

*“REGINA VIRGINUM
Centro di Riabilitazione”*

CARTA DEI SERVIZI

**ASSOCIAZIONE
ISTITUTO REGINA VIRGINUM
CENTRO DI RIABILITAZIONE**

Convenzionato S.S.N. – Regione Siciliana
Via Padre Michele Cannizzo n° 47
95041 CALTAGIRONE (CT)
Tel. 0933/60256 Fax 0933/60261

INDICE

Presentazione della Carta dei Servizi Sanitari	3
Principi fondamentali	3
Diritti e Doveri del Paziente	4
Cenni Storici.....	4
Finalità dell'Associazione	4
Autorizzazioni	5
MODALITA' DI ACCETTAZIONE AI FINI DEL RICOVERO	6
TRATTAMENTO IN REGIME DI RICOVERO.....	7
TRATTAMENTO AMBULATORIALE	8
Relazioni con i familiari	9
Ufficio relazioni con il pubblico e gestione dei reclami	9
Relazioni con il personale della struttura	10
Privacy	10
Consenso informato al trattamento	10
Dimissioni	10
Elenco del personale.....	11
Attrezzature	11
STANDARD DI QUALITA'	13
Informazioni e regolamento dei servizi	15

1. Presentazione della Carta dei Servizi Sanitari

Gentile Signora, Egregio Signore,

la Carta dei Servizi Sanitari è uno strumento finalizzato alla tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale.

L'Associazione intende creare un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto con l'utente, al fine di migliorare la qualità dei Servizi offerti, rendendoli più efficienti e tempestivi, ma soprattutto più vicini alle esigenze di quanti ne usufruiscono.

Crediamo che la nostra opera abbia come centro ed obiettivo l'uomo che da noi viene per ricevere aiuto e cura.

Crediamo che l'investire sulla formazione del personale per migliorare e qualificare l'assistenza siano elementi che consentono una crescita, positiva e consapevole, della qualità del servizio offerto.

Crediamo nella missione e nel dovere di assistere il paziente con disponibilità e prontezza e di prestare le cure con competenza.

Crediamo che questo Servizio debba essere reso in spirito di fraterna solidarietà, nel rispetto della dignità della persona umana e nel riconoscimento dei diritti del paziente.

Questi principi sono condivisi dai medici, dagli infermieri, dai tecnici, dagli impiegati, dagli operatori di tutti i reparti di degenza e di tutti i Servizi.

La Direzione, dal canto suo, è impegnata nei confronti di tutti i collaboratori per garantirne la crescita professionale, nel rispetto dei diritti e dei doveri reciproci e in conformità a questi principi.

Rendendoci disponibili ad accogliere eventuali suggerimenti, critiche e proposte, la ringraziamo per l'attenzione.

2. Principi fondamentali

I principi ispiratori dell'attività del Centro di Riabilitazione sono:

- **EGUAGLIANZA, IMPARZIALITA', CONTINUITA'**
- **DIRITTO DI SCELTA, PARTECIPAZIONE**
- **EFFICIENZA, EFFICACIA**

La struttura garantisce la concretizzazione di quanto sopra attraverso:

- L'accuratezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei singoli trattamenti e nella vigilanza sui malati
- L'adeguatezza delle cure e dell'assistenza al singolo malato, in rapporto alle sue personali esigenze
- La disponibilità a fornire i mezzi più idonei per giungere ad una veloce diagnosi ed una corretta terapia

La qualità dei Servizi è basata su fattori quali:

- la qualità dell'accoglienza e dell'assistenza sanitaria, il mantenimento delle relazioni umane e sociali, la garanzia del comfort e la pulizia.
- la trasparenza dei tempi di attesa, l'adeguatezza delle informazioni preventive.

3. Diritti e Doveri del Paziente

Il paziente ha diritto:

- ad una attenta assistenza e ad una cura completa.
- alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi.
- ad una informazione completa e comprensibile in merito alla malattia e alle cure prestategli.
- di conoscere i possibili trattamenti alternativi eseguibili in strutture diverse dal Centro di Riabilitazione.
- di presentare reclami o suggerimenti o proposte.

Il paziente ha il dovere, fondamentale, di collaborare, ove possibile, con i medici ed il personale per rendere più efficace la cura e più sereno il periodo di degenza.

Il paziente e/o i suoi familiari devono rispettare i regolamenti e le disposizioni dell'Associazione, a vantaggio della serietà dell'ambiente e della piena efficienza dei Servizi.

4. Cenni Storici

L'Associazione Istituto Regina Virginum viene fondata nel 1964 con il nome di "Associazione Istituto Regina Virginum Centro di Riabilitazione".

Due i soci promotori, e, per oltre trent'anni, l'attività è volta al recupero riabilitativo nei confronti della persona disabile, con la motivazione di individuare risposte reali ed adeguate alle problematiche legate alla disabilità e promuovere eventuali percorsi di integrazione ed inserimento sociale.

