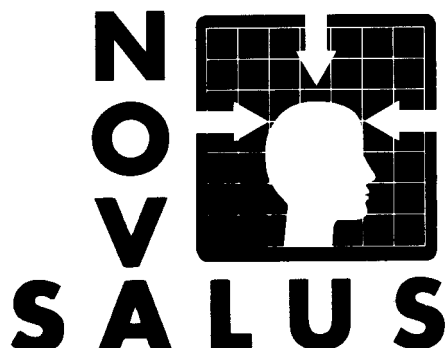


CARTA DEI SERVIZI SANITARI



Centro clinico di riabilitazione “NOVA SALUS”

VIA FONTANA VECCHIA, 14
89010 CANNITELLO -RC-
Tel 09657989-Fax 09657989555

INDICE

1. Presentazione della clinica.....	2
1.1 Storia.....	2
1.2 Struttura.....	2
1.3 Privacy.....	2
1.4 Sicurezza.....	2
2. Servizi.....	3
2.1 Strumentazione.....	4
2.2 Ricovero ospedaliero.....	4
2.3 Dimissione.....	5
2.4 Servizi ai degenti.....	6
3. Informazioni.....	7
4. Standard di qualità.....	8
4.1 Qualità del servizio di ricovero ospedaliero.....	8
4.2 Qualità delle prestazioni specialistiche.....	8
5. Impegni e programmi sulla qualità del servizio.....	9
6. Meccanismi di tutela e verifica degli standard di qualità....	10
7. Attenzione al paziente.....	11

REVISIONE 1 DEL 05.05.2008

1. Presentazione della clinica

1.1 Storia

La società **Anphora Cooperativa Sociale a r.l.** ha realizzato il Centro Clinico di Riabilitazione delle infermità e delle disabilità consequenziali alle infermità “**Nova Salus**”. La Cooperativa attraverso il Centro ha lo scopo di perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale dei cittadini attraverso le attività di riabilitazione psico-motoria.

Dal 02.01.2002 è vigente un protocollo d’intesa siglato con l’ASP 5 di Reggio Calabria tradotto successivamente in un contratto di accreditamento per un totale di 50 posti letto.

Con l’Università degli studi di Messina, inoltre, è in atto uno studio sulla possibilità di istituire un corso di specializzazione in riabilitazione neuromotoria per Fisioterapisti.

Ulteriori proposte di convenzione per l’utilizzo della struttura a favore di giovani disabili sono state avanzate dal Comune di Reggio Calabria e dall’Amministrazione Provinciale.

1.2 Struttura

Il *Centro di Riabilitazione “Nova Salus”* ha sede nel Comune di Villa S. Giovanni, località Cannitello, via Fontana Vecchia, n° 14.

L’immobile sorge su un’area di circa 9.700 mq, di cui 2.300 destinati all’edificio ed il rimanente ad area verde attrezzata con panchine ed un parcheggio. L’edificio, organizzato su tre piani più seminterrato, è strutturato con camere singole e doppie con bagno, completamente attrezzate per i pazienti disabili, per un totale di 50 posti letto, secondo la tipologia delle case di cura.

E’ presente inoltre un immobile di un piano al cui interno ospita gli uffici amministrativi, una palestra attrezzata con macchinari specifici per la fisioterapia, due piscine coperte ed attrezzate.

I due immobili descritti sono tra loro interconnessi da un corridoio coperto che agevola quindi il passaggio dei pazienti dalla struttura logistica a quella riabilitativa vera e propria.

In caso di sistemazione in camere a due posti i degenti verranno collocati in base al sesso.

Non vi sono barriere architettoniche all’ingresso ed all’interno dell’edificio.

1.3 Privacy

Il *Centro di Riabilitazione “Nova Salus”* garantisce il trattamento dei dati personali secondo quanto dispone il D. Lgs 196/2003 (legge sulla privacy).

1.4 Sicurezza

Il *Centro di Riabilitazione “Nova Salus”* opera in conformità al D.Lgs 626/94 riguardante la sicurezza e igiene sul lavoro e nel totale rispetto delle normative ambientali. A tale proposito il centro ha stipulato dei contratti per il conferimento dei rifiuti prodotti a ditte specializzate o provvede autonomamente a norma di legge.

2. Servizi

Il *Centro di Riabilitazione “Nova Salus”* eroga servizi in regime di accreditamento e privato : i Nomenclatori tariffari in vigore sono disponibili e consultabili all'interno della struttura.

