

CARTA DEI SERVIZI

**Presidio Riabilitativo
"MONS. POGLIANI"**

**Degenza riabilitativa
Ambulatorio di recupero e
rieducazione funzionale**



Gentile utente,

ho il piacere di presentarLe questo documento con la speranza che rappresenti una valida fonte di informazione sui servizi offerti dalla nostra struttura.

Il nostro lavoro quotidiano è finalizzato, attraverso l'umanità, la competenza e la professionalità di tutti gli operatori a fornirLe un'assistenza sanitaria sempre più qualificata.

La ringraziamo per tutti i preziosi suggerimenti che vorrà darci per aiutare il nostro continuo cammino verso il miglioramento.

L'intera équipe riabilitativa è a sua completa disposizione per ogni ulteriore informazione di cui avesse bisogno.

La Direzione

SOMMARIO

PARTE PRIMA

La storia, la mission, la vision e principi ispiratori
del Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” pag. 7

PARTE SECONDA

L'organizzazione del Presidio Riabilitativo
“Mons. Pogliani” pag. 12

PARTE TERZA

Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti pag. 14

- La struttura: come orientarsi pag. 16
- Dove ottenere le informazioni pag. 17
- Qualche notizia sulla riabilitazione pag. 18
- Ricovero per degenza riabilitativa pag. 19
- Attività ambulatoriale per utenti esterni solventi pag. 26

PARTE QUARTA

Tutela del paziente pag. 28

- Diritti e doveri del paziente pag. 29
- Il nostro impegno per la sicurezza pag. 31
- Soddisfazione dell'utente pag. 31
- Reclami pag. 32
- Forme di ristoro e modalità di fruizione da parte dell'utente pag. 32
- Privacy pag. 33
- Il sistema qualità pag. 33
- Gestione del rischio pag. 34
- Impegni e programmi sulla qualità del servizio pag. 36
- Indicatori della qualità delle prestazioni rese all'utenza pag. 37

PARTE PRIMA

**La storia, la mission, la vision e principi ispiratori
del Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani”**



LA STORIA

Il Presidio Riabilitativo di Loano fu aperto nel 1932 dalla Suore della Congregazione della Presentazione di Maria SS. Al Tempio. Nel 1942 le Suor iniziarono l'attività di Casa di Cura per ammalati di forme specifiche tubercolari. Dopo la riforma sanitaria a partire dal 1982, l'attività assistenziale si specializzò nell'attività di riabilitazione. Iniziò un lungo cammino, culturale, organizzativo che continua tuttora finalizzato all'erogazione di prestazioni riabilitative sempre più rispondenti ai bisogni dell'utenza e sostenuto da nuove idee, metodologie ed esperienze cliniche. Negli anni 2000 gli spazi di cura sono stati completamente ristrutturati e rinnovati per aumentare il comfort dei degenti. Nel 2016, a seguito dell'acquisizione da parte di Fondazione Sacra Famiglia di Cesano Boscone, nasce il centro "Mons. Pogliani" la cui mission è di mettere a disposizione, in un'ottica etica solidale, le più avanzate cure riabilitative finalizzate a restituire la migliore qualità di vita alle persone, mantenendo sempre alta l'attenzione e la sensibilità verso i bisogni umani e spirituali.

La storia e l'impegno etico di Fondazione Sacra Famiglia Onlus

Fondazione Sacra Famiglia nasce alla fine dell'Ottocento con lo scopo di assistere "i poveri infermi incurabili della campagna". Il fondatore di Sacra Famiglia fu Don Domenico Pogliani, parroco di Cesano Boscone, che nel 1896 aprì un ospizio per accogliere le persone più bisognose e dar loro cure, assistenza, educazione ed evangelizzazione.

Oggi è in corso la causa di beatificazione di Mons. Domenico Pogliani. Nei primi del Novecento Sacra Famiglia diventa Ente Morale e quindi viene riconosciuta quale Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza (IPAB).

Nei decenni successivi Sacra Famiglia conosce una grande espansione: vengono aperte le filiali e viene confermata la scelta di dedicarsi a persone gravemente disabili e ad anziani non autosufficienti.

In seguito, nel 1997, Sacra Famiglia assume la veste giuridica di Organizzazione non lucrativa di utilità sociale (Onlus). L'ente esercita l'attività nel rispetto della mission, che così si può riassumere:

-prendersi cura, in continuità con la storia e i valori della Fondazione, delle fragilità sociali, sanitarie, relazionali, riconoscendo e comprendendo in modo più specifico i nuovi bisogni emergenti e le aree di fragilità all'interno del contesto sociale e territoriale;

-offrire servizi di qualità mettendo in primo piano la persona come soggetto, assumendo che destinatari dei servizi sono i singoli nei loro contesti di vita, promuovendo l'integrazione sociale delle persone attraverso l'ascolto e il riconoscimento del micro contesto relazionale e sociale (dai vicini di casa, all'oratorio, all'associazione dei familiari...) per riconoscere vincoli e risorse, disponibilità inclusive e attraverso l'attivazione di progettualità integrate con gli altri servizi socio-sanitari-educativi presenti nel territorio rispetto alle singole situazioni.

Attualmente Fondazione Sacra Famiglia Onlus opera in 16 sedi dislocate in Lombardia, Piemonte e Liguria per far fronte ad una richiesta molto variegata di bisogni sanitari, sociali e assistenziali, garantendo cure continuative alle disabilità cognitive di bambini, adulti e anziani in regime residenziale, diurno, ambulatoriale e domiciliare.

LA MISSIONE E I PRINCIPI ISPIRATORI

Il Presidio Riabilitativo “ Mons. Pogliani” è dedicato all’attività di riabilitazione plurispecialistica intensiva ed estensiva, con l’offerta di prestazioni di ricovero e cura in regime di degenza, nonché di specialistica ambulatoriale.

Esso si propone come una moderna struttura nella quale vengono esercitati i più avanzati trattamenti riabilitativi, in accordo con le linee guida scientifiche più recenti, avvalendosi di moderne tecnologie medicali e di competenze professionali plurispecialistiche.

Si inserisce nel sistema integrato di cura alla persona, così come definito dal Sistema Sanitario Ligure, ricco di qualificate iniziative pubbliche e private, offrendo una pluralità di servizi capaci di realizzare una sintesi tra professionalità, tecnologie, ispirazione umanistica e comfort alberghiero in grado di consentire l’erogazione di prestazioni sanitarie di elevato livello ed in tempi accettabili.

L’attività di riabilitazione è sostenuta dallo scopo preciso di restituire al malato, con il massimo recupero di autosufficienza, la migliore qualità di vita possibile e il reinserimento nella vita sociale.

Tale attività, in coerenza con i presupposti etici dell’impegno cristiano in campo sanitario, si fonda su alcuni principi ispiratori:

- 1) **rapporti umani tra gli operatori e i pazienti:** il Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” adotta modelli organizzativi e soluzioni tecniche che favoriscono lo sviluppo di rapporti umani fra gli operatori e tra essi e i pazienti;
- 2) **particolare attenzione alla persona del malato:** il Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” offre uno stile di accoglienza che consente alla persona malata di sentirsi al centro dell’attenzione dal suo primo contatto con la struttura fino alla dimissione dalla medesima;
- 3) **cura dell’informazione:** il personale sanitario del Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” mantiene un rapporto costante con il paziente, mediante un dialogo continuo e una comunicazione attenta e discreta. L’informazione è finalizzata non solo al conseguimento di un consenso giuridicamente valido circa le terapie da fornire, ma anche alla promozione generale della responsabilità della persona nei confronti della propria salute, secondo la visione cristiana della persona, che ispira la struttura sanitaria stessa;
- 4) **senso di corresponsabilità del personale:** ogni persona che presta il suo servizio nella struttura deve sentirsi parte di un progetto comune, guidato dai valori specifici, in modo che ognuno si senta valorizzato e rispettato in relazione al proprio ruolo peculiare;
- 5) **disponibilità ed apertura alla collaborazione** con altre attività, assicurando il sostegno tecnico-scientifico ad iniziative da esse promosse e fornendo, per quanto possibile, aiuti specifici sanitari a persone in stato di disagio sociale;
- 6) **collaborazione con altre strutture sanitarie**, promuovendo attività di aggiornamento sanitario e scambi culturali;
- 7) **mantenimento di un alto livello delle professionalità sanitarie e applicazione di tutte le pratiche riabilitative più avanzate** quale primo mezzo concreto di efficacia delle cure e di rispetto della vita.