Dalla fondazione, l'impegno nel miglioramento della funzionalità strutturale e tecnica del Centro non conosce soste, con successivi ampliamenti ed adeguate ristrutturazioni.

L'Associazione ha conseguito la certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità nel 2004 per la **"PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI PRESTAZIONI MEDICHE RIABILITATIVE IN REGIME AMBULATORIALE E DI DEGENZA"**.

La Direzione ha inteso, attraverso la certificazione del proprio sistema di gestione, assicurare la propria capacità di strutturarsi e gestire le proprie risorse ed i propri processi in modo da riconoscere e soddisfare determinati bisogni di qualità, quali ad esempio:

- i bisogni dei propri utenti,
- l'impegno a migliorare continuamente tale capacità;
- la conformità dei servizi ai requisiti esplicitati fra i bisogni del cliente.

5. Finalità dell'Associazione

L'Associazione Istituto Regina Virginum è un Centro di Riabilitazione accreditato dal Servizio sanitario Nazionale.

Il ricovero/trattamento è consentito a soggetti affetti da deficit psicomotorio, intellettivo, neurologico e plurisensoriale senza limiti di età e di ambo i sessi (legge 104/92).

Le prestazioni erogate dalla struttura comprendono:

- Visite mediche generali,
- Valutazione specialistica neurologica,
- Valutazione specialistica fisiatrica,

- Valutazione specialistica neuropsicologica,
- Interventi di diagnosi e cura nell'ambito neuro riabilitativo, finalizzati al miglioramento e/o al ripristino delle funzioni neuropsicomotorie di base e al recupero delle capacità residue, per un possibile inserimento nel tessuto sociale,
- Valutazione ed intervento sociale e socio-riabilitativo.

L'associazione, in sintonia con le finalità suddette, è in grado di offrire i seguenti interventi:

- Fisiokinesiterapia e chinesiorespiratoria,
- Riabilitazione cognitiva,
- Riabilitazione psicomotoria e funzionale,
- Interventi psicopedagogici di gruppo,
- Attività occupazionale,
- Interventi sociali,
- Interventi logopedici,
- Prestazioni di medicina fisica riabilitativa.

6. Autorizzazioni

L'Associazione, al fine di adempiere alla missione enunciata in precedenza ed in ottemperanza alle leggi cogenti ha istituito in una struttura rispondente a tutti i requisiti minimi strutturali e tecnologici previsti per una struttura riabilitativa di tal genere. In relazione a tali adempimenti ha ottenuto la **convenzione per l'erogazione agli aventi diritto delle prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti di cui all'art. 3 della legge 104/92 e secondo quanto stabilito dall'art. 5 comma c della predetta legge** e dall'Azienda ASP di Catania.

La convenzione prevede che L'Associazione è autorizzata per la capacità operativa di:

- ⇒N. 100 + 3 posti per trattamento in regime residenziale (internato);
- ⇒N. 38 + 12 posti per trattamento ambulatoriale per prestazioni giornaliere.

Tutti i servizi sono modulati in modo da rispettare la privacy dell'utente.

Gli impianti e la struttura è stata messa in sicurezza adempiendo agli obblighi previsti dal D.Lgs 81/2008.

Per ottemperare ai requisiti di legge (Reg. 152/2004) e per garantire ai propri pazienti la qualità del servizio mensa, l'Associazione utilizza e mantiene attivo il sistema di autocontrollo alimentare (H.A.C.C.P.) per il controllo e l'analisi dei punti critici in cucina e nell'erogazione del servizio

Per salvaguardare l'ambiente, i rifiuti speciali vengono smaltiti da una ditta specializzata.

7. MODALITA' DI ACCETTAZIONE AI FINI DEL RICOVERO

Gli utenti o i familiari devono contattare preliminarmente il servizio Sociale dell'Associazione per prenotare la visita di accertamento; essa è prevista in genere per la settimana successiva alla prenotazione.

La visita di accertamento da parte dell'Equipe medico psico-sociale stabilisce:

- La diagnosi,
- La possibilità riabilitativa e gli interventi riabilitativi di massima,
- La terapia riabilitativa e, se necessaria, la terapia medica.

L'Equipe effettua come metodologia abituale in sede di visita di accertamento:

- Colloquio anamnestico con l'utente e i familiari,
- Valutazione medica generale,
- Visita neurologica,
- Visita psichiatrica,
- Visita fisiatrica,
- Visita ed esame psicologico,
- Valutazione psico-sociale.

Al termine della visita, viene emesso il Giudizio di idoneità e il Progetto Riabilitativo Individuale, che individua gli obiettivi e il piano di trattamento.

A conclusione della visita di accertamento, previo parere positivo dell'equipe medico psico-sociale, l'utente o i familiari vengono informati dal servizio sociale:

- Sui tempi previsti per l'avvio del trattamento
- Sulla presentazione da parte dell'utente o dei familiari della documentazione per il ricovero.

Nel caso dei trattamenti in regime residenziale, l'utente viene inserito in una lista d'attesa unica gestita dall'ASP.

