

CARTA DEI SERVIZI

INDICE:

PRESENTAZIONE

- Carta dei servizi del paziente
- Miglioramento del servizio e tutela del cittadino

PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE

- Organizzazione del Centro

FATTORI STANDARD CHE DETERMINANO LA QUALITÀ' DELL'ASSISTENZA AL PAZIENTE

- Accoglienza e informazione chiara
- Tempestività-puntualità
- Continuità nell'assistenza
- Tutela del diritto alla riservatezza
- Personale qualificato
- Personalizzazione e umanizzazione
- Partecipazione del paziente e della famiglia

Standard di qualità

- Informazione
- Assistenza e qualità

LA NOSTRA MISSION E VISION

LA NOSTRA POLITICA PER LA QUALITÀ'

CARTA DEI SERVIZI DEL PAZIENTE

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è stata redatta in conformità al DPCM 19 maggio 1995, Linee guida collegate e successive indicazioni dell'Assessorato alla sanità della Regione Lazio, e alle indicazioni AIOP sulla stesura della Carta dei Servizi e con l'apporto e la collaborazione fattiva della Direzione Sanitaria e dei responsabili delle aree aziendali.

L'ordinamento giuridico dello Stato tutela la salute quale diritto fondamentale dell'individuo e interesse della collettività (artt. 3,32 della Costituzione).

I principi ispiratori fondamentali cui l'organizzazione si ispira sono quelli richiamati dal DPCM del 27 gennaio 1994:

- a. **Eguaglianza e Imparzialità:** diritto di essere assistiti e curati nelle migliori condizioni materiali e ambientali possibili, senza distinzione alcuna di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al ricovero ed al trattamento. Tutto il personale del Centro di Riabilitazione "Santa Maria del Prato" informa il proprio comportamento a questi principi.
- b. **Continuità:** Il Centro di Riabilitazione garantisce la continuità delle prestazioni sanitarie, assistenziali, e tutelari nel rispetto del progetto globale individualizzato, non consentendo quindi, alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni stabilite. Il Centro "Santa Maria del Prato" si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi per gli utenti in caso di temporanea e straordinaria sospensione o limitazione del servizio.
- c. **Libertà di scelta** dell'operatore e del luogo di riabilitazione, ritenendo condizioni essenziali dell'inizio, dello svolgimento e del buon esito del trattamento sanitario la partecipazione ed il consenso informato del paziente. Libertà di scelta del trattamento.
- d. **Partecipazione:** è sempre garantita la partecipazione dell'utente al progetto riabilitativo, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dei soggetti nei confronti dell'organizzazione.
- e. **Efficienza ed Efficacia:** il servizio viene erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Il Centro di Riabilitazione adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.
- f. **Umanizzazione e Riservatezza:** nell'esecuzione del trattamento sanitario nel pieno rispetto dell'intimità personale. Il valore di fondo che informa il trattamento globale è la dignità della persona. Tutte le prestazioni e i servizi di alta qualità sono erogati nel rispetto della privacy e con attenzione al comfort. Tutti i dati relativi alla persona e alla sua malattia sono sintetizzati in una cartella clinica.
- g. **Affidabilità:** presupposto fondamentale per ottenere la fiducia degli utenti è la garanzia di preparazione e professionalità degli operatori. Il Centro di Riabilitazione utilizza risorse umane competenti e formate e garantisce il continuo aggiornamento delle loro competenze; garantisce, inoltre, l'adozione di attrezzature e risorse terapeutiche idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.
- h. Diritto ad un'**Informazione** adeguata e comprensibile su:

- la diagnosi, il progetto riabilitativo programmato nonché i benefici attesi
- le caratteristiche del Centro di Riabilitazione e l'organizzazione interna dello stesso
- la Sicurezza nell'esercizio della medicina, l'esecuzione dei trattamenti e l'assistenza dei pazienti
- il diritto di conoscere l'identità e la qualifica professionale del personale operante nel Centro di Riabilitazione
- il diritto di sporgere Reclamo per eventuali disservizi (modulo disponibile presso la segreteria) e ricevere feedback entro 20 giorni dalla consegna dello stesso
- il diritto di esprimere il proprio parere sul soggiorno presso Il Centro di Riabilitazione "Santa Maria del Prato" attraverso la compilazione di un Questionario Conoscitivo.