Le attività sanitarie nel Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani”, alla luce di questi principi, vengono esercitate nel pieno rispetto della dignità della persona umana ed i professionisti, che in essa prestano la loro attività, sono vincolati a operare secondo i principi della deontologia specifica della loro professione, dell’etica e della morale cristiana.

Conseguentemente la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, l’attenzione ai bisogni fisici e spirituali dell’uomo sofferente rappresentano la missione e l’obiettivo prioritario del Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani”.

LA VISION

L'orientamento strategico delle attività del Presidio Riabilitativo "Mons. Pogliani" si dirama nelle seguenti direzioni:

- a) promuovere l'umanizzazione della medicina e dell'assistenza ai malati in modo che il presidio non si qualifichi solo sul piano delle prestazioni sanitarie, ma anche come centro in cui la presenza umanizzante accanto a chi soffre, trova una sua piena e concreta realizzazione;
- b) implementare la qualità dei servizi resi all'utenza nei principi di trasparenza, efficienza ed efficacia;
- c) perseguire un alto livello di professionalità negli operatori sanitari;
- d) mantenere nell'organizzazione un atteggiamento aperto verso l'innovazione tramite la promozione dello sviluppo continuo di nuove conoscenze e competenze;
- e) porre particolare attenzione alla valutazione della qualità e adeguatezza della dotazione tecnologica disponibile presso il Presidio Riabilitativo "Mons. Pogliani" anche in rapporto alle specialità esercitate e alle nuove metodologie evidenziate dalla ricerca scientifica; erogare prestazioni riabilitative secondo le indicazioni delle più accreditate e autorevoli linee guida scientifiche;
- f) creare condizioni per il coinvolgimento ampio e diffuso degli operatori nei processi e nelle decisioni del Presidio Riabilitativo;
- g) disponibilità alla partecipazione a forme di collaborazione con altre strutture finalizzate a progetti formativi, sotto il profilo della ricerca clinica, delle modalità operative capaci di assicurare il miglioramento del grado d'integrazione e qualità dei servizi offerti;
- h) continuare a promuovere progetti di collaborazione internazionale
- i) mantenere alta la tensione etica dell'attività sanitaria svolta nel Presidio Riabilitativo;
- l) contribuire attivamente secondo le indicazioni della programmazione sanitaria regionale e nazionale ai seguenti obiettivi:
 - 1) porre il paziente al centro delle attività e rafforzarne l'autonomia decisionale
 - 2) diminuire le disuguaglianze nei confronti del diritto alla salute
 - 3) contrastare le patologie cronico-degenerative aiutando a ridurre le disabilità da esse derivanti

Attraverso il perseguimento di tali obiettivi strategici il Presidio Riabilitativo " Mons. Pogliani" si propone come centro di riabilitazione di riferimento qualificato e integrato nella rete dei servizi sanitari regionali.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività del Presidio Riabilitativo "Mons. Pogliani" si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 e dal DPCM del 19/05/1995 relativi a:

a. Eguaglianza

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinione politica, condizione di salute.

b. Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso il paziente sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

c. Rispetto

Ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità.

d. Continuità assistenziale

Il Presidio Riabilitativo "Mons. Pogliani" intende promuovere ogni utile iniziativa, affinché si realizzi la migliore collaborazione tra gli Specialisti ivi operanti e il Medico di fiducia del paziente al fine di favorire la migliore continuità clinica e terapeutica nei trattamenti effettuati in fase di ricovero e al domicilio. Conseguentemente il Medico di medicina generale potrà assumere presso i professionisti della struttura tutte le informazioni in ordine alla evoluzione della patologia in trattamento, alla prognosi, alle prescrizioni terapeutiche ritenute più appropriate, nonché fare visita al proprio paziente ove lo ritenga utile. Il Presidio Riabilitativo "Mons. Pogliani", inoltre, assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione di servizio deve adottare le misure volte a creare al paziente il minor disagio possibile.

e. Diritto di scelta

Il cittadino ha diritto di scegliere, tra soggetti che erogano le prestazioni di cui necessita, quello che risponde meglio alle sue esigenze di cura. Il paziente, inoltre, può chiedere in ogni momento della sua degenza il parere ulteriore di un medico di sua fiducia.

f. Partecipazione

Il Presidio Riabilitativo "Mons. Pogliani" garantisce al paziente una corretta e chiara informazione circa le prestazioni effettuate. Il paziente può esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio

g. Efficacia ed efficienza

I servizi e le prestazioni devono essere forniti con efficacia ed efficienza, mediante un uso ottimale delle risorse, adottando tutte le misure necessarie per soddisfare, in modo possibilmente tempestivo, i bisogni dei pazienti evitando sprechi di risorse che andrebbero a danno della collettività.



PARTE SECONDA

L'organizzazione del Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani”



IL NOSTRO PERSONALE AL VOSTRO SERVIZIO

I collaboratori del Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” sono circa 80 tra medici, psicologi, fisioterapisti, infermieri, logopedisti, terapisti occupazionali, animatori, OSS, ausiliari, personale tecnico e amministrativo. Il loro compito principale è di soddisfare i vostri bisogni assistenziali garantendovi il più alto livello di efficacia terapeutica dell'intervento riabilitativo e di confort ambientale.

Responsabili

Direttore Amministrativo delle sedi liguri di Fondazione Sacra Famiglia Onlus	Dott. Albino Accame
Coordinatore di struttura	Dott. Enzo Magno
Responsabile Sanitario della degenza riabilitativa e dell'ambulatorio	Dott. Vito De Giglio Specialista in Medicina fisica e riabilitazione

Dirigenti sanitari

Medico specialista in fisiatria
Medico specialista in malattie dell'apparato respiratorio
Medici di guardia
Psicologa
Logopedista
Coordinatrice Infermieristica
Coordinatrice Fisioterapisti

I nominativi dei professionisti sanitari operanti nel Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” sono consultabili nell'organigramma esposto nelle bacheche ai piani.

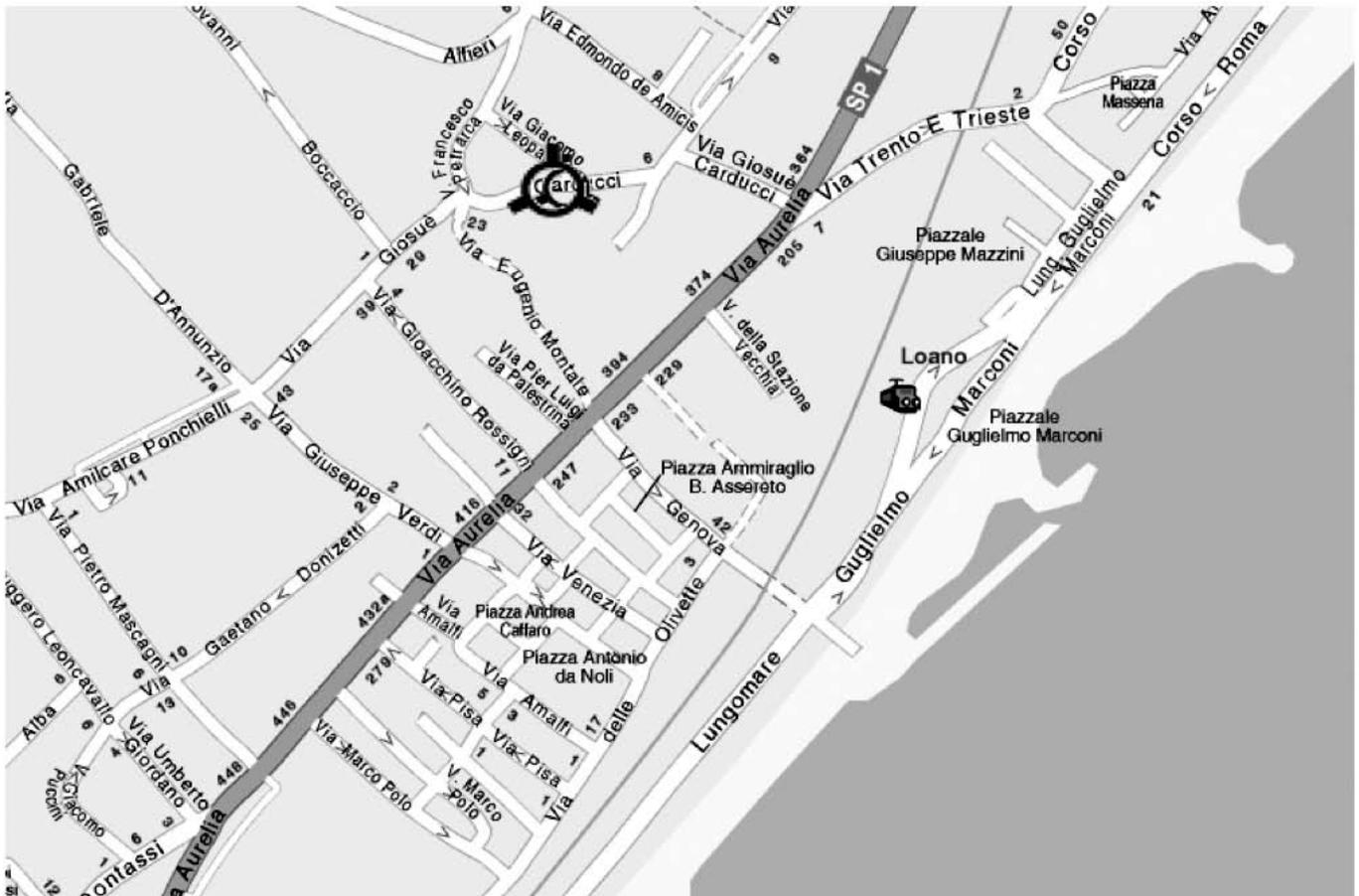
Il personale del Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” è riconoscibile grazie alla divisa e ad un cartellino esposto sulla divisa riportante numero di identificazione, foto e qualifica.