In caso di indisponibilità di posto, nel caso dei trattamenti ambulatoriali, l'utente è inserito in una lista di attesa, il cui criterio di scorrimento è cronologico, tenendo conto della patologia correlata all'età del soggetto.

Il ricovero presso l'Istituto è in ogni caso subordinato all'impegnativa di ricovero rilasciata dall'Equipe Pluridisciplinare dell'azienda ASP di provenienza se di fuori provincia e al Nulla Osta dell'Equipe Pluridisciplinare del Distretto di Caltagirone ove insiste l'Associazione.

Nel momento in cui l'ASP autorizza il trattamento, si procede alla presa in carico dell'utente e si stipula con lo stesso e/o con i familiari il contratto terapeutico, procedendo contestualmente

anche all'informativa riguardante il D. L.vo 196/03 concernente il trattamento dei dati personali.

All'avvio del trattamento, agli utenti e/o familiari dell'utente verrà richiesto di sottoscrivere:

- Consenso scritto per effettuare interventi diagnostici e terapeutici interni ed esterni alla struttura;
- Una dichiarazione nella quale viene specificato che l'utente viene inserito nel contesto riabilitativo per un periodo di osservazione alla fine del quale viene confermato o meno il ricovero;
- Regolamento del settore;
- Consenso al trattamento dei dati personali;
- Consenso informato al trattamento riabilitativo.

8. TRATTAMENTO IN REGIME DI RICOVERO

Durante il ricovero, l'utente, in base al piano di trattamento stabilito dall'Equipe medico-psicosociale, usufruisce di tutti gli interventi generali previsti per l'assistenza tutelare legata alla vita quotidiana, con il soddisfacimento dei bisogni elementari di alimentazione, di cura e di igiene della persona.

Il trattamento riabilitativo specifico consiste in

- prestazioni finalizzate al recupero e alla rieducazione funzionale e motoria,
- trattamenti finalizzati al recupero sul piano psicologico e relazionale,
- trattamenti finalizzati al recupero di abilità legate all'autonomia della vita quotidiana,
- prestazioni correlate alle specifiche esigenze clinico-diagnostiche dei singoli pazienti.

I trattamenti, riabilitativi, quindi comprendono:

- Attività occupazionali e di socializzazione finalizzate al recupero delle autonomie secondarie e della vita di relazione;
- Inserimento individualizzato della persona all'interno di un gruppo di riferimento;
- Interventi riabilitativi-rieducativi finalizzati all'acquisizione ed al mantenimento delle autonomie primarie e secondarie nonché delle abilità di socializzazione al fine di garantire all'utenza residenziale un contesto di vita facilitante la partecipazione e l'aggregazione sociale;
- Assistenza medica specialistica neuropsichiatrica, psichiatrica e neurologica;
- Assistenza medica di base;
- Assistenza infermieristica;
- Contatti costanti con la famiglia di origine attraverso colloqui telefonici e visite;
- Screening ginecologico in collaborazione con il Consultorio del Distretto di Caltagirone;
- Prestazioni di assistenza protesica.

Gli interventi specifici di natura sanitaria e riabilitativa consistono in:

- Visite e controlli periodici di medicina generale e specialistica;
- Visite, colloqui e somministrazioni di test psicologici;
- Trattamenti riabilitativi di kinesiterapia, di psicomotricità;

- Trattamenti riabilitativi di terapia occupazionale;
- Prestazioni di assistenza protesica.

Tutti i trattamenti riabilitativi vengono, a secondo della tipologia, eseguiti da terapisti della riabilitazione ed educatori professionali qualificati secondo gli standard regionali. L'intervento sanitario è invece garantito dalla presenza, 24 ore su 24, da personale infermieristico.

Tempi di degenza

Essendo la struttura un Centro di Riabilitazione per lungo degenti, i tempi medi di degenza non sono uniformi ma correlati alla gravità della patologia di cui il paziente è portatore ed al quadro clinico, la cui gravità può richiedere un costante e prolungato intervento riabilitativo.

Inoltre, c'è da considerare che per alcuni soggetti, a causa di problematiche socio-familiari particolari, diventa rischioso se non impossibile il loro rientro in ambiente familiare e pertanto questi necessiterebbero di strutture territoriali di supporto al momento difficilmente identificabili. Su autorizzazione dell'ASP, l'Istituto può affidare temporaneamente il paziente ai familiari mentre, qualora si ritenga necessario, nessuna autorizzazione viene richiesta per un eventuale ricovero degli assistiti in ospedale.

9. TRATTAMENTO AMBULATORIALE

Il servizio di riabilitazione ambulatoriale è erogato presso il Centro Brain di Caltagirone ed è rivolto ad utenti di ambo i sessi e di qualunque età che necessitano di interventi fisiokinesiterapici, psicomotori e logopedici.

La struttura è convenzionata per 38 prestazioni ambulatoriali giornaliere. Ogni utente può usufruire solamente di una unità terapeutica quotidiana, pertanto il numero massimo delle unità terapeutiche autorizzate per ciascun utente, non può superare le sei unità settimanali.