Attualmente nel nostro Centro sono garantite, al fine di rendere la qualità di vita dell'utente con caratteristiche di migliore qualità, una serie di servizi relativi ad attività di rete con altre strutture e servizi territoriali.

Segue una elencazione per migliore esposizione e comprensione:

- La struttura garantisce un servizio di rete con strutture sanitarie ed istituzionali esterne, come: farmacie, medici di base, ambulatori e poliambulatori della ASL RMF ai fini di visite specialistiche, percorsi di invalidità, protesica, tribunale Castelnuovo di Porto sezione distaccata tribunale del giudice tutelare di Tivoli, servizi sociali comunali, Carabinieri. E' stata stipulata con la piscina comunale una convenzione che comprende una serie di lezioni mirate all'acquisizione di competenze acquatiche. La frequenza è stata articolata con la presenza dell'utente una volta a settimana. All'utente è stata assicurata l'assistenza individualizzata di un istruttore brevettato che esercita le sue funzioni all'interno della stessa piscina comunale.
- All'interno del Centro è stato costituito un gruppo di sei utenti, scelti sulla base di competenze cognitive e fisiche, che, accompagnati da due terapisti della riabilitazione, e previo certificato medico, hanno svolto con regolarità il corso di attività acquatica. La Direttrice del Centro ha svolto con regolarità briefing di verifica e controllo sull'operato delle terapisti, sia sul versante dell'attività da loro svolta, sia per quanto riguarda la percezione del grado di risposta da parte del paziente. La Direttrice del Centro ha inoltre effettuato tre incontri, uno iniziale, uno intermedio e uno finale, con il referente dell'attività acquatica, al fine di vedere garantita la serena funzionalità e svolgimento dell'attività. Il feedback finale è stato quello di avere realizzato per l'utenza un servizio di miglioramento delle capacità di movimento, insieme alle capacità socio-relazionali e all'implemento dell'autostima. Il corso si è concluso con un riconoscimento all'utente delle capacità acquisite, con premiazione da parte degli istruttori del corso, che hanno omaggiato gli "atleti" con una medaglia e un regalo personalizzato.

Il Centro si impegna a organizzare, all'interno della Regione Lazio, una serie di gite, della durata di circa sei ore, durante le quali vengono esplorati i luoghi di maggiore interesse, a volte con l'ausilio di una guida turistica incaricata. Pertanto la Direttrice del Centro, unitamente ai terapisti occupazionali, nel corso delle riunioni di equipe, sceglie, in base alle caratteristiche dell'utenza (cognitive, comportamentali, sociali) un percorso da effettuare. Gli elenchi delle utenti partecipanti, di volta in volta aggiornati, danno l'opportunità di usufruire di questa attività al maggior numero possibile di pazienti.

Le utenti quindi vengono prelevate dal Centro dal pulmino di proprietà del Centro e, a gruppi di sei, accompagnate da due tecnici della terapia occupazionale, vengono portate a destinazione dove la guida turistica, se incaricata, le attende per le visite guidate.

Durante la nostra esperienza di residenzialità si è venuta a creare una necessità, determinata da una assistenza che inevitabilmente doveva essere di carattere extramurario, e questo nel caso di ricoveri ospedalieri oppure nel caso di assenza di familiari dei pazienti, per diverse ragioni impossibilitati alla frequentazione con i propri congiunti.

Pertanto alla luce di questa esigenza il servizio sociale, congiuntamente ai servizi degli uffici e alla Direttrice del Centro, ha istituito un gruppo di persone, naturalmente disposte e adeguatamente sensibilizzate alla tipologia dell'utenza. Sono persone addestrate dalla Direttrice del Centro a conoscere perfettamente le caratteristiche dei pazienti con patologie mentali, con tutto il possibile corredo di espressioni comportamentali, in modo da saper affrontare le diverse richieste di assistenza, in caso di assenza del familiare.