PARTE TERZA

Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti



COME RAGGIUNGERE IL PRESIDIO RIABILITATIVO MONS. POGLIANI



Auto: Autostrada dei Fiori A10, uscita ai caselli di Pietra Ligure o Borghetto Santo Spirito.

Treno: Stazione Ferroviaria di Loano della linea internazionale Genova-Ventimiglia.

Pullman: Servizi di linea di zona e delle principali linee che collegano le città del Nord alla Riviera, con fermate sulla vicina Via Aurelia.

Aereo: aeroporto di Villanova d'Albenga (circa 12 Km.); aeroporto di Genova "Cristoforo Colombo" (circa 80 Km).

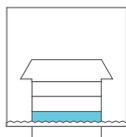
LA STRUTTURA: COME ORIENTARSI

La struttura è così articolata



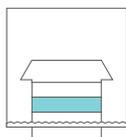
PIANO SEMINTERRATO:

lavanderia, depositi, mensa dipendenti, spogliatoi dipendenti.



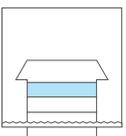
PIANO TERRENO:

cappella, sala riunioni, area macchine distributrici bevande/snack, accettazione, uffici amministrativi, box di massoterapia, palestra di fisioterapia, sala attesa, spogliatoi per utenti esterni, camera mortuaria.



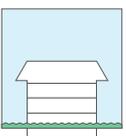
PIANO PRIMO:

camere di degenza, servizi, sala ricreativa-soggiorno, studio medico, studio coordinatrice infermieristica, studio logopedico, studio psicologa.



PIANO SECONDO:

camere di degenza, servizi, palestra di fisioterapia, sala ricreativa - soggiorno, studio medico.



ESTERNO:

parco privato e parcheggi riservati.

SPAZI PER LA FISIOTERAPIA

Il presidio è dotato di:

- 2 palestre per le attività di riabilitazione (un'ampia palestra al piano terreno e una al secondo piano di degenza)
- Locali dedicati per le attività di massofisioterapia/terapia strumentale.
- Laboratorio di logopedia
- Laboratorio di terapia occupazionale
- Laboratorio psicologico

BARRIERE ARCHITETTONICHE/PERCORSI

Il Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” è completamente privo di barriere architettoniche.

Il sistema di segnaletica presente nel presidio è stato realizzato nel modo più semplice e comprensibile al fine di permettere agli utenti di raggiungere senza difficoltà i reparti di degenza, le palestre, gli ambulatori e gli altri servizi del Presidio.

I percorsi dei visitatori sono assistiti da precisa segnaletica e da indicazioni colorate:

 **degenza primo piano**

 **degenza secondo piano**

 **palestra e ambulatorio**

Su ogni piano sono presenti planimetrie indicanti la posizione della persona che legge, le vie di fuga, l'ubicazione degli estintori e delle lance antincendio con l'indicazione delle principali norme di comportamento da seguire in caso di evacuazione.

DOVE OTTENERE LE INFORMAZIONI

INFOPOINT: sportello di interfaccia con l'utente per eventuali quesiti relativi alle prestazioni erogate dal Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani”. È attivo presso il servizio Segreteria e Accettazione al piano terra o al numero 019 670111/2 tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 19.00

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP): gestito dalla Direzione per garantire la tutela dell'utente ed in particolare raccogliere gli eventuali reclami sporti. Sito al piano terra è attivo tutti i giorni non festivi dal Lunedì al Venerdì con orari consultabili presso l'Infopoint (servizio Accettazione).

SITO INTERNET: Ulteriori informazioni sono disponibili consultando il sito Internet della struttura

CARTELLONISTICA: Nei locali del presidio evidente apposita cartellonistica con l'indicazione dei servizi e del personale afferente.

COLLOQUI CON IL PERSONALE SANITARIO: I medici del Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” forniscono ai degenti una completa informazione sulla loro condizione clinica. L'orario di ricevimento dei medici è esposto nei reparti, è disponibile presso l'infopoint ed è indicato nella Carta di accoglienza.

Qualche notizia sulla riabilitazione

Il Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” è un istituto di ricovero che eroga servizi e programmi riabilitativi volti al recupero di pazienti per i quali un evento morboso, una malattia o un trauma hanno portato ad una disabilità che rischia di trasformarsi in svantaggio esistenziale permanente o handicap.

Nella sua accezione più moderna, proposta dall'OMS, obiettivo della riabilitazione, è da una parte il recupero della funzione lesa, dall'altra il reinserimento del soggetto in ambito socio-economico, in linea con la definizione di riabilitazione del National Council on Rehabilitation: restituzione al disabile alla sua massima capacità fisica, mentale, sociale, lavorativa ed economica.

Coerentemente con le linee guida definite in materia di riabilitazione i programmi riabilitativi del presidio sono condotti secondo un approccio multidisciplinare ponendo particolare attenzione all'integrazione dei diversi interventi: dall'inquadramento diagnostico e alla successiva individuazione del bisogno specifico, quale oggetto dell'intervento riabilitativo, sino alla definizione del percorso riabilitativo individuale, secondo metodologie validate, improntate al recupero delle capacità funzionali atte alla cura di sé, al consolidamento della propria immagine, alle autonomie strumentali nelle autonomie quotidiane, alla socializzazione e integrazione nella vita sociale.

Cosa si fa in riabilitazione?

1) Chinesiterapia delle articolazioni e della colonna: interventi rivolti a tutte le affezioni dolorose, o che danno limitazione funzionale di origine “meccanica”, che interessano le articolazioni, compresa la colonna; secondarie ad esiti traumatici, a chirurgia ricostruttiva, finalizzate al recupero del completo movimento articolare possibile. Terapia di tipo manuale.

2) Interventi educativo riabilitativi: sono attività inserite in progetti educativi individualizzati rivolti a soggetti con disturbi o disabilità che interagiscono sul versante dell'integrazione sociale e della capacità di effettuare autonomamente compiti della vita quotidiana.

3) Rieducazione funzionale: interventi riabilitativi che esercitano o correggono funzioni deficitarie anche con l'uso di ausili. Sono interventi successivi a recupero di funzionalità segmentarie (muscolari, articolari o neurologiche) da reintegrare nelle abilità globali del soggetto.