L'inquadramento diagnostico e la valutazione della disabilità sono a cura dell'Equipe clinica del Centro Brain.

Gli interventi generali previsti dal protocollo sono:

- Trattamento riabilitativo specifico, consistente sia in prestazioni finalizzate al recupero e/o alla rieducazione funzionale e motoria, sia in trattamenti finalizzati al recupero sul piano psicologico e relazionale, nonché al recupero di abilità legate all'autonomia della vita quotidiana.

Gli interventi di natura sanitaria riabilitativa consistono in:

- Visite e controlli periodici di medicina specialistica;
- Visite, colloqui e somministrazione di tests psicologici;
- Sostegno psicologico individuale;
- Trattamenti riabilitativi di kinesiterapia;
- Trattamenti riabilitativi di psicomotricità;
- Trattamenti riabilitativi di logopedia.

Non si erogano prestazioni ambulatoriali privatamente.

10. Relazioni con i familiari

Le relazioni con i familiari degli utenti vengono mantenute attraverso il servizio Sociale dell'Istituto con le seguenti modalità:

- previo contatto diretto con il Servizio Sociale saranno fornite ai familiari informazioni generali sulla salute del ricoverato; inoltre in base alla natura dell'informazione richiesta il familiare sarà messo in contatto con la figura specialistica interessata;
- il servizio Sociale ha il compito specifico di sollecitare i familiari a mantenere costante il rapporto con i loro congiunti mediante visite frequenti che naturalmente dovranno essere effettuate in orari stabiliti al fine di evitare intralcio alle attività dell'Istituto ed agli interventi terapeutici riabilitativi nei confronti dei ricoverati;
- il Servizio sociale ha il compito di sensibilizzare i familiari dei ricoverati a rendersi disponibili per le fasi educative riabilitative per quanto concerne i periodi che gli assistiti trascorrono a casa e di sostenerli nelle singole problematiche relative al paziente;
- il Servizio Sociale mantiene anche relazione con gli Enti pubblici per problematiche inerenti gli utenti (Prefettura, Comune, Ospedale ecc).

E' fatto divieto a tutto il personale, vista anche la normativa vigente (D. L.vo 196/03), di dare qualsiasi tipo di informazione telefonica ai familiari dei pazienti ricoverati o in trattamento ambulatoriale.

11. Ufficio relazioni con il pubblico e gestione dei reclami

L'**URP** (ufficio relazioni con il pubblico) ha, tra gli altri, il compito di "garantire un flusso di informazioni adeguato tra l'Associazione e gli utenti, relazionando in merito all'andamento dei rapporti con 'utenza e le famiglie" e, conseguentemente, nel rispetto delle prescrizioni del DA 890/02, di gestire i reclami che pervengono da parte degli utenti, dei loro familiari, dei committenti (ASP).

L'URP, costituito dal servizio sociale, riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18 e il sabato dalle 8 alle 14.

Durante l'orario di ricevimento, i referenti dell'URP sono disponibili per accogliere richieste di informazioni, lamenti e altro.

Presso la sede dell'URP sono sempre disponibili copie della carta dei servizi, modelli per la segnalazione dei reclami (Mod. 9-00), modelli per la valutazione della soddisfazione dell'utente.

L'utente può presentare un reclamo attraverso le seguenti modalità:

- lettera in carta semplice, indirizzata all'URP;
- compilando la prima sezione del modulo "Segnalazione reclami" (MOD 9-00), a disposizione dell'utenza nell'ufficio dell'URP.

L'utente sarà contattato entro 3 giorni dalla ricezione del reclamo e saranno richieste eventuali spiegazioni; dopo 30 giorni sarà contattato per essere messo al corrente di come è stato gestito il reclamo e, infine, 45 giorni dopo, sarà contattato per conoscere il suo livello di soddisfazione in merito alla gestione.

Il questionario di soddisfazione dell'utente viene somministrato una volta l'anno a un campione rappresentativo dell'utenza, inoltre, i questionari sono disponibili per la somministrazione nei locali dedicati del Centro.

I risultati dello spoglio dei questionari sono affissi in bacheca.

12. Relazioni con il personale della struttura

Il personale sanitario e tecnico è individuato mediante un tesserino di riconoscimento fornito di fotografia, cognome, nome e qualifica.

Il Medico Responsabile del Centro e tutti i Medici, il Servizio di Psicologia ed il Servizio Sociale ricevono i familiari per eventuali colloqui informativi per appuntamento concordato telefonicamente.

Il Servizio Sociale si occupa di organizzare gli eventuali incontri con i familiari per chiarimenti riguardanti le condizioni del paziente.

13. Privacy

Il Centro di riabilitazione garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni utente attraverso l'adozione di una serie di comportamenti e di atti riferiti al D. Lgs. 196/2003.

