reparto, Infermieri, OSS
- Per il settore Fisioterapico: Fisioterapisti/Fisiatri, Assistenti Sociali, Psicologi, Educatori Professionali, Logopedisti

ALTRO PERSONALE

La Direzione Amministrativa coadiuva e gestisce il seguente personale:

- Back Office/Front Office, Resp. Manutenzione e relativi addetti, Resp. Cucina/Dietista e relativi ausiliari

SERVIZI

Il *“Centro Clinico di Riabilitazione Nova Salus”* garantisce altri servizi gestiti direttamente dall’Organizzazione:

- **Servizio Mensa Interno:** destinato ai pazienti in regime di ricovero; la Struttura è dotata di un locale cucina attrezzato con macchinari professionali e secondo le vigenti normative igienico-sanitarie. I cuochi, personale competente e con specifica qualifica, preparano i pasti secondo le indicazioni del responsabile del servizio dietetico (DIETISTA).
- **Servizio di Pulizia Interno:** è affidato agli ausiliari addetti alle pulizie, personale qualificato che garantisce la pulizia, l’igienizzazione e sanificazione di uffici, ambulatori, palestre, stanze di degenza e ambienti comuni.

UFFICIO INFORMAZIONI

Il *“Centro Clinico di Riabilitazione Nova Salus”* dispone di personale addetto al servizio accettazione ricoveri e al servizio accettazione ambulatoriali, il quale fornisce le prime informazioni relative al servizio a cui l’utente è interessato, coadiuvando l’assistente sociale nella raccolta e gestione dei documenti propedeutici all’accesso ai servizi.

Presso l’Ufficio Informazioni sono inoltre disponibili, per l’Utente residenziale o ambulatoriale, e/o loro familiari/legali rappresentanti/amministratore di sostegno, questionari di gradimento da compilare, anche in forma anonima, al fine di comunicare il grado di soddisfazione dei servizi e/o suggerimenti o reclami; tali questionari rappresentano uno strumento utile alla Direzione per migliorare la qualità dei servizi offerti dal Centro.

Agli eventuali reclami e segnalazioni pervenuti in forma non anonima, per i quali è stato espresso il consenso al trattamento dei dati (GDPR Privacy – Regolamento UE 2016/679), il Consiglio di Amministrazione o la Direzione Sanitaria risponderà in forma scritta entro 30 gg, previo confronto con i Responsabili del Reparto e/o dei servizi interessati.

I modelli *“Questionario di Soddisfazione del Cliente”* e *“Reclamo per disservizio”* vengono pubblicati in calce al presente documento.

RECAPITI UTILI

- Segreteria servizio residenziale:

Tel. 0965/79899 - dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00; il sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

- **Segreteria servizio ambulatoriale:**

Tel. 0965/7989516 – dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

- **Posta elettronica:** indirizzo email serviziosociale@novasalus.com.

COME RICONOSCERE IL PERSONALE

Tutto il personale dipendente del *“Centro Clinico di Riabilitazione Nova Salus”* a contatto con i Pazienti/Utenti, indossa una divisa ed espone il cartellino con nome e qualifica.

ATTIVITÀ E SERVIZI

Il *“Centro Clinico di Riabilitazione Nova Salus”* è un presidio di riabilitazione extraospedaliera (in convenzione con il S.S.N. Servizio Sanitario Nazionale) che eroga prestazioni a ciclo continuativo per il recupero funzionale e sociale di soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche, sensoriali o miste, dipendenti da qualunque causa; gli interventi avvengono nella fase immediatamente post-acuta (anche dopo la dimissione ospedaliera) attraverso l’offerta di tutela sanitaria finalizzata al recupero degli esiti derivanti da episodi acuti o di funzioni lese o menomate.

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

L’accesso in Struttura, sia in regime residenziale che in regime ambulatoriale, è subordinato al rilascio dell’autorizzazione S.V.AM.DI. da parte della U.V.M. (Unità di Valutazione Multidisciplinare) del Distretto Sanitario di appartenenza del paziente, secondo la seguente procedura:

- Il Medico di famiglia dovrà rilasciare un’impegnativa per visita specialistica Fisiatrica (1), da effettuare presso l’ASP oppure a domicilio, qualora il paziente fosse impossibilitato agli spostamenti. La prenotazione della visita può avvenire tramite C.U.P. o in farmacia.
- Lo Specialista dell’ASP, effettuata la visita, rilascerà una prescrizione (2) che dovrà essere portata al Medico di famiglia, il quale, sulla base della prescrizione (2), dovrà compilare la **Scheda di Proposta di Accesso ai Servizi Territoriali**.