4) Rieducazione del linguaggio: interventi rivolti a pazienti che presentano disturbi della comunicazione, sia nella comprensione sia nell'espressione del linguaggio orale o scritto. Si tratta di tecniche specifiche (neurolinguistiche) che mirano al recupero della funzione compromessa.

5) Rieducazione della funzione deglutitoria: interventi rivolti a pazienti con alterazioni della deglutizione.

6) Rieducazione neuromotoria: interventi terapeutici rivolti a pazienti con disturbi del movimento e del controllo spazio-temporale, di origine neurologica (paresi/paralisi) finalizzati al recupero o sviluppo delle competenze motorie assenti attraverso tecniche specifiche. Richiedono una relazione terapeutica significativa terapeuta/paziente e si esauriscono con il recupero compatibile con la lesione.

7) Terapia fisica e massaggi: attività rivolta a problematiche principalmente di tipo algico degenerativo, più tipiche negli anziani: trattasi di terapia antalgica sintomatologica eseguita con mezzi fisici attraverso apparecchiature elettromedicali. A queste applicazioni può essere abbinato il massaggio e la mobilizzazione segmentaria.

8) Terapia occupazionale: insieme di interventi volti al recupero di funzioni strumentali e capacità della vita quotidiana, attraverso attività manuali, espressive o corporee che utilizzano l'esperienza lavorativa o culturale del paziente al fine di potenziare e migliorare l'autonomia nelle funzioni della vita quotidiana.

9) Counselling psicologico: interventi di supporto psicologico sia individuali sia di gruppo finalizzati ad ottimizzare il percorso globale di riabilitazione. Sostegno psicologico, laddove necessario, esteso anche ai famigliari del paziente.

TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Attualmente il Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” esercita le seguenti attività:

1) ricovero per degenza riabilitativa sia in regime di convenzione con il SSN sia per pazienti solventi

2) day hospital riabilitativo

3) ambulatori di riabilitazione:

- visite fisiatriche
- visite pneumologiche
- terapie fisiche
- terapie strumentali
- agopuntura
- omotossicologia
- counseling psicologico
- laboratorio logopedico

RICOVERO PER DEGENZA RIABILITATIVA

Il reparto di degenza riabilitativa del Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” è dotato di 82 posti letto per il ricovero ordinario distribuiti su due piani di degenza, la maggior parte dei quali sono convenzionati con il SSN (ASL 2 Savonese). La degenza riabilitativa è diretta al recupero di disabilità che richiedono un impegno valutativo e terapeutico intensivo articolato nell’arco delle 24 ore, non erogabile in forma extra-degenziale. Per questi pazienti è prevista una “presa in carico” globale e la formulazione di un progetto riabilitativo da parte dell’equipe (fisiatra, fisioterapista, psicologo, terapeuta occupazionale, logopedista), indicante la diagnosi, le disabilità presenti, gli obiettivi di miglioramento funzionale prefissi, le modalità e i tempi di svolgimento, i criteri e i tempi della verifica.

Il Presidio Riabilitativo offre la possibilità di ricovero a pazienti fin dal primo momento dell’uscita dallo stato di acuzie, in modo da poter iniziare al più presto il trattamento per il recupero sia sul piano fisico e funzionale sia sul piano sociale ed emozionale in vista del raggiungimento di una migliore qualità della vita.

I programmi riabilitativi attuati per i ricoveri in regime di degenza ordinaria sono descritti negli specifici protocolli riabilitativi elaborati coerentemente alle Linee Guida delle Società Scientifiche della disciplina di riferimento.

SERVIZIO GUARDIA MEDICA

Il Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” garantisce la copertura dell’assistenza medica agli Utenti ricoverati nell’arco delle 24 ore mediante il Servizio di Guardia Medica sulla cui organizzazione e funzione vigila il Responsabile Sanitario.

MODALITÀ DI ACCESSO AL RICOVERO ORDINARIO

Il Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” garantisce solamente il ricovero programmato per patologie non urgenti.

1) I pazienti possono accedere alla degenza riabilitativa convenzionata con il SSN con le seguenti modalità:

a) pazienti inviati su proposta di reparto di degenza ospedaliero:

il servizio riabilitativo dell'ASL 2 Savonese provvede alla valutazione preventiva e alla comunicazione al presidio della durata di degenza autorizzata;

b) pazienti con proposta di ricovero del medico di famiglia:

Gli utenti potranno afferire alla struttura su segnalazione del medico di famiglia previa valutazione ambulatoriale dei medici della S.C.R.R.F. dell'ASL 2.

La richiesta di valutazione redatta dal medico di famiglia dovrà riportare la prescrizione “visita fisiatrica urgente per ricovero presso il Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” con l'indicazione della patologia riabilitativa sottoposta a valutazione. L'utente successivamente si rivolge direttamente o tramite contatto telefonico al distretto sanitario di residenza per ottenere la visita con un fisiatra dell' ASL per l'autorizzazione al ricovero nel Presidio.

2) I pazienti che accedono alla degenza riabilitativa in regime di solvenza:

L'utente richiede al servizio Accettazione l'appuntamento per una visita di valutazione da parte di un medico della struttura. A seguito di tale visita, se si ravvisa la necessità di un intervento riabilitativo, viene rilasciato al paziente un modulo di autorizzazione al ricovero da consegnare al servizio Accettazione per l'inserimento nella lista d'attesa. Per i pazienti solventi è prevista inoltre la possibilità di una valutazione preliminare solo documentale con proposta di inserimento nella lista d'attesa da parte di un medico della struttura.

Le tariffe giornaliere per la degenza sono disponibili presso il Servizio Accettazione (tel. 019/670111).

IL SOGGIORNO

Documenti necessari da presentare al momento del ricovero

- Richiesta del medico (specialista o di medicina generale) o lettera di trasferimento dall'ospedale per acuti
- Autorizzazione alla degenza rilasciata dal servizio fisiatrico ASL (solo per utenti in regime di convenzione col SSN) o autorizzazione del medico del Presidio Riabilitativo per utenti solventi
- Tessera sanitaria
- Documento di identità valido
- Eventuale documento di esenzione dal ticket sanitario
- Eventuale documentazione diagnostica e clinica precedente

Cosa portare con sé:

- Scarpa chiusa in tessuto, con suola antiscivolo e chiusura a strappo, tuta da ginnastica o pigiama non aderente per le sessioni di fisioterapia
- Pantofole
- Biancheria intima (mutande, canottiere, calzini) con numero di cambi sufficiente (almeno 4 cambi) Si fa notare che la biancheria in dotazione al paziente dipende dalle condizioni dello stesso e deve comunque permettere ricambi frequenti, al fine di evitare situazioni imbarazzanti
- Materiale per la toilette personale: sapone liquido, bagno schiuma, shampoo, asciugamani, collutorio, crema idratante, salviette, pannoloni, carta igienica, fazzoletti di carta (almeno 2 pacchetti) pettine, spazzolino da denti e dentifricio, occorrente per la rasatura, contenitori e paste adesive per eventuali protesi odontoiatriche
- Acqua.

Cosa non portare con sé:

- oggetti di valore o grosse somme di denaro
- farmaci personali se non autorizzati dai medici del Presidio
- alimenti se non autorizzati dal personale sanitario

ACCETTAZIONE DEL PAZIENTE

Generalmente i ricoveri vengono effettuati dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 17.30.

Al momento dell'ingresso il servizio Accettazione richiede la sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali e la compilazione del foglio notizie relativo al paziente.

All'arrivo nel presidio Riabilitativo il paziente viene accompagnato dal personale addetto nella stanza ed al posto letto assegnato. Qui il personale infermieristico accoglierà il degente fornendo a lui, ed eventualmente ai familiari, le prime informazioni sul soggiorno, consegnando al paziente la Carta di accoglienza con lo scopo di fornire un'informazione preliminare sull'organizzazione della giornata in reparto, sull'équipe riabilitativa che imposterà e curerà il programma di riabilitazione e sui servizi integrativi.

LA STANZA DI DEGENZA

La stanza di degenza viene assegnata al momento dell'ingresso in reparto tenendo conto delle disponibilità di letti e della particolare condizione clinica del paziente. Tutte le stanze sono dotate di comodino, armadietto personale per ogni paziente, tv e impianto di condizionamento (climatizzazione). Tutte le stanze sono fornite di servizi igienici attrezzati per i disabili.