I servizi resi riguardano la riabilitazione fisica, in particolare:

- massoterapia
- elettroterapia
- ultrasuonoterapia
- magnetoterapia
- laserterapia
- terapia attiva.

Dell'organico fanno parte medici di reparto, fisiatri, psicologi, dietisti, fisioterapisti, infermieri professionali, assistenti sociali, logopedisti, educatori professionali, assistenti agli anziani, ausiliari. L'organico è completato da amministrativi e tecnici manutentori e generici.

Al medico spetta il controllo del percorso riabilitativo.

Il fisioterapista mette in atto il programma di riabilitazione.

L'infermiere somministra la terapia farmacologica (dietro indicazione da parte del medico), si occupa dei problemi quotidiani dei pazienti e collabora ai programmi riabilitativi e di socializzazione.

L'assistente agli anziani (Ota) collabora con l'infermiere per accudire i pazienti.

L'accreditamento riconosciuto al centro presso la ASP n. 5 prevede tutte le prestazioni riabilitative, sanitarie e alberghiere specifiche.

Non prevede presidi ortopedici e protesi.

Nel limite del possibile la vita del reparto cerca di rispettare ritmi, orari e modi della vita quotidiana.

- La giornata comincia alle 7.00 del mattino.
- Alle 8.00-8.30 si fa colazione.
- Il giro-visita dei medici, che inizia verso le 9.00, assicura una indispensabile continuità sia all'iter diagnostico sia al rapporto medico – paziente.
- Durante la mattinata viene svolta attività riabilitativa secondo le indicazioni dei Fisioterapisti.
- Ore 12.00 - 12.30 pranzo.
- Ore 14.30 inizia l'attività riabilitativa.
- Ore 17.00 visite di parenti e amici.
- Ore 18.00 – 18.30 cena.
- Ore 21.30 è il momento del riposo.

Il menù dei pasti varia giornalmente con rotazione settimanale e sono previste diete personalizzate in relazione a particolari casi clinici.

Non è consentito portare cibo e bevande alcoliche dall'esterno ai degenti.

La chiamata degli infermieri avviene a mezzo telefono su cicalino personale, onde evitare chiamate a mezzo altoparlante.

Le pulizie delle camere e della parti comuni sono programmate su due turni giornalieri.

E' possibile usufruire del servizio di Autoambulanza fornito da una società esterna.

I servizi di analisi ematocliniche e strumentale per immagini sono anch'essi forniti da una struttura esterna.

2.1 Strumentazione

La strumentazione specialistica, tutta di ultima generazione, di cui è dotato il centro è la seguente:

- n. 2 macchinari W-Terapist
- n. 2 macchinari Biorem
- n. 2 Cyclettes Chinesport
- n. 1 Tapis roulant Chinesport
- n. 1 cardiografo
- n. 2 piscine
- n. 1 palestra attrezzata

2.2 Ricovero ospedaliero

La struttura consta di n. 50 posti letto con accreditamento ASP.

Per accedere ai servizi del Centro è necessaria la richiesta di terapia riabilitativa da parte del medico di base.

All'atto della presentazione per il ricovero i pazienti devono consegnare agli operatori sanitari:

1. Richiesta ricovero rilasciata dal medico di base;
2. Documentazione sanitaria (radiografie, fotocopie cartelle cliniche etc...);
3. Codice fiscale, documento d'identità;
4. Atto di consenso firmato per effetto e ai sensi di legge.

In caso di ricovero si consiglia di recare con se:

- Tutto ciò che serve per l'igiene personale: biancheria personale, vestaglia, tute da ginnastica, pantofole, asciugamani, sapone con porta sapone, spazzolino e dentifricio, pettine e, un caso di terapia in acqua, costume, cuffia e quant'altro di utile;
- Eventuali farmaci assunti regolarmente: è però necessario darne immediata informazione ai medici che stabiliranno se continuarne o meno l'assunzione;
- Documento clinica (esami ed accertamenti diagnostici recenti, eventuali cartelle cliniche riguardanti precedenti ricoveri).

In ogni caso per informazioni e dubbi potranno essere risolti al momento della prenotazione del ricovero.

E' bene portare con sé stampelle, carrozzine e altri ausili di carattere personale (pannolone, misuratore di glicemia, etc..).

Si consiglia di non portare con se gioielli, oggetti di valore e grosse somme di denaro, sia perché non servono, sia perché l'assicurazione non ne risponde ed il Centro declina ogni responsabilità.