La scheda di accesso potrà essere reperita:

- a) dal sito internet www.novasalus.com – sezione modulistica;
- b) direttamente in struttura, presso gli uffici preposti, dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00; il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

- La prescrizione rilasciata dallo Specialista dell'ASP, congiuntamente alla Scheda di Proposta di Accesso ai Servizi Territoriali compilata dal Medico di famiglia, dovranno essere presentate all'ufficio UVM del Distretto Sanitario di competenza.

L'utente dovrà indicare il **"Centro Clinico di Riabilitazione Nova Salus"** come struttura in cui voler effettuare il percorso riabilitativo, e comunicare un recapito telefonico valido dove essere successivamente contattato.

Per i residenti nelle città di Reggio Calabria, Villa San Giovanni e Bagnara, l'ufficio UVM è sito nella sede di Viale Amendola n. 29 in Reggio Calabria

- L'ufficio UVM, una volta rilasciata l'autorizzazione S.VA.M.DI. per l'accesso al servizio riabilitativo, provvederà a inviarla al nostro Centro.

GESTIONE LISTE DI ATTESA

Il presente documento intende regolamentare la gestione delle liste di attesa relative ai ricoveri e alle terapie ambulatoriali, individuando le modalità per definire i criteri di priorità per l'accesso, al fine di garantire l'equità e la trasparenza a tutela dei diritti dei pazienti.

Il regolamento definisce, inoltre, le modalità di controllo del processo.

Allo scopo di gestire le liste di attesa sono previsti i seguenti provvedimenti organizzativi:

1. Istituzione di due Registri Liste d'Attesa, uno per i ricoveri e uno per le terapie ambulatoriali;
2. Indicazione delle modalità per la corretta compilazione e tenuta dei registri;
3. Elaborazione di procedure per il rispetto del "Diritto di accesso" da parte dell'utente.

Il Regolamento deve essere applicato per tutte le richieste di ricovero o di prestazioni riabilitative ambulatoriali.

RESPONSABILITÀ

Il Direttore Sanitario è responsabile della tenuta e conservazione dei Registri Liste d'Attesa nonché del loro periodico monitoraggio, per assicurarne trasparenza ed equità. Unitamente al Medico Specialista e al Medico Di Reparto in caso di ricovero, è responsabile dell'individuazione di un sistema di criteri, esplicito e documentato, per l'assegnazione delle priorità ai pazienti in lista di attesa.

L'Assistente Sociale coadiuva la Direzione Sanitaria e i Medici responsabili nella gestione dei Registri e nella pianificazione dei ricoveri/terapie ambulatoriali, in collaborazione con le segreterie di riferimento.

Il personale amministrativo addetto alla Segreteria Ricoveri/Segreteria Prestazioni Ambulatoriali è responsabile dell'inserimento del paziente nel Registro Lista d'Attesa, chiama i pazienti in base alla

pianificazione dei ricoveri o delle terapie ambulatoriali. Inserisce annotazioni, solleciti, richieste di cancellazione da parte del paziente. Apporta eventuali modifiche ai registri delle liste d'attesa su indicazione del Direttore Sanitario e/o del Medico Specialista.

GESTIONE LISTE DI ATTESA

- ISTITUZIONE, TENUTA E COMPILAZIONE DEI REGISTRI LISTE DI ATTESA

Sono istituiti due registri, uno destinato agli utenti residenziali e uno destinato agli utenti ambulatoriali, in formato cartaceo a pagine numerate, siglate dal Direttore Sanitario, il quale è responsabile della loro corretta tenuta e compilazione. È in itinere l'implementazione dei Registri cartacei a livello informatico tramite il software Zucchetti.

La compilazione dei Registri avviene in ordine cronologico, in base all'arrivo dell'autorizzazione S.VA.M.DI. rilasciata dall'UVM. Questa verrà protocollata e il nominativo inserito nel registro di riferimento.