RITMI DI VITA

La sveglia mattutina avviene alle ore 6.30 in relazione alle necessità organizzative imposte dalle attività sanitarie. L'orario per la distribuzione dei pasti è il seguente:

- prima colazione: ore 8.00
- pranzo: ore 12.00
- merenda: ore 16.00
- cena: ore 18.45

Dopo la colazione, hanno inizio le specifiche terapie riabilitative.

Dopo il pranzo il paziente potrà riposare per poi riprendere le attività riabilitative programmate. Il consumo dei generi alimentari portati dai parenti o conoscenti deve essere concordato e autorizzato dal personale medico per la valutazione delle compatibilità con la terapia in atto.

RISTORAZIONE

Su ogni piano di degenza è presente una sala da pranzo.

Il degente ha possibilità di scelta del menù tra almeno 2 alternative. A tal fine un addetto chiederà preventivamente all'utente di esprimere le proprie preferenze.

DIETA PERSONALIZZATA

Per coloro che devono seguire un regime alimentare controllato su indicazione del personale medico è possibile predisporre un piano alimentare personalizzato da rispettare durante la degenza.

Queste le diete più comuni che vengono servite:

- dieta per diabetici
- dieta per celiaci
- dieta iposodica
- dieta ipoproteica
- dieta ipocalorica

ORARIO DELLE VISITE

Parenti e conoscenti possono rendere visite ai pazienti in numero contemporaneo non superiore a due persone per degente. Gli orari di accesso ai reparti di degenza sono i seguenti:

MATTINO 11.30 – 13.00

POMERIGGIO 16.30 - 19.30

In ogni caso non sono ammesse visite nei momenti in cui sono in corso nella stanza visite mediche o terapie assistenziali. Non sono ammesse visite di bambini di età inferiore a 12 anni. Per particolari esigenze potranno essere concesse deroghe previa autorizzazione del personale medico di reparto.

DIMISSIONE DEL PAZIENTE

All'atto della dimissione del paziente viene redatta una relazione clinica indirizzata al medico curante, descrittiva del trattamento effettuato, della valutazione funzionale, della terapia farmacologia seguita e di eventuali suggerimenti per il follow up delle cure e dei successivi controlli.

Il personale sanitario propone inoltre l'adozione degli ausili ritenuti necessari.

Al paziente viene garantita la possibilità di interpellare il medico referente del Presidio Riabilitativo per qualsiasi informazione necessaria anche dopo la fase di ricovero.

RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE CLINICA

Il paziente o il familiare regolarmente delegato possono richiedere copia della documentazione clinica, presso il servizio Accettazione, compilando apposito modulo di richiesta.

Il ritiro della copia della documentazione clinica può avvenire presso il servizio Accettazione dal lunedì al sabato.

Informazioni relative al costo per il rilascio di copia della documentazione clinica sono disponibili presso il servizio Accettazione.

I tempi massimi di rilascio della copia della documentazione clinica dalla data di ricevimento della richiesta da parte del Servizio Accettazione sono di:

- 30 giorni per la cartella clinica,
- 15 per la scheda ambulatoriale.

CERTIFICATI DI DEGENZA

Il paziente o il familiare regolarmente delegato possono richiedere presso il servizio Accettazione il certificato di degenza, riportante o meno la diagnosi del ricovero, compilando apposito modulo di richiesta.

Il ritiro della certificazione può avvenire presso il servizio Accettazione dal lunedì al sabato.

Il rilascio di tale certificazione è gratuito.

Il tempo massimo per il rilascio del certificato di degenza è di 7 giorni dal giorno della richiesta.

I SERVIZI PER I DEGENTI

Assistenza sociale

In caso di necessità, l'aiuto dell'assistente sociale può essere richiesto informandone la Coordinatrice infermieristica.

Assistenza religiosa

All'interno del Presidio Riabilitativo "Mons. Pogliani" è presente una cappella di rito cattolico presso la quale viene celebrata la S. Messa e recitato il santo Rosario secondo gli orari ivi affissi. La struttura ha un sacerdote cappellano per le necessità spirituali dei pazienti. In caso di necessità è possibile chiedere l'intervento di religiosi rivolgendosi al personale infermieristico di reparto. I ricoverati praticanti religioni diverse dalla cattolica possono richiedere l'assistenza spirituale di persone indicate da loro stessi senza oneri per il Presidio.

Distributori automatici bevande e snack

All'interno del Presidio Riabilitativo è a disposizione un'area attrezzata con macchine automatiche per la distribuzione di bevande calde/ fredde e snacks in funzione 24 ore su 24. Sono disponibili anche prodotti privi di glutine per i celiaci e bevande senza zucchero. Nel salone del primo piano è presente inoltre un distributore di bevande calde.

Distributore automatico di generi per l'igiene personale

E' situato nel salone al primo piano ed eroga prodotti per l'igiene personale (sapone, shampoo, dentifricio, schiuma da barba, fazzoletti, carta igienica, ecc.)

Telefono pubblico

Nel Presidio Riabilitativo è installato un apparecchio telefonico pubblico a disposizione degli Utenti per le chiamate esterne. Esiste altresì una macchina automatica cambiamonete.

Telefonini

Nelle aree del Presidio adibite a palestra e ambulatori è vietato l'uso dei telefoni cellulari per evitare interferenze elettroniche con apparecchiature elettromedicali. Tale divieto è segnalato da appositi cartelli. Nelle altre aree al fine di non arrecare disturbo al comfort di degenza vige l'interdizione all'uso dei telefoni cellulari dalle ore 21.30 alle ore 7.00.

Anche nelle zone ove è consentito l'uso del telefono cellulare lo stesso deve avvenire senza recare disturbo agli altri utenti ed è fatto sempre obbligo di silenziare le suonerie e di usare un basso tono di voce per garantire la tranquillità ed il comfort ambientale.

Mance e doni

Sono vietate mance e regali al personale in servizio.

Riviste e giornali

Su prenotazione, da effettuare entro le ore 20.00 al servizio Accettazione, è possibile acquistare quotidiani o riviste che verranno consegnate in camera il mattino seguente.

Pettinatrice e barbiere

Il Presidio Riabilitativo offre agli ospiti, su richiesta, un servizio esterno a pagamento di barbiere e pettinatrice. Per usufruire di tale servizio bisognerà farne richiesta al servizio Accettazione.

Custodia di denaro

All'interno della struttura circolano giornalmente centinaia di persone per cui non è possibile escludere il verificarsi di qualche spiacevole inconveniente. Si raccomanda pertanto di trattenere in camera soltanto piccole somme di denaro. Il Presidio Riabilitativo "Mons. Pogliani" non assume alcuna responsabilità per gli oggetti ed il denaro smarriti.

Corrispondenza, fax

Si può ricevere corrispondenza presso il presidio avendo cura di far specificare sulla busta "Utente ricoverato". È inoltre possibile inoltrare la corrispondenza, consegnandola direttamente alla coordinatrice dei servizi infermieristici o al servizio segreteria ed accettazione ove è possibile acquistare i francobolli postali. Per l'invio o il ricevimento di documentazione urgente è disponibile il Fax (019/670530).

Taxi

Per la richiesta di taxi ci si può rivolgere al servizio Accettazione

SERVIZI PER LO SVAGO

Prestito libri

Come previsto dall'UNESCO presso la struttura è attivo un servizio gratuito di prestito libri. Per consultare la lista dei volumi disponibili e accedere al servizio è sufficiente rivolgersi con un documento d'identità alla coordinatrice dei servizi infermieristici o al servizio segreteria ed accettazione.

Eventi ricreativi

Il presidio organizza eventi ricreativi rivolti ai propri degenti. Tali iniziative vengono comunicate tramite affissione nelle bacheche di reparto.

Spazi di socializzazione

Presso ogni piano di degenza è allestita una sala ricreativa al servizio dei degenti con tv ove sono presenti riviste e giochi di società (scacchi, dama, carte).

ATTIVITA' AMBULATORIALE PER UTENTI ESTERNI SOLVENTI

Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali: la prenotazione per accedere alle prestazioni ambulatoriali viene effettuata dall'utente direttamente o telefonicamente presso il servizio Accettazione del presidio (tel. 019/670111) dal lunedì al venerdì ore 11.30-12.30.