All'atto della presa in carico, l'utente viene informato circa le modalità di trattamento dei dati personali e sensibili effettuati e circa i propri diritti e gli viene chiesto l'esplicito consenso al trattamento dei dati, specificando che la negazione del consenso causerebbe l'immediata interruzione del rapporto. In questa sede, gli viene anche chiesto di individuare una o più persone cui è possibile divulgare informazioni circa la sua salute ed il suo stato di trattamento/ricovero.

14. Consenso informato al trattamento

L'utente e/o il familiare ha diritto ad essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; può pertanto accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato" e del PRI.

15. Dimissioni

La dimissione dalla struttura in internato può verificarsi:

- su richiesta dei familiari;
- su indicazione dell'Equipe medico-psico sociale della struttura che si ritiene di aver raggiunto gli obiettivi preposti per il reinserimento in famiglia e sociale;
- su indicazione della stessa Equipe che ha verificato un aggravamento delle condizioni cliniche e/o comportamentali; in tal caso il Servizio Sociale dell'Istituto si attiverà al fine di reperire adeguate strutture per il trasferimento dell'utente, contattando i servizi sociali presenti nei vari Distretti Sanitari e le strutture presenti nel territorio.

Per quanto riguarda la struttura per prestazioni ambulatoriali (Centro Brain), di norma l'autorizzazione al trattamento rilasciata dalla ASP di appartenenza dell'utente contiene l'indicazione della durata del trattamento, trascorso il quale l'utente conclude il periodo di accesso al Centro. Nel caso in cui l'Equipe interna del Centro ritiene necessario il proseguimento del trattamento ambulatoriale ne fa esplicita richiesta di proroga al Distretto di Caltagirone.

16. ELENCO DEL PERSONALE

Istituto

1 Direttore Amministrativo

4 Impiegati Amministrativi (di cui 1 Responsabile del Personale, 1 Referente manutenzione, 1 Responsabile acquisti/cucina e autocontrollo alimentare)

1 Direttore Sanitario (neurologo)

1 Medico collaboratore (psichiatra)

- 2 Psicologi
- 2 Assistente Sociale
- 22 Terapisti della riabilitazione e Educatori Professionali
- 8 Infermieri Professionali
- 32 Assistenti e ausiliari socio sanitari
- 14 Operai addetti ai servizi generali
- 2 Cuoche
- 3 Aiuto cuoche
- 5 Operai addetti alla manutenzione
- 1 Collaboratore tecnico

Ambulatorio

- 1 Direttore Sanitario (neuropsichiatra infantile)
- 1 Medico collaboratore (fisiatra)
- 1 Psicologo
- 1 Assistente Sociale
- 6 Terapisti della riabilitazione
- 1 Impiegato Amministrativo
- 2 Ausiliario socio sanitario

L'elenco aggiornato del personale in forza all'Istituto, completo del relativo ruolo, è contenuto nell'allegato alla nota trasmessa periodicamente all'A.S.P.

Il rapporto di lavoro tra l'Associazione Istituto Regina Virginum e il personale dipendente è regolamentato dal C.C.N.L. vigente.

ORARIO DI LAVORO

I turni di servizio e gli orari di lavoro sono stabiliti in conformità a quanto previsto nei contratti e negli accordi collettivi nazionali di lavoro.

17. ATTREZZATURE

CENTRO BRAIN (AMBULATORIO)	ISTITUTO
1) MAGNETOTERAPIA R980	1) AREOSOLTERAPIA N.2
2)MAGNETOTERAPIA	2) MISURATORE GLICEMIA N.1
3)LASER TERAPIA	3) ASPIRATORI N.5
4)FIBER LASER	4) SFIGMO PER PRESSIONE N.3
5)ELETTROTHERAPIA MIXING	5) MAGNETO TERAPIA
6)ELETTROSTIMOLO	6) ELETTROTHERAPIA
7)ULTRASUONI FISIONIC PL	7) PRESSO TERAPIA
8)SFIGMO PER PRESSIONE	8) CAMMINATORE ORTOPEDICO
9)DEFIBRILLATORE	9) SEDIA PESA PERSONA
10)PODOSCOPIO	10) BILANCIA PESA PERSONA N.2
11)NEGATIVO SCOPIO	11)FRIGO FARMACI
12)PRESSO TERAPIA	12)CARRELLO PER TERAPIA
13)PODATA COMPLET (SISTEMA DI ANALISI POSTUROLOGICA) + SOFTWARE	13)ARMADI PER FARMACI N.2
14) PARALLELE N.1	14)SATURIMETRO N.3
15) SPALLIERE N.3	15)TERMOMETRO DIGITALE N.3
16) LETTINI PER KINESI TERAPIA DI VARIE MISURE N.6	16)DEFIBRILLATORE N.2
17) LETTINO DI BOBAT N.2	17)ELETTROCARDIOGrafo
	18) SCALA PER RIABILITAZIONE
18) TAPPETI DI VARIE MISURE N.5	19) CARRELLO PER PARALLELE N.2