Per ogni paziente devono essere riportate le seguenti informazioni:

1. Nome, Cognome, Codice Fiscale, Recapiti;
2. Nr Protocollo di Registrazione interno
3. Nr. Protocollo e data autorizzazione S.VA.M.DI;
4. Numero giorni di terapia autorizzati;
5. Asp di residenza;
6. Diagnosi
7. Priorità
8. Note aggiuntive

I criteri relativi all'ordine di chiamata nonché di scorrimento delle liste sono:

1. Ordine progressivo;
2. Disponibilità del posto.

Nel caso di trattamenti in regime ambulatoriale, la disponibilità del posto è legata all'organizzazione interna rispetto al tipo di patologia da trattare;

3. Codice di priorità clinica/socio-sanitaria;
4. Non risposta alla chiamata;
5. Rifiuto definitivo o momentaneo al ricovero/prestazione.

In questa fase preliminare, il paziente potrà essere contattato per richiedere ulteriore documentazione sanitaria.

Per la gestione delle liste dei pazienti in attesa di ricovero, si effettuerà una visita preliminare al fine di valutare le possibili priorità e le potenzialità della Struttura nei confronti di alcune tipologie di pazienti.

Verranno esclusi dalla lista di attesa, gli utenti il cui quadro clinico li rende incompatibili con un percorso riabilitativo.

L'ordine progressivo può essere superato dai criteri di priorità stabiliti dalla commissione medica, composta dal Direttore Sanitario, dal Medico Specialista Fisiatra e, in caso di ricovero, dal Medico di Reparto, assegnati al paziente contestualmente all'inserimento in lista d'attesa.

- DEFINIZIONE CRITERI DI PRIORITÀ

Di seguito i criteri di priorità comuni alle due tipologie delle liste di attesa:

1. Gravità della Patologia:

- Grave (da 8 a 10 pt);
- Media (da 5 a 7 pt);
- Lieve (da 1 a 4 pt)

2. Età del Paziente:

- Fascia 18 – 50 (da 8 a 10 pt);
- Fascia 50 – 70 (da 5 a 7 pt);
- Oltre 70 (da 1 a 4 pt)

- Per quanto concerne i ricoveri, è da tenere presente che le richieste provenienti da strutture sanitarie pubbliche a seguito di dimissioni ospedaliere protette avranno la priorità assoluta sulla lista di attesa.

Qualora l'ordine di chiamata venga modificato, ad esempio per variazione delle condizioni cliniche di un paziente, occorre registrare la data delle modifiche, il motivo e la firma del Direttore Sanitario o del Medico Fisiatra, allegando, a supporto, eventuale documentazione attestante il motivo della modifica.

PROCEDURA PER IL RISPETTO DEL "DIRITTO DI ACCESSO"

Al fine di garantire il massimo della trasparenza al cittadino, al momento dell'inserimento in lista d'attesa devono essere comunicati al paziente il tempo massimo d'attesa previsto, in relazione ai criteri di scorrimento e di priorità nonché le modalità con le quali potrà contattare il ***"Centro Clinico di Riabilitazione Nova Salus"*** per avere chiarimenti e informazioni.

Contestualmente, il paziente deve essere informato sui seguenti punti:

1. Le segreterie di riferimento contatteranno il paziente al fine di comunicare la data del ricovero o, in caso di terapia riabilitativa estensiva ambulatoriale, i giorni in cui verranno effettuate le valutazioni da parte dell'équipe di professionisti presenti in struttura, propedeutiche all'inizio del percorso riabilitativo.
Verranno effettuate un massimo di tre telefonate in tre giorni feriali differenti; in caso di mancata risposta da parte del paziente la struttura provvederà ad inviare una mail/lettera con tutte le informazioni inerenti il ricovero/terapia ambulatoriale. Se il paziente non ricontatterà la segreteria entro 10 giorni, potrà essere escluso dalla lista di attesa.
2. Se il paziente è impossibilitato al ricovero/terapia ambulatoriale per problemi intercorrenti, da comunicare alla struttura a mezzo mail/pec/raccomandata A/R, verrà fatto slittare in relazione alle priorità presenti in lista;
3. Se il paziente rifiuta il ricovero/terapia, verrà invitato a effettuare, entro i 7 giorni successivi, una formale rinuncia, da far pervenire alla struttura a mezzo mail/pec/raccomandata A/R, e verrà escluso dalla lista di attesa. In caso di mancata rinuncia formale, il paziente verrà automaticamente escluso dalla lista.