L'amministrazione è a disposizione per eventuali depositi.

Doveri degli ospiti:

- Attendere nella propria camera la visita medica di reparto;
- Rispettare gli orari dei pasti e delle terapie;
- Evitare rumori molesti che potrebbero disturbare gli altri ospiti (dopo le 21.30 possono rimanere accesi solamente gli apparecchi radio – televisivi dotati di cuffie);
- **Non assumere farmaci non prescritti dai medici di reparto;**
- **Rispettare il divieto di fumare secondo la normativa vigente.**

Il cambio della biancheria è giornaliero e comunque a necessità.

La chiamata degli infermieri avviene a mezzo telefono su cicalino personale, onde evitare chiamate a mezzo altoparlante.

Al fine di agevolare lo svolgimento dell'attività terapeutica e di assistenza, e per il rispetto e la tranquillità dovuti ai ricoverati si prega di attenersi ai seguenti orari di visita:

- **Dalle ore 11.30 alle ore 14.00**
- **Dalle ore 16.00 alle ore 20.30**

Compatibilmente con le esigenze della struttura, i Signori pazienti possono ricevere visite fuori da questi orari nel salone del reparto.

In assenza di controindicazioni cliniche i Signori pazienti possono recarsi in giardino, dopo aver informato l'infermiere.

Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini, **si sconsiglia la visita in reparto dei minori di 12 anni.**

L'assistenza al malato da parte dei familiari viene richiesta solo su indicazione del Medico del reparto.

Altri Assistenti devono essere autorizzati dalla Direzione.

2.3 Dimissione

La **Dimissione** è stabilita dall'equipe medica e viene comunicata al paziente ed ai parenti.

Al parente viene consegnata la lettera di dimissioni compilata dal Medico di reparto con tutte le notizie sanitarie inerenti alla permanenza in ricovero utili al Medico di base. Alla consegna vengono forniti al paziente chiarimenti sul contenuto e risposte ad eventuali quesiti sulla terapia e sul trattamento successivo. L'orario di dimissioni è previsto dopo le ore 10.30 tranne imprevisti o anticipi comunicati per esigenze organizzative.

Il rilascio di una **copia** estratto **della cartella clinica** può essere effettuata dal paziente o persona autorizzata con richiesta scritta alla Reception dietro pagamento di € 20,00.

2.4 Servizi ai Degenti

SERVIZIO RISTORAZIONE : oltre il servizio cucina, secondo le prescrizioni del reparto, al piano terra della struttura è situato il Bar con servizio dalle ore 7.30 alle ore 20.00. I pazienti potranno usufruire per le proprie esigenze, seguendo le indicazioni del personale medico.

COMUNICAZIONI TELEFONICHE : i Pazienti possono, su richiesta, chiedere l'utilizzo degli apparecchi telefonici presenti nelle stanze. **Si precisa che le eventuali telefonate saranno a totale carico del richiedente.**

ASSISTENZA SOCIALE E RELIGIOSA: il Centro dispone del servizio di un'Assistente sociale che riceve il lunedì, il mercoledì ed il venerdì dalle ore 10.00 alla ore 12.00.

L'assistente sociale è a disposizione anche per

- Relazioni con il pubblico;
- Domande di riconoscimento invalidità civile;
- Documenti necessari per la concessione di ausili.

Il Parroco della Parrocchia di Cannitello di Villa San Giovanni garantisce l'assistenza religiosa. Per qualsiasi informazione in merito rivolgersi all'assistente sociale.

BARBIERE/PARRUCCHIERA: i Pazienti possono usufruire dei servizi di un barbiere e di una parrucchiera esterni, specificatamente autorizzati dalla struttura. Per la prenotazione bisogna rivolgersi alla Reception.

TV-RADIO: previo accordo con il personale di reparto, e senza arrecare disturbo agli altri pazienti, è possibile tenere in camera apparecchi di riproduzione audio e/o visiva.

FUMO: è fatto divieto assoluto di fumare in tutti i locali e corridoi del centro di riabilitazione. Tale divieto vale anche per i visitatori.

3. Informazioni

Ulteriori informazioni di dettaglio delle strutture, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione sono fornite ai cittadini presso il Centro prenotazioni o per via telefonica attraverso il centralino della casa di cura attivo dalle ore 07.30 alle ore 20.00.

I medici del reparto ricevono i parenti dei pazienti in terapia dal lunedì al venerdì dalle ore 11.30 alle ore 12.30.