19) TAPPETINI PER RILASSAMENTO N.12	20) PARALLELE N.2
20) SPECCHI QUADRETTATO N.3	21) SPALLIERE N.4
21) SPECCHI LISCI N.2	22) LETTINO BOBATH 120 N.2
22) CYCLETTE N.2 (DEPOSITO)	23) LETTINI PER KINESI TERAPIA DI VARIE MISURE N.8
23) DEAMBULATORI	24) LETTINO FELDENKRAIS + SGABELLO
24) SOLLEVA PERSONE ELETTRICO	25) TAPPETI DI VARIE MISURE N.7
25) ERCOLINO N.2	26) TAPPETINI PER RILASSAMENTO N.12
26) PIANI OSCILLANTE N.3	27) SPECCHI QUADRETTATO N.4
27) ATTREZZI PER LA MOTRICITA' DEGLI ARTI SUPERIORI N.1	28) SPECCHI LISCI N.6
28) PEDANE PER STIMOLAZIONI SOMATO SENSORIALI N.6	29) CARRELLI PORTA SPECCHI N.3
29) TAVOLE PER STIMOLAZIONI SENSORIALI N.10	30) CYCLETTE N.5
30) TAVOLE DI LEGNO COLORATE VARIE N.10	31) TAPPETO MOTORIZZATO N.1
31) CILINDRI DI VARIE DIMENSIONI (RIGIDI E MORBIDI) N.3	32) BARELLE DOCCIA N.2
32) CUNEI VARIE DIMENSIONI N.2	33) LETTINI DOCCIA N.3
33) PALLE GYNNIC VARIE DIMENSIONI N.5	34) POLTRONCINA DOCCIA N.8
34) MANUBRI DI VARIO PESO CARRELLO N.1	35) LETTO ELETTRICO N.3
35) ASSE D'EQUILIBRIO N.1	36) TAVOLI SERVITORI N.5
36) BASTONI N.10	37) CUSCINI ANIDECUBITO N.2
37) CERCHI N.20	38) MATERASSI ANTIDECUBITO N.6
38) SACCHETTI DI SABBIA VARI PESI N.20	39) MATERASSI MAT GOLD N.6
39) CAVIGLIERE DI SABBIA VARI PESI N.5	40) DEAMBULATORI N.5
40) CORDE N.10	41) SOLLEVA PERSONE N.2
41) COMPUTER PER ATTIVITA' RIABILITATIVE N.1	42) SOLLEVATORE ELETTRICO N.4
42) ROTA MOBILE	43) ERCOLINO N.2
43) PERCORSI COMPONENTI N.6	44) TRIPODE N.1
	45) PIANI OSCILLANTE N.3
	46) PEDALIERA N.1
	47) ATTREZZI PER LA MOTRICITA' DEGLI ARTI SUPERIORI N.2
	48) PEDANE PER STIMOLAZIONI SOMATO SENSORIALI N.3
	49) TAVOLE PER STIMOLAZIONI SENSORIALI N.14
	50) TAVOLE DI LEGNO COLORATE N.5
	51) TAVOLO CON INCAVO N.4
	52) CARRELLO COMPLETO ATTREZZI DI PSICOMOTRICITA' N.2
	53) CILINDRI DI VARIE DIMENSIONI (RIGIDI E MORBIDI) N.11
	54) CUNEI VARIE DIMENSIONI N.10
	55) PALLE GYNNIC VARIE DIMENSIONI N.5
	56) MANUBRI DI VARIO PESO N.7
	57) ASSE D'EQUILIBRIO N.1
	58) BASTONI N.10
	59) CERCHI N.14
	60) SACCHETTI DI SABBIA VARI PESI N.15
	61) CAVIGLIERE DI SABBIA VARI PESI N.7
	62) CORDE N.18
	63) IDROPULSORI N.3
	64) LAMPADA SCIALITICA

18. STANDARD DI QUALITA'

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte dell'utente che ne fa l'esperienza concreta. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno standard di qualità è un valore atteso per un certo indicatore; nel caso di standard basati su indicatori quantitativi, gli standard sono espressi o da soglie massime (o minime o da valori medi di riferimento). Gli standard sono dunque livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, su cui l'Associazione, nel suo complesso, si impegna per assicurarne il rispetto.

Gli standard della Carta dei servizi sono obiettivi dichiarati e costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema del servizio.