Ciascun paziente o delegato può richiedere di prendere visione del Registro facendone opportuna richiesta alla Direzione Sanitaria, la quale disporrà per l'accesso agli atti, fermo restando le norme per il rispetto della privacy.

REVISIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Le liste di attesa verranno periodicamente verificate mediante il controllo dei pazienti in attesa, e la verifica della disponibilità degli stessi al ricovero/terapia ambulatoriale.

Si procederà all'eliminazione del nominativo del paziente dalla lista nel caso in cui si verifichino le condizioni previste per la cancellazione.

L'esito della revisione è registrato sull'apposito modulo *"revisione della lista"*, firmato dal Direttore Sanitario.

SERVIZIO IN REGIME DI RICOVERO

Il giorno del ricovero, le addette alla segreteria procederanno all'espletamento delle pratiche burocratiche relative all'ingresso in Struttura; successivamente, il paziente potrà effettuare le visite con le varie figure professionali facenti parte dell'équipe multidisciplinare.

Il medico Fisiatra elaborerà un progetto riabilitativo, contenente informazioni complete e comprensibili circa la terapia proposta e la prognosi; queste informazioni verranno condivise col

paziente e/o con i suoi familiari, permettendo loro di esprimere un consenso “effettivamente” informato prima dell’inizio dell’attività terapeutica.

COSA PORTARE

Il giorno del ricovero il paziente dovrà portare con sé la seguente documentazione:

- Documento di identità e tessera sanitaria;
- Tampone rapido antigenico COVID-19;
- Copia della documentazione clinica;
- Impegnativa formulata dal medico curante con la seguente dicitura:
“Visita specialistica cardiologia a domicilio del paziente non trasferibile + ECG”

e il seguente occorrente:

- Prodotti per l’igiene e la cura della persona (asciugamani, spazzolino, dentifricio, bagnoschiuma, shampoo, pettine/spazzola; ciabatte, ecc.);
- scarpe da ginnastica, tute ginniche con apertura anteriore e biancheria di ricambio;
- farmaci (ove necessario, a carico del Paziente);
- pannoloni/Traverse (ove necessario, a carico del Paziente);
- glucometro con aghi e strisce (ove necessario);
- bombola d’ossigeno per chi è affetto da patologia respiratoria cronica e prescrizione per ossigeno terapia, con relativo piano terapeutico.

VITA IN REPARTO

Il Centro Clinico di Riabilitazione Nova Salus dispone di 50 posti letto distribuiti su 26 stanze di degenza così suddivise:

- PIANO 0: nr. 4 stanze
- PIANO 1: nr. 11 stanze
- PIANO 2: nr. 11 stanze

I reparti sono divisi in due aree:

- Area di degenza, con le stanze e l’infermeria;
- Area comune, gli androni, dove le sarà possibile socializzare con gli altri degenti e/o incontrare i familiari durante le ore di visita, senza recare disturbo in camera a chi desidera riposare.

Le stanze dispongono di due posti letto e di un attiguo bagno; ogni posto letto è dotato di impianto per la luce notturna e di un campanello per chiamare il personale di assistenza (Oss e/o Infermieri).

Al paziente verrà assegnato un comodino e un armadio per gli abiti e gli effetti personali. Nella stanza è presente, inoltre, un minifrigo per l'eventuale conservazione dell'acqua e/o di ulteriori alimenti e bevande autorizzati dalla Direzione Sanitaria. La visione della TV dovrà essere compatibile con la vita in reparto e nel rispetto del compagno di stanza.

LA GIORNATA TIPO

L'organizzazione all'interno del reparto è finalizzata a garantire il più possibile un ambiente ospitale con ritmi di vita appropriati. La giornata tipo è così strutturata:

- 7:00 – 8:00: alzata, igiene personale, vestizione, colazione;
- 8:00 – 12:15: attività riabilitativa, attività psico-educazionale, laboratorio, socializzazione;
- 12:15 – 13:15: pranzo;
- 14:00 – 18:15: attività riabilitativa, attività psico-educazionale, laboratorio, socializzazione;
- 18:15 – 19:15: cena;
- 20:00 – 21:00: rimessa a letto.