Il servizio Accettazione è in grado di fornire all'utente i nominativi dei professionisti sanitari e di prenotare la visita o la prestazione riabilitativa sulla base della disponibilità e degli orari definiti dai singoli professionisti.

Per i pazienti solventi il pagamento della visita o della prestazione riabilitativa è regolarizzato al termine della visita o della seduta di trattamento.

Gli esiti della visita ambulatoriale verranno consegnati all'utente alla fine dell'esame stesso, dopo il periodo strettamente necessario per la refertazione della prestazione.

Le principali patologie trattate ambulatorialmente comprendono tutti i danni motori associati o conseguenti a malattie d'organo, in particolare delle seguenti affezioni reumatologiche, ortopedico-traumatologiche e neurologiche:

- Algoneurodistrofia
- Amputazioni
- Artrite
- Artrosi
- Atrofia muscolare
- Bronchite cronica
- Connettivopatie
- Coxartrosi
- Deambulazione difficoltosa
- Decadimento senile
- Distorsioni articolari
- Distrofie muscolari
- Disturbi del linguaggio
- Disturbi dei tessuti molli
- Disturbi del nervo facciale
- Disturbi di radici e plessi
- Emiplegia
- Entesiti
- Fibromialgia reumatica
- Fratture ossee traumatiche
- Guillain-Barré
- Lesioni interne ginocchio
- Lesioni radicolari
- Lussazioni articolari
- Malattia di Parkinson
- Meniscopatia • Metatarsalgia
- Miopatia
- Morbo di Dupuytren (Osteoporosi involutiva)
- Paralisi facciale (di Bell)
- Paralisi flaccida
- Paraplegia
- Periartrite della spalla
- Piede doloroso cronico
- Polineuropatia
- Problemi motori degli arti
- Protesi d'anca
- Protesi di ginocchio
- Protesi di spalla
- Reumatismo extra articolare
- Rigidità articolare
- Sciatica
- Sclerosi multipla
- Scoliosi
- Sindrome cervicobrachiale
- Sindrome cuffia dei rotatori
- Sindrome post flebitica
- Sindrome tunnel carpale
- SLA
- Sperone calcaneare
- Spondilolistesi
- Spondilosi
- Stenosi del canale lombare
- Stenosi di canale cervicale
- Talalgia
- Tendinite
- Tenosinovite De Quervain
- Turbe della coordinazione
- Viziosa saldatura di frattura
- Zoppia

TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Prestazioni erogate dall'Ambulatorio di Recupero e Rieducazione funzionale:

VISITA FISIATRICA

VISITA PNEUMOLOGICA

RIABILITAZIONE MOTORIA

- Riabilitazione Neuromotoria
- Chinesiterapia segmentaria

TERAPIA FISICA STRUMENTALE

- Elettroterapia
- Ultrasuonoterapia
- Magnetoterapia e magnetoterapia totalbody
- Laserterapia
- Tecarterapia

MASSOTERAPIA (un distretto)

OMOTOSSICOLOGIA

AGOPUNTURA secondo metodo tradizionale cinese

LINFODRENAGGIO MANUALE

RIEDUCAZIONE POSTURALE (METODICHE SPECIFICHE)

LOGOPEDIA

GINNASTICA POST MASTECTOMIA

GINNASTICA PER PREVENIRE PROBLEMATICHE POST MENOPAUSALI

PERCORSI AMBULATORIALI INTEGRATI

Sono stati approntati sulla scorta delle più recenti linee guida percorsi di trattamento pluridisciplinari rivolti al :

- *Trattamento fisioterapico del dolore artrosico (schiena, spalla, piede dolorosi)*
- *Trattamento preventivo fisiokinesiterapico dell'osteoporosi*
- *Trattamento fisioterapico della traumatologia sportiva*
- *Trattamento fisioterapico nella rieducazione dell'anziano*

PARTE QUARTA

Tutela del paziente



DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

DIRITTI

ART.1

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

ART. 2

In particolare, durante la degenza, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero e col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

ART. 3

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

ART. 4

Il paziente ha diritto di ottenere dal personale sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

ART. 5

In particolare, salvo i casi di urgenza, nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'opportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

ART. 6

Il paziente ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

ART. 7

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

ART. 8

Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

DOVERI

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un impegno vuol dire anche migliorar la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari del Presidio Riabilitativo.

1. Il cittadino malato quando accede al Presidio Riabilitativo "Mons. Pogliani" è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
3. E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente il personale sanitario sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
5. Chiunque si trovi nella struttura è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
6. Per motivi di sicurezza igienico-sanitaria nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.
7. In situazioni di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto dei medici. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente.
8. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio per altri degenti (rumori, luci accese, radio con volume alto ecc.).
9. E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno.
10. All'interno del Presidio Riabilitativo "Mons. Pogliani" è vietato fumare, anche la sigaretta elettronica, conformemente alle norme di legge in vigore. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e di un sano personale stile di vita.
11. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
12. E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
13. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento ed il benessere del cittadino malato.
14. Il cittadino ha il diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

IL NOSTRO IMPEGNO PER LA SICUREZZA

Sicurezza fisica di utenti e visitatori

Il Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli utenti, dei visitatori e del personale con l’approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l’attuazione di corrette misure preventive. Nel presidio è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconosce il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali. In ogni settore del presidio è presente un’adeguata dotazione di mezzi antincendio e sono individuati percorsi di evacuazione adeguatamente segnalati.

Il nostro impegno per l’igiene

- Rispetto scrupoloso delle norme di igiene più attuali con vasto impiego di materiale monouso;
- Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati;
- Sanificazione della biancheria da letto delle camere secondo protocolli validati;
- Servizio di ristorazione fornito da Ditta certificata ISO 9000 e nel rispetto della normativa sull’autocontrollo dell’igiene degli alimenti (HACCP);
- Smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

SODDISFAZIONE DELL’UTENTE

Nel rispetto della missione del Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani”, che è quella di garantire le cure più idonee al paziente, individuandone i bisogni e le aspettative, poniamo particolare attenzione alle richieste che il paziente intende inoltrarci, siano queste reclami o suggerimenti. I giudizi e i pareri di coloro che usufruiscono dei servizi della struttura sono ritenuti importanti per comprendere il livello della customer satisfaction ovvero del livello di qualità dei servizi percepito all’esterno, in rapporto alle risorse impiegate dal presidio per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

Questionari

Prima della dimissione, al degente viene consegnato un questionario di gradimento che, una volta compilato, eventualmente anche con l’aiuto dei familiari, potrà essere depositato nell’apposita cassetta rossa che si trova nell’atrio del piano terra. Tale questionario permette di fornire una valutazione del grado di soddisfazione del degente/ utente ambulatoriale relativamente alle condizioni generali di degenza o alla qualità delle prestazioni fornite, al comfort, agli aspetti relazionali con il personale del Presidio Riabilitativo. Il questionario costituisce uno strumento di controllo per un monitoraggio continuo del livello della qualità dell’assistenza sanitaria e degli altri servizi offerti dal presidio al fine di cogliere eventuali problemi e di individuare le necessarie azioni correttive volte a migliorare l’efficienza e la qualità dei servizi offerti agli utenti. I risultati dei questionari sono resi pubblici attraverso affissione nella bacheca della struttura e pubblicazione sul sito internet.

RECLAMI

Gli utenti hanno altresì diritto di proporre reclami e osservazioni attraverso i quali segnalare eventuali atti o comportamenti con i quali ritengano gli venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

In seguito a tali segnalazioni il Presidio Riabilitativo adotta tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio o comunque fornisce all'utente tutte le informazioni utili per facilitargli l'accesso in modo corretto e completo alle prestazioni e ai servizi offerti.

Tale diritto può essere esercitato tramite:

- 1) compilazione dell'apposito "modulo reclami" a disposizione ai piani di degenza o presso il servizio Accettazione da:
 - a) consegnare direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o al servizio Accettazione
 - b) inviare mezzo posta o fax o e-mail all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- 2) mediante colloquio con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Le osservazioni e i reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento che ritiene lesivo dei propri diritti.

Il responsabile dell'URP predispone la lettera di risposta all'utente; tale risposta deve essere fornita al massimo entro 30 gg dalla presentazione della segnalazione.