Quindi a ogni persona è stata richiesta un'assicurazione RC e si è provveduto a instaurare un contatto tra l'operatrice e il familiare richiedente. Questa tipologia di assistenza, solo ed esclusivamente di natura extra-muraria, è infatti richiesta dal familiare, tutore o congiunto dell'utente, che provvederà a curare l'aspetto economico. L'assistenza extramuraria si esprime attraverso assistenza ospedaliera, accompagnamenti vari per le visite specialistiche a cui il paziente si deve sottoporre e non di competenza del Centro, accompagnamento per passeggiate extramurarie, nel caso in cui il familiare in questione non possa garantire la sua presenza neanche saltuariamente o nel caso in cui voglia far dono al proprio congiunto di un momento ludico esclusivo (ad esempio genitori ormai anziani che desiderano fare uscire la propria figlia ogni 15 gg o 1 volta a settimana).

Naturalmente in ogni occasione si presentano problematiche di gestione del paziente nonché di organizzazione dell'evento specifico; pertanto il Centro ha offerto e offre sempre collaborazione e risoluzione dei problemi subentranti creando così una rete di assistenza continuativa, che assicura all'utenza una qualità dei servizi completa sia da un punto di vista organizzativo che umano.

Nel nostro Centro è consolidato un corso scolastico di educazione permanente per adulti classificato n 22 a cura del Ministero della pubblica istruzione. Il corso si svolge in sede e viene erogato da una equipe, sempre abilitata dal Ministero della pubblica istruzione, costituita da professori specializzati nelle seguenti materie di insegnamento: italiano, inglese, storia, geografia, ecc. Questo corso offre una buona opportunità all'utente di potenziare o mantenere le sue capacità al deficit residuale di base, di migliorare le proprie competenze socio-relazionali, di implementare la propria autostima e non ultimo per importanza di avere la licenza della scuola media superiore, nel caso non l'abbia potuta raggiungere a causa delle sue vicissitudini familiari e/o personali. Anche quest'anno, infatti, una nostra paziente, sempre attraverso un intervento multi-disciplinare che ha supportato l'attività scolastica, è riuscita a ottenere il diploma di scuola Media Superiore.

Miglioramento del servizio e tutela del cittadino

Per migliorare ulteriormente la qualità del servizio erogato, è attiva la distribuzione di un questionario per l'ascolto e la rilevazione del grado di soddisfazione dei pazienti.

Tale attività rappresenta per Il Centro di Riabilitazione "Santa Maria del Prato" uno spunto di riflessione per una valutazione della qualità dei servizi/prodotti erogati e per una eventuale rimodulazione degli stessi, sulla base del feedback che essi forniscono.

I risultati di tali attività di indagine hanno lo scopo di evidenziare punti di forza, sui cui attuare strategie di mantenimento, e punti di debolezza, dove invece indirizzare azioni di miglioramento.

Il Centro di Riabilitazione "Santa Maria del Prato" assicura inoltre la tutela dei propri clienti rispetto ad eventuali disservizi, offrendo la possibilità di sporgere reclamo.

I reclami, in forma scritta o orale, possono essere presentati alla portineria, dove è disponibile l'apposito modulo:

- si impegna a ricevere ogni tipo di osservazione o proposta
- trasmette alla Direzione Sanitaria e alla Responsabile del Sistema di Gestione per la qualità, che coincide con la Direttrice del Centro, i modelli di reclamo, al fine di consentire la verifica della fondatezza dell'eventuale disservizio e l'avvio di eventuali azioni a correzione di quanto segnalato.

PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE

Il Centro Santa Maria del Prato è un Centro di Riabilitazione extra-ospedaliero (ex articolo 26 L.833/78) ed ha il compito di assistere soggetti adulti nel raggiungimento e mantenimento del più alto livello possibile di indipendenza sul piano fisico, sociale ed emozionale dopo una perdita funzionale causata da un trauma o da una malattia fisica e/o psichica, mediante una presa in carico globale del paziente.