Il servizio verrà personalizzato il più possibile per venire incontro alle esigenze del paziente, nel rispetto dell'organizzazione interna; presso la Struttura sono disponibili su prenotazione, inoltre, il servizio di barbiere e di parrucchiere: per usufruirne sarà sufficiente fare richiesta all'Assistente Sociale ed il costo sarà a carico del paziente.

Ogni ultimo venerdì del mese, dalle ore 10.30 alle 11.30 circa, presso l'androne del I piano, viene celebrata la Santa Messa da un sacerdote, disponibile al colloquio, all'ascolto, alla somministrazione dei sacramenti e all'assistenza spirituale e religiosa.

ORARI DI VISITA AI PAZIENTI

Dal lunedì al sabato dalle ore 11.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00; domenica e festivi dalle ore 16.00 alle ore 18.00, previa comunicazione al fine di programmare l'attività riabilitativa.

A partire dal 1° maggio e (per tutto il periodo estivo) fino al 30 settembre, l'orario di visita pomeridiano viene prolungato dalle ore 16.00 alle ore 19.00.

PERMESSI DI USCITA

Il paziente per giustificati motivi, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria, potrà usufruire di permessi orari o giornalieri per allontanarsi dalla struttura; il permesso dovrà essere richiesto all'Assistente Sociale mediante apposito modulo compilato dal paziente o da chi ne fa le veci (specificando sul modulo il grado di parentela).

REGOLE DI COMPORTAMENTO GENERALE

Il **“Centro di Riabilitazione Nova Salus”** è un luogo di cura e come tale mira a garantire la tutela e il benessere dei propri ospiti; a tal fine, chiediamo che vengano rispettate alcune semplici regole:

- adottare un atteggiamento rispettoso e collaborativo verso gli altri degenti e verso il personale della Struttura;
- rispettare la tranquillità e la privacy degli altri degenti;
- rispettare gli orari di visita;
- non introdurre alimenti, bevande alcoliche, apparecchiature elettriche se non previa autorizzazione;
- non fumare nei locali interni della Struttura.
- (a cura dei familiari dei pazienti) rispettare gli orari di visita e al rinnovo periodico di indumenti e biancheria e degli effetti personali dei loro congiunti;
- presupposti indispensabili per un corretto svolgimento del programma terapeutico sono il rispetto e la collaborazione fra il paziente e gli operatori: ecco perché è importante effettuare tutte le terapie previste dal progetto riabilitativo, così come condiviso e approvato.

SERVIZIO IN REGIME AMBULATORIALE

Obiettivo dell'assistenza specialistica riabilitativa ambulatoriale è la presa in carico di pazienti con esiti recenti di patologie acute disabilitanti, nei quali i trattamenti hanno lo scopo di ridurre o prevenire deficit funzionali; la programmazione dei trattamenti è subordinata all'effettuazione delle visite con le varie figure professionali facenti parte dell'équipe multidisciplinare.

Al termine delle valutazioni, il medico Fisiatra elaborerà un progetto riabilitativo, contenente informazioni complete e comprensibili circa la terapia proposta e la prognosi. Queste informazioni permetteranno al paziente di esprimere un consenso “effettivamente” informato prima di essere sottoposto all'attività terapeutica.

DOCUMENTI E OCCORRENTE PER LA TERAPIA AMBULATORIALE

- Documento d'identità e tessera sanitaria;
- documentazione clinica;
- tuta con apertura frontale e scarpe da ginnastica.

REGOLE DI COMPORTAMENTO PER LA TERAPIA AMBULATORIALE

Presupposti indispensabili per un corretto svolgimento del programma terapeutico sono il rispetto e la collaborazione fra il paziente e gli operatori: ecco perché è importante effettuare tutte le terapie previste dal progetto riabilitativo, così come condiviso e approvato.

Al termine di ogni trattamento, il paziente o chi ne fa le veci, dovrà apporre la propria firma sulla scheda dedicata, controfirmata dall'operatore responsabile del trattamento.

L'efficacia del trattamento riabilitativo è legata al rispetto dei tempi e degli orari previsti dal programma terapeutico che noi ci impegniamo a garantire: il paziente dovrà presentarsi almeno 5 minuti prima rispetto l'inizio della terapia.