FORME DI RISTORO E MODALITA' DI FRUIZIONE DA PARTE DELL'UTENTE

L'utente, in caso di disservizi o guasti alle apparecchiature, ha diritto di essere informato della impossibilità ad effettuare la prestazione e ha comunque diritto alla riprogrammazione con procedure preferenziali.

A sua volta l'utente che è impossibilitato a presentarsi per effettuare la prestazione nel giorno prefissato è tenuto a dare comunicazione tempestivamente della rinuncia (telefonando al servizio Accettazione tel. 019/670111-670112), concordando, nel caso, un'altra data.

PRIVACY

Il Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” garantisce il puntuale rispetto delle norme previste dal D. Lgs. 196 del 30.06.2003 e successive modifiche in materia di tutela dei dati personali degli utenti.

A tal fine:

- 1) all'atto dell'ingresso in struttura o prima delle prestazioni ambulatoriali viene fornita l'informativa prevista dalla legge e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali per i soli fini di diagnosi e cura o di flussi informativi previsti da norme di legge
- 2) il degente ha facoltà di dare il consenso:
 - affinché in caso di visite di cortesia il servizio Accettazione sia autorizzato ad indicare su richiesta la camera di degenza;
 - affinché siano fornite informazione sulle sue condizioni di salute ad una persona di riferimento da lui espressamente indicata.

I medici ed il personale sanitario del Presidio Riabilitativo non forniscono informazioni telefoniche sui degenti a causa dell'impossibilità di accertamento dell'identità dell'interlocutore

Il personale del Presidio Riabilitativo garantisce il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni inerenti il paziente, siano esse di carattere privato e personale o di carattere clinico e terapeutico.

In nessun caso il personale del Presidio Riabilitativo è autorizzato a rilasciare informazioni sul paziente a parenti o conoscenti salvo che sia stato espressamente autorizzato dall'interessato.

Per motivi di sicurezza, gli spazi esterni della struttura, sono sottoposti a videosorveglianza nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e successive modifiche.

IL SISTEMA QUALITÀ

Il Sistema Qualità descrive le modalità con cui il Presidio Riabilitativo pianifica, attua e verifica la qualità dei servizi offerti al degente o utente ambulatoriale dal momento della prenotazione/accoglimento attraverso tutte le possibili fasi di diagnosi, cura e riabilitazione, fino alla dimissione e ad eventuali controlli successivi.

Il Sistema Qualità è strutturato in modo da assicurare:

- che le prestazioni sanitarie ed i servizi soddisfino le aspettative degli utenti e del sistema sanitario nazionale, anche nelle sue coniugazioni regionali, in termini di efficacia, efficienza, riservatezza, appropriatezza, accettabilità e legittimità delle cure;
- che venga prestata una continua attenzione ai bisogni degli utenti
- che vengano attuati interventi di miglioramento della qualità volti non solo a risolvere gli eventuali problemi già insorti, ma anche a prevenirli.

GESTIONE DEL RISCHIO

In conformità alle norme di legge, all'interno del Presidio Riabilitativo "Mons. Pogliani" esiste un sistema di monitoraggio, prevenzione e gestione del rischio clinico il cui interesse primario è la sicurezza del paziente e la maggior appropriatezza delle terapie.

La sicurezza delle cure si realizza mediante:

- a) attivazione di percorsi di audit
- b) studio dei processi interni e delle criticità più frequenti
- c) segnalazione anonima del quasi errore e dell'evento avverso
- d) individuazione delle attività finalizzate alla messa in sicurezza dei percorsi sanitari
- e) linee guida validate con formazione continua del personale.

PROTOCOLLI E PROCEDURE

Tutte le attività del Presidio Riabilitativo "Mons. Pogliani", comprese quelle relative ai processi di cura, sono disciplinate da Protocolli, Procedure e Istruzioni operative di lavoro allo scopo di assicurare comportamenti uniformi ed adeguati alle situazioni da parte degli operatori della struttura.

PROTOCOLLI RIABILITATIVI

I programmi di cura sono erogati sulla base di specifici Protocolli Riabilitativi in conformità alle Linee guida nazionali e internazionali, a metodologie validate dalle società scientifiche nazionali e internazionali di riabilitazione e supportati da un progetto riabilitativo studiato e applicato dall'équipe riabilitativa della struttura.

FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE

Il Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” garantisce al proprio personale sanitario un piano di formazione e aggiornamento, definito annualmente, sulla base dei bisogni formativi individuali.

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Il Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” effettua costanti verifiche della qualità al proprio interno.

Le procedure utilizzate sono:

- riunioni periodiche dei gruppi di miglioramento della qualità;
- verifiche ispettive interne effettuate da parte di personale interno qualificato (verificatori interni) per controllare che tutte le attività si svolgano secondo quanto stabilito nelle procedure gestionali e operative;
- somministrazione di questionari di soddisfazione sistematica per i degenti ricoverati e per gli utenti ambulatoriali;
- rilievo e gestione delle “non conformità”, vale a dire delle situazioni che durante una qualsiasi fase del processo non risultino conformi alle esigenze ed ai bisogni specificati;
- monitoraggio degli standard di esito del trattamento riabilitativo secondo indicatori validati.

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Obiettivi generali

Il Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” si impegna a migliorare le condizioni di ricovero intervenendo sulle seguenti aree:

- informazione;
- personalizzazione e umanizzazione;
- accessibilità a documenti e prestazioni;
- comfort;
- partecipazione, tutela e verifica.

Obiettivi specifici

Il Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani” s’impegna a garantire:

a tutti gli utenti degenti presso la sua struttura:

- semplicità e chiarezza nella fase di prenotazione del ricovero con accurate informazioni propedeutiche;
- completezza dell’informazione sulla degenza, attraverso la consegna della Carta di accoglienza all’ingresso e di una relazione sanitaria e fisiatrica per il Medico curante alla dimissione;
- riservatezza e rispetto della persona durante le visite e l’esecuzione delle prestazioni sanitarie;
- semplicità di ottenimento della copia della cartella clinica;
- chiarezza e disponibilità dei questionari di gradimento;
- semplicità di inoltro dei reclami e risposta nei termini di legge.

a tutti gli utenti che usufruiscono di prestazioni ambulatoriali:

- diffusione e semplicità dell’informazione sulle prestazioni erogate e sulle procedure di prenotazione;
- informazione chiara sul giorno/ora della visita e della prestazione ambulatoriale;
- riservatezza e rispetto della persona durante la visita e l’esecuzione delle prestazioni sanitarie.

INDICATORI DELLA QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE ALL'UTENZA

AREA DI DEGENZA

FASE DELLA PRESTAZIONE	IMPEGNI DI QUALITÀ	INDICATORI	METODO DI VERIFICA	TEMPI VERIFICA	RESPONSABILE/I OBIETTIVO
<i>Informazioni sulle prestazioni erogate</i>	Disponibilità di informazioni preventive sulle prestazioni erogate	1) Possibilità di ricevere informazioni telefoniche e presso il punto infopoint 2) Informazioni sulla degenza e modalità di accesso disponibili sul sito internet 3) Disponibilità della Carta dei servizi.	Evidenza	Continua	1) Personale accettazione 2) Servizio informativo 3) Ufficio qualità
<i>Accoglienza in Reparto</i>	Reparto strutturato per l'accoglienza	1) Presenza di personale identificabile 2) Cartellonistica per identificare gli spazi di degenza	Evidenza Evidenza	Continua Continua	1) Tutto il personale 2) Direzione
	Informazioni preliminari fornite con tempestività dal personale di assistenza	1) Presenza di personale identificabile 2) Cartellonistica per identificare gli spazi di degenza	Evidenza Evidenza	Continua Continua	1) Personale infermieristico 2) Coordinatrice fisioterapisti
	Disponibilità di personale adeguato per numero e qualifica	Presenza del personale previsto dalla normativa e dai documenti aziendali	Turni di servizio del personale	Mensile	Direzione
	Guardia medica continua nelle 24 ore	Copertura continua nelle 24 ore	Verifica Turni di servizio	Mensile	Responsabile Sanitario
	Acquisizione del Consenso informato	Sottoscrizione del consenso alle terapie	1) Evidenza 2) Controllo documentazine clinica	1) Continua 2) Trimestrale	1) Medici 2) Responsabile Sanitario
	Frequenza e sollecitudine delle visite mediche ed infermieristiche /assistenziali	Risultati Questionari di Qualità percepita	Questionari	Continua	Medici, Infermieri, OSS
	Appropriatezza ed efficacia delle prestazioni erogate	1) Partecipazione degli operatori sanitari agli eventi formativi programmati 2) Presenza di linee guida evidence based medicine/ evidence based nursing 3) Predisposizione di un piano riabilitativo individuale con l'indicazione degli obiettivi e delle tempistiche di attuazione 4) Verifica del grado di attuazione del programma riabilitativo	1) Attestati di frequenza 2) Attività di verifica revisione Qualità 3) Evidenza documentale 4) Evidenza documentale	Continua Annuale Continua Continua	1) Operatori 2) Responsabile Sanitario 3) Equipe riabilitativa 4) Equipe riabilitativa
<i>Ricovero in reparto Assistenza sanitaria</i>	Prevenzione e terapia delle lesioni cutanee da pressione	Monitoraggio numero/sede/ stadio associato a punteggio scala di Norton con adozione delle misure preventive previste dalla procedura	1) Evidenza documentale nella cartella infermieristica 2) Controllo documentazione clinica	1) Continua 2) Trimestrale	1) Infermieri 2) Coord. infermieristica