Al di fuori di questi orari i medici ricevono solo per appuntamento.

Non si forniscono informazioni sanitarie telefonicamente.

L'attività medica dei servizi sanitari si svolge dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 21.00.

4. Standard di qualità

4.1 Qualità del servizio di ricovero ospedaliero

Impegni sulla qualità del servizio del ricovero ospedaliero:

- Il Centro garantisce a tutti i pazienti ricoverati la completezza dell'informazione sulla degenza, attraverso la consegna di una scheda informativa all'ingresso e di una relazione sanitaria per il medico di famiglia alla dimissione. Viene garantita inoltre la riservatezza ed il rispetto della persona nelle visite e nelle altre prestazioni sanitarie.

Programmi sulla qualità del servizio del ricovero ospedaliero:

Il Centro di riabilitazione si impegna a migliorare le condizioni di ricovero ospedaliero attraverso le seguenti azioni:

- Adeguare i servizi resi ai degenti secondo i migliori standard nazionali;
- Adeguare la strumentazione utilizzata all'avanzamento tecnologico per garantire gli obiettivi di efficacia ed efficienza nel processo riabilitativo e durante i periodi di degenza.

4.2 Qualità delle prestazioni specialistiche

Standard di qualità delle prestazioni specialistiche e diagnostiche sono:

- Tempo medio di attesa allo sportello per accettazione : 20 minuti
- Tempo medio di attesa per ricovero: 20 minuti
- Tempo medio consegna referti diagnostici : 5 giorni
- Tempo medio di attesa dalla richiesta al ricovero : 1 mese

Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità delle prestazioni specialistiche e diagnostiche sono:

- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa allo sportello per le accettazioni/ricoveri;
- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa per la prenotazione;
- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi consegna dei referti di laboratorio o radiologici.

5. Impegni e programmi sulla qualità dei servizi

Il *Centro di Riabilitazione “Nova Salus”* garantisce a tutti i cittadini che usufruiscono di prestazioni specialistiche e diagnostiche:

- Diffusione e semplicità dell’informazione sulle prestazioni erogate, sulle procedure di prenotazione e sui tempi di attesa per l’esecuzione della prestazione

Il *Centro di riabilitazione* si impegna a migliorare il servizio relativo alle prestazioni specialistiche e diagnostiche attraverso le seguenti azioni :

- Utilizzo di nuovo sistema informatico per migliorare e semplificare le procedure amministrative di prenotazione, esecuzione e refertazione della prestazione
- Far divenire operative nuove prestazioni specialistiche e diagnostiche.

6. Meccanismi di tutela e verifica degli standard di qualità del ricovero ospedaliero

- Verifiche giornaliere del competente servizio ispettivo-sanitario dell'ASP territoriale per quello che riguarda le prestazioni svolte in regime di ricovero.
- Periodiche ispezioni degli organi deputati alla sicurezza e altro.
- Rilevazione delle schede di dimissione ospedaliera.
- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa nei ricoveri programmati, con verifica della direzione sanitaria e relazione annuale.

7. Attenzione al Cliente

Il *Centro di Riabilitazione "Nova Salus"* ha predisposto procedure atte a raccogliere tutte le informazioni necessarie ad un miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

I **Reclami** che il Cliente volesse inoltrare saranno gestiti rivolgendosi alla Direzione Amministrativa nella persona di Dott.re Domenico Donato.

La soddisfazione del Cliente viene monitorata attraverso un questionario a disposizione presso la reception con il quale vengono raccolti suggerimenti, disservizi e gradimenti in relazione al servizio reso.

Periodicamente le schede raccolte vengono sottoposte all'attenzione della Direzione che si attiverà per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile.

Il *Centro di Riabilitazione "Nova Salus"* rispetta i principi fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 :

Eguaglianza ed imparzialità: i servizi sono erogati allo stesso modo a tutti, a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione attraverso un comportamento imparziale;

Continuità Erogative: il servizio è erogato con continuità e l'eventuale interruzione deve essere comunicata agli utenti;

Diritto di libera scelta: l'utente ha diritto di scegliere la propria struttura di fiducia, secondo la normativa vigente;

Diritto di Partecipazione e Trasparenza: l'utente deve poter partecipare all'analisi delle prestazioni offerte dalla struttura, anche attraverso associazioni di tutela (Tribunale per i diritti dei Malati);

Efficacia ed Efficienza: il servizio del centro clinico deve garantire efficacia ed efficienza.