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Dati anno precedente
Erogazione del servizio	Prestazioni giornaliere ambulatorio	38+12	95.86%
	Presenze giornaliere settore residenziale	100+3	100%
	Periodo di prova	10 giorni	V
	Progetto riabilitativo individuale (PRI)	Per ciascun utente è definito uno specifico progetto riabilitativo	V
	Verifiche degli obiettivi come da progetto	La periodicità è differenziata caso per caso, comunque le verifiche sono almeno annuali.	V
	Condivisione del progetto e degli obiettivi con l'utente e/o i familiari	Il progetto è condiviso, se possibile, con l'utente e/o i suoi familiari entro 30 giorni dalla redazione	V
	Percentuale di utenti che raggiungono gli obiettivi fissati dal PRI (*)	Circa il 75% degli utenti raggiunge gli obiettivi fissati dal PRI	75%
	Attrezzature e apparecchiature	Utilizzo di attrezzature riabilitative regolarmente sottoposte a controlli e verifiche imposte dalle leggi. Gestione immediata delle problematiche, entro 24 ore, grazie a un efficace sistema di rilevamento dei guasti. Riparazione tempestiva dei guasti (la tempistica dipende dalla tipologia, in media le riparazioni sono effettuate nell'arco di 3-5 giorni)	V V 1.6% non riparate nei tempi stabiliti (no ripercussioni sul servizio)
	Servizio mensa	L'Associazione garantisce l'applicazione delle norme igieniche dell'haccp	V
Confort dei locali	Gli spazi sono dimensionati in conformità alle disposizioni legislative e sono mantenuti puliti e confortevoli grazie ai servizi ausiliari e a un efficiente sistema di condizionamento	V	

(*) considerando che, in base alla tipologia di utenza, l'obiettivo può anche essere il mantenimento delle condizioni attuali

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Dati anno precedente
	Condivisione degli obiettivi aziendali	All'ingresso sono state attrezzate delle aree informative per l'utenza. Tali aree contengono la carta dei servizi, i questionari di soddisfazione, la politica per la qualità e ogni altro documento ritenuto utile a coinvolgere l'utente e/o i suoi familiari	V
Condivisione con utente e/o familiari e soddisfazione	Periodicità di somministrazione dei questionari per la valutazione della soddisfazione	I questionari sono somministrati una volta l'anno e sono disponibili per la compilazione negli spazi appositi del Centro	V
	Percentuale utenti insoddisfatti	La percentuale degli utenti insoddisfatti del servizio è < 3%	Utenti soddisfatti > 95%
	% dimessi volontariamente per insoddisfazione	<1%	0
	Reclami	I reclami sono < al 5% (numero di reclami rapportato al numero di utenti). L'utente è contattato entro 3 giorni dalla ricezione del reclamo. L'utente è informato tramite lettera circa le soluzioni adottate, entro 30 giorni. L'utente viene contattato entro 45 giorni per conoscere il suo livello di soddisfazione.	1 solo reclamo rilevato V V V
	Percezione soddisfazione utente rispetto alla gestione dei reclami	>95% degli utenti sono soddisfatti della gestione del reclamo	V
	Rispetto dei requisiti di legge	Tutto il personale dispone della formazione / attestati necessari per lo svolgimento delle mansioni assegnate	V
Personale	Formazione periodica	Sono organizzati corsi di formazione, secondo piani annuali, che coinvolgono tutto il personale, a rotazione. Vengono organizzati almeno 2 eventi formativi l'anno.	17 corsi di formazione organizzati nell'anno
	Soddisfazione del personale	Al personale sono applicati gli incentivi previsti dal CCNL e viene monitorato ogni due anni il suo grado di soddisfazione.	V

19. Informazioni e regolamento dei servizi

Centro ambulatoriale

CENTRO BRAIN
Via delle industrie 9 - 95041 CALTAGIRONE (CT)
Tel e fax 0933/24641

Da Catania, seguire le indicazioni per Lentini e prendere per Ragusa la strada statale 683 di Licodia Eubea-Libertinia (SS 683), quindi seguire la segnaletica per Caltagirone.

Da Catania, è possibile prendere la Catania Gela e seguire le indicazioni per Caltagirone.

Orario Attività Ambulatoriali:

Lunedì	Martedì
Mercoledì	Giovedì
Venerdì	Sabato
13.50/20.10	7.50/14.10

Regolamento del servizio ambulatoriale

Gentile utente,

nel presente regolamento sono descritte alcune regole generali importanti per l'erogazione del servizio. All'avvio del servizio, Le verrà chiesto di sottoscrivere il presente documento per accettazione delle regole. La invitiamo a conservarne copia.

- Il Servizio Ambulatoriale è erogato in regime di convenzione con il S.S.N. ed è attivo nei giorni feriali.
- Il Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.) è il documento in cui sono indicati le diagnosi, gli obiettivi, il tipo di trattamenti riabilitativi previsti e vi è espresso il consenso informato del paziente e/o familiare. Il P.R.I. ha durata annuale, pertanto, annualmente, verrà richiesta la presa visione e il consenso.
- Il familiare può assistere alla terapia riabilitativa solo nei casi richiesti dalla Direzione Sanitaria.
- Per assicurare un buon risultato riabilitativo, il paziente e i familiari devono attenersi alle indicazioni fornite dall'Associazione.
- I cambi di residenza e dei recapiti telefonici vanno comunicati repentinamente, onde assicurare la continuità del contatto con la famiglia e la regolarità degli atti emessi; in generale, per una corretta organizzazione del servizio, qualsiasi comunicazione deve essere inoltrata all'Equipe tramite il Servizio Sociale (orari d'ufficio, giorni feriali Tel. 0933 24641).
- I giorni di assenza vanno giustificati;
- Dieci (10) giornate di assenza continuativa e ingiustificata determinano, previa comunicazione alla famiglia, le dimissioni del paziente;
- In caso di ricoveri ospedalieri è necessario dare comunicazione immediata al Servizio Sociale e fornire successivamente un certificato di dimissione ospedaliera;
- Il rientro dopo un periodo di assenza dev'essere comunicato per tempo -qualche giorno prima - al servizio sociale dell'equipe di settore;
- Al paziente ed ai suoi familiari è richiesta la collaborazione attiva per il miglioramento del servizio erogato, per questo sono disponibili i questionari per la soddisfazione degli utenti e i modelli per la presentazione dei reclami.