In caso di assenza per improrogabili impegni, il paziente dovrà darne comunicazione, almeno 24 ore prima, alla segreteria del servizio ambulatoriale da contattare al n. 0965/7989516 ed inviare mail all'indirizzo "fisioterapia@novasalus.com".

Le assenze per malattia dovranno essere supportate da relativo certificato del medico curante che ne attesti lo stato di salute e successivamente la guarigione.

Qualora le assenze dovessero essere superiori a due accessi terapeutici e non giustificate da motivi sanitari, si procederà alla sospensione del programma riabilitativo e alla sostituzione con altro paziente in lista d'attesa.

DIMISSIONI

Le dimissioni vengono stabilite dal personale medico e successivamente comunicate al paziente ed ai suoi familiari per la migliore organizzazione dell'uscita.

Le dimissioni vengono accompagnate da una adeguata documentazione riportante il trattamento al quale il paziente è stato sottoposto, le condizioni cliniche iniziali e quelle al momento delle dimissioni, le terapie praticate e/o da praticare a domicilio.

Il paziente o i suoi familiari potranno richiedere la dimissione anche contro il parere dei sanitari. A tal fine gli stessi saranno obbligati a sottoscrivere apposita richiesta con assunzione di tutte le responsabilità conseguenziali.

Dopo le dimissioni è possibile richiedere alla struttura il rilascio della cartella clinica che sarà consegnata al paziente o ai suoi familiari in un termine non superiore ai 15 giorni dalla richiesta.

SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

Le disposizioni normative previste dal D. Lgs. 81.08 e s.m.i., hanno richiesto alle direzioni di aziende di attuare tutte le misure necessarie per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro.

La struttura, per tale motivo, si è dotata delle più evolute tecnologie per la prevenzione degli incendi, dei rischi in genere e per garantire la massima sicurezza degli ospiti. In particolare sono state attivate tutte le procedure previste dalle vigenti disposizioni in tema di normativa antincendio, con presenza costante 24 ore su 24 di personale qualificato per il controllo e la prevenzione. La struttura è interamente compartimentata con porte REI antincendio. Apposita cartellonistica indica la presenza delle vie di fuga, dei divieti, della presenza di estintori, delle planimetrie dell'edificio e delle norme da seguire in caso di incendio.

Tutta la struttura è vigilata con apposite telecamere.

	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTE	Rev. 0 del 01.03.18
		Rif.: Prc 06

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare l'attività del nostro laboratorio. Sbarri il quadrato sotto l'espressione che meglio esprime la sua opinione e una volta compilato inserisca il questionario nell'apposita urna. Le risposte rimarranno anonime. Grazie.

Domande			
1. Come giudicate l'accoglienza amministrativa	☐	☐	☐
2. Come giudicate l'accoglienza in reparto	☐	☐	☐
3. Il personale medico è disponibile e professionale	☐	☐	☐
4. Il personale infermieristico è disponibile e professionale	☐	☐	☐
5. Il personale ausiliario è disponibile e professionale	☐	☐	☐
6. Durante l'effettuazione delle terapie gli operatori hanno dimostrato preparazione professionale	☐	☐	☐
7. Le informazioni mediche e terapeutiche sono chiare	☐	☐	☐
8. Le stanze sono confortevoli	☐	☐	☐
9. Il cambio della biancheria avviene con regolarità	☐	☐	☐
10. Come giudicate gli orari e la distribuzione pasti	☐	☐	☐
11. Come giudicate la qualità dei pasti	☐	☐	☐
12. Quanto è soddisfacente la pulizia dei locali	☐	☐	☐
13. Come giudica il servizio di centralino	☐	☐	☐

Suggerimenti: _____

	RECLAMO PER DISSERVIZIO	Rev. 0 del 01.03.18
		Rif.: Prc 06

Reclamo effettuato da:	
Ospite di riferimento:	
Periodo del disservizio:	
AREA DISSERVIZIO	
<i>SERVIZI SOCIO-SANITARI</i> ☐ Area medica ☐ Area infermieristica ☐ Area fisioterapia ☐ Area assistenza alla persona ☐ Area animazione	
<i>SERVIZI ALBERGHIERI</i> ☐ Ristorazione ☐ Pulizia	
<i>ALTRO</i> ☐ _____ ☐ _____ ☐ _____	
DESCRIZIONE DEL DISSERVIZIO	