FASE DELLA PRESTAZIONE	IMPEGNI DI QUALITÀ	INDICATORI	METODO DI VERIFICA	TEMPI VERIFICA	RESPONSABILE/I OBIETTIVO
	Prevenzione delle cadute	Valutazione preventiva del rischio con scala di valutazione ed adozione delle misure preventive previste dalla procedura	Verifica del 10% delle cartelle cliniche consegnate all'archivio	Trimestrale	Medici di reparto infermieri
	Programmi di rieducazione per i disturbi del linguaggio	Valutazione ed attuazione degli interventi terapeutici	Evidenza documentale nella cartella clinica	Trimestrale	Logopedista
	Qualità della documentazione clinica	Punteggio della griglia di valutazione	Verifica del 10% delle cartelle cliniche	Trimestrale	Tutto il personale sanitario
	Informazioni sullo stato di salute date con continuità e completezza all'utente	1) Informazioni continue su stato di salute, programma riabilitativo, accertamenti diagnostici, terapia 2) Orari di colloquio con i medici esposti in modo visibile	Risultati dei questionari di qualità Evidenza	Continua Continua	1) Medici, infermieri e fisioterapisti 2) Direzione
	Rispetto della privacy	1) Acquisizione informativa e consenso al trattamento dei dati personali 2) Documentazione clinica conservata nel rispetto delle procedure e della normativa 3) Informazioni sullo stato di salute date solo da professionisti sanitari al paziente o a persone da lui autorizzate	Verifica del 10% delle cartelle cliniche Evidenza Evidenza	Trimestrale Continua Continua	Personale accettazione Medici Tutti gli operatori
	Cortesia e disponibilità del personale	Qualità percepita	Risultati dei questionari di qualità	Continua	Tutti gli operatori
<i>Ricovero in reparto Prestazioni alberghiere</i>	Ristorazione adeguata alle esigenze dell'utente	1) Disponibilità adeguata di almeno 2 scelte di menù 2) Indicazioni di diete particolari per gli utenti con problemi di disfagia	Scheda del menù Evidenza documentale	Continua Continua	1) Direzione 2) Logopedista
	Soddisfazione dell'utente	Qualità percepita	Risultati dei questionari di qualità	Continua	1) Direzione
	Pulizia e Sanificazione adeguata	Stato di pulizia degli ambienti	Verifica ispettiva	Quindicinale	Personale di pulizia
	Possibilità di Svago	1) Qualità percepita 2) Servizio di prestito libri 3) Possibilità di acquistare ricevendi in reparto giornali e riviste 4) Disponibilità di area svago allestita per ogni piano di degenza	Questionari Evidenza Evidenza Evidenza	Continua Continua Continua Continua	Direzione
	Climatizzazione adeguata	Qualità percepita	Risultati di questionari di qualità	Continua	Direttore Tecnico
<i>Dimissioni dal reparto</i>	Informazioni chiare alla dimissione e azioni per favorire la continuità assistenziale	1) Consegna relazione sanitaria al paziente 2) Disponibilità a fornire informazioni ai medici curanti e ai sanitari che erogheranno le successive fasi della riabilitazione 3) Proposta per la prescrizione degli ausili necessari	Verifica della documentazione clinica Evidenza Evidenza	Continua Continua Continua	1) Medico di Reparto 2) Personale sanitario 3) Medici e fisioterapisti
	Rilascio su richiesta di copia della cartella clinica in tempi adeguati	Consegna copia entro 30 giorni dalla richiesta	Verifica documentale	Mensile	Servizio Accettazione

AMBULATORIO DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

FASE DELLA PRESTAZIONE	IMPEGNI DI QUALITÀ	INDICATORI	METODO DI VERIFICA	TEMPI VERIFICA	RESPONSABILE/I OBIETTIVO
<i>Informazioni sulle prestazioni erogate</i>	Disponibilità di informazioni preventive sulle prestazioni	1) Possibilità di ricevere informazioni telefoniche e presso il punto infopoint 2) Disponibilità presso il servizio accettazione dell'elenco delle prestazioni e relative tariffe 3) Elenco delle prestazioni erogate, e modalità di accesso affissi al pubblico (cartellonistica) e disponibili sul sito internet 4) Disponibilità della Carta dei servizi	Evidenza Evidenza Evidenza Evidenza	Continua Continua Continua Continua	1) Personale accettazione 2) Personale accettazione e Responsabile Ambulatorio 3) Ufficio Qualità 4) Ufficio Qualità
<i>Prenotazione</i>	Modalità rapide e flessibili	1) Possibilità di prenotazione telefonica della prestazione 2) Appuntamento fissato entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta	Evidenza Evidenza	Continua Continua	Coordinatrice fisioterapisti
<i>Accesso alla prestazione</i>	Ambulatorio strutturato per l'accoglienza	1) Presenza di personale identificabile 2) Presenza di sala d'attesa	Evidenza Evidenza	Continua Continua	1) Tutti gli operatori 2) Direzione
	Soddisfazione dell'utenza	Grado di qualità percepita	Risultati dei questionari di qualità	Continua	Tutti gli operatori
	Puntualità nella prestazione	Tempo di attesa inferiore a 10 minuti tra l'orario fissato e la chiamata per la prestazione (ad esclusione dei casi in cui l'utente si presenti in ritardo rispetto all'orario fissato)	Registrazione	Continua	Personale ambulatorio e servizio Accettazione
<i>Erogazione della prestazione</i>	Cortesìa e disponibilità del personale	Qualità percepita	Risultati dei questionari di qualità	Continua	Tutti gli operatori dell'ambulatorio
	Pulizia e sanificazione degli ambienti adeguata	Stato di pulizia degli ambienti	Verifica ispettiva	Quindicinale	Personale di pulizia
<i>Performance assistenziale</i>	Appropriatezza ed efficacia delle prestazioni erogate	Presenza di linee guida Evidence Based Medicine	Attività di verifica revisione qualità Evidenza	Trimestrale	Professionalità sanitarie
	Rispetto della privacy	1) Acquisizione informativa e consenso al trattamento dei dati personali 2) Presenza di box riservati per le attività che prevedono assenza di indumenti 3) Studi riservati per le attività di psicologia e logopedia	Verifica semestrale di 5 schede ambulatoriali Evidenza Evidenza	Continua Continua Continua	1) Personale di accettazione e professionisti sanitari 2) Direzione 3) Direzione
	Acquisizione del Consenso informato	Sottoscrizione del consenso informato ai trattamenti	Verifica semestrale di 5 schede ambulatoriali	Continua	Professionisti sanitari dell'ambulatorio



Presidio Riabilitativo “Mons. Pogliani”

Via Carducci, 14 - 17025 Loano (SV)

Tel 019/670111-670112 - Fax 019/670530

E-Mail: segreteria.loano@sacrafamiglia.org

Sito internet: www.sacrafamiglia.org

Proprietà: Fondazione Sacra Famiglia Onlus

C.F.: 03034530158 P.IVA: 00795470152