Struttura residenziale

ASSOCIAZIONE ISTITUTO REGINA VIRGINUM
CENTRO DI RIABILITAZIONE
Via Padre Michele Cannizzo n° 47 - 95041 CALTAGIRONE (CT)
Tel. 0933 60256

La struttura residenziale è ubicata in una zona salubre dell'altipiano calatino (dove insiste sia la sede legale che la sede operativa), in Frazione Piano San Paolo, comune di Caltagirone.

Da Catania, seguire le indicazioni per Lentini e prendere per Ragusa la strada statale 683 di Licodia Eubea-Libertinia (SS 683), quindi seguire la segnaletica per Caltagirone. Arrivati alla fine della strada statale, al bivio, seguire le indicazioni a sinistra per Piano San Paolo sino a destinazione.

Da Catania, è possibile anche prendere la Catania Gela e seguire le indicazioni per Caltagirone e successivamente per Piano San Paolo.

Per **informazioni telefoniche** si possono comporre i seguenti numeri:

Centralino 0933/ 60256 ore 09.30/18.30

Fax 0933/60261

E-mail istreginavirginum@tiscali.it istreginavirginum@pec.it

Regolamento del servizio residenziale

Gentile utente,

nel presente regolamento sono descritte alcune regole generali importanti per l'erogazione del servizio. All'avvio del servizio, Le verrà chiesto di sottoscrivere il presente documento per accettazione delle regole. La invitiamo a conservarne copia.

- Il Servizio Residenziale è attivo tutti i giorni, domeniche e festivi compresi.
- Il Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.) è il documento in cui sono indicati le diagnosi, gli obiettivi, il tipo di trattamenti riabilitativi previsti, e vi è espresso il consenso informato del paziente e/o familiare. Il P.R.I. ha durata annuale, pertanto, annualmente, verrà richiesta la presa visione e il consenso.
- I cambi di residenza e dei recapiti telefonici vanno comunicati repentinamente, onde assicurare la continuità del contatto con la famiglia e la regolarità degli atti emessi; in generale, per una corretta organizzazione del servizio, qualsiasi comunicazione deve essere inoltrata all'Equipe tramite il Servizio Sociale (orari d'ufficio, giorni feriali Tel. 0933 60256).
- Al momento del ricovero sarà effettuato il cambio del medico di famiglia
- I periodi di rientro a casa devono essere preventivamente concordati con il Servizio Sociale;
- Il paziente che rientra a casa deve attenersi alle prescrizioni sanitarie fornite dall'Associazione
- In caso di ricoveri ospedalieri non programmati dai medici della struttura è necessario dare comunicazione immediata al Servizio Sociale e fornire successivamente un certificato di dimissione ospedaliera;
- Le assenze ingiustificate oltre 90 giorni l'anno determinano, previa comunicazione alla famiglia, le dimissioni del paziente;
- I familiari devono assicurare la propria presenza in caso di necessità, di ricoveri, visite specialistiche, varie ed eventuali che dovessero insorgere durante il ricovero
- L'Associazione fornisce vitto, alloggio e farmaci prescritti dai sanitari della struttura
- I familiari devono provvedere all'acquisto ed eventuale sostituzione di protesi dentarie, oculari, ecc. e di quanto non a carico dell'Associazione
- Al paziente ed ai suoi familiari è richiesta la collaborazione attiva per il miglioramento del servizio erogato, per questo sono disponibili i questionari per la soddisfazione degli utenti e i modelli per la presentazione dei reclami.

Denaro e oggetti di valore

E' vietato affidare agli utenti ricoverati denaro, oggetti di valore, cellulari, ecc.
L'Associazione non risponde dello smarrimento e/o danneggiamento di tali oggetti.

Biancheria

L'Associazione non risponde dello smarrimento e dell'usura della biancheria personale, a seguito dei sistemi di lavaggio igienizzanti utilizzati e della vita comunitaria. L'Associazione non garantisce pertanto la restituzione della biancheria usata e usurata. Si consiglia di non portare capi delicati e di attenersi alle indicazioni fornite dal servizio sociale.

Visite

Le visite dei familiari devono essere concordate con il servizio sociale e possono essere effettuate tutti i giorni dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle ore 17.00. È vietato l'ingresso direttamente nei reparti; per motivi di sicurezza e privacy degli assistiti, è opportuno che i familiari seguano le istruzioni del servizio sociale e/o del portiere.