Gli obiettivi sono quelli di:

- garantire la continuità assistenziale nell'ambito di ogni singolo progetto riabilitativo;
- garantire l'uniformità di accesso alle prestazioni;
- assicurare ai pazienti una metodologia di intervento che tenga conto in maniera globale dei bisogni, delle aspettative del paziente e dei suoi familiari, delle sue menomazioni, disabilità e delle abilità residue e recuperabili;
- assicurare la qualità organizzativa attraverso l'individuazione di procedure standard per l'erogazione delle prestazioni;
- formazione e aggiornamento del personale;
- garantire la sicurezza degli utenti e degli operatori attraverso l'adeguamento della struttura al D.Lgs 81/2008 e s.m.i.;
- attivare e ottimizzare, per quanto di competenza le attività di consulenza e collaborazione con le Istituzioni sociali e sanitarie del territorio (Aziende ospedaliere, Distretti sociali e sanitari, Medicina di base, etc.);
- assicurare disponibilità all'informazione e all'addestramento di pazienti e familiari.
- Facilitare l'accesso agli utenti mediante l'apposizione di segnaletica: all'ingresso, nei servizi e all'esterno. Inoltre, l'abbattimento delle barriere architettoniche garantite dai servizi di accoglienza al piano terra, dagli ascensori, dai corrimani facilita lo spostamento dell'utente nel Centro.
- La struttura facilita l'orientamento agli utenti stranieri attraverso un servizio informazioni che si trova all'ingresso del centro aperto dalle ore 7.30 alle ore 19.30 con personale parlante lingua inglese.

- Il Centro garantisce la presenza di una "sala parenti" dotata di ogni confort, utilizzata per ospitare i parenti durante i momenti di incontro con le familiari ospiti del Centro. La "sala" è stata organizzata tenendo conto delle necessità della famiglia ospite, con tavoli e sedie confortevoli, scelta di colori, arredi e tendaggi e lampade in grado di rendere l'ambiente più "caldo" e familiare tenendo conto della patologia dell'utenza. Vi è stato ubicato; inoltre, un distributore di bevande calde e snack, sempre al fine di rendere più piacevole la permanenza.

ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO

A - La tipologia delle prestazioni riabilitative

Il centro è organizzato per erogare trattamenti in regime residenziale in base alle esigenze della patologia

B - Orari della struttura

Il centro opera tutto l'anno ininterrottamente

Gli orari di segreteria sono continuativi dalle 7.30 alle 19.30 dal lunedì al sabato

C - Utenza

L'accesso degli utenti alle prestazioni erogate è stabilito dalla Regione Lazio

D - Modalità di accesso

Ogni soggetto che ritiene di necessitare di un inserimento presso il Centro di Riabilitazione (familiari, servizi sociali, centri di salute mentale, disabili adulti, ecc.), può effettuare una segnalazione telefonica all'ufficio preposto ai fini di una prenotazione per una prima visita, fornendo i dati anagrafici e la motivazione della richiesta, entro i quindici giorni la paziente viene convocata per una visita che stabilisce l'idoneità e concorda i tempi e i modi per l'eventuale inserimento oppure l'inserimento nella lista di attesa. I pazienti che rispondono ai requisiti di un eventuale ricovero, vengono a questo punto inseriti nella lista d'attesa (il cui fascicolo e modulo di richiesta è conservato nell'ufficio amministrativo e vedibile dai livelli istituzionali sovraordinati) secondo criteri che non sono soltanto temporali, ma tengono conto delle necessità sanitarie e socio-ambientali.

Al momento del ricovero la paziente deve presentare:

- 1 Certificato medico di base o specialista ASL redatto su ricettario SSN contenente i seguenti dati:
 - la diagnosi
 - la richiesta del trattamento
- 2 Copia del verbale d'invalidità
- 3 Documento di identità valido
- 4 Tessera sanitaria - esenzione ticket
- 5 Codice fiscale
- 6 Un deposito per le necessità sanitarie e le necessità per i beni voluttuari

La struttura garantisce l'apertura dello sportello per effettuare i depositi necessari dalle ore 7.30 alle ore 19.30 esclusi i festivi. La gestione dei depositi viene affidata all'ufficio amministrativo e al servizio sociale che a loro volta si servono di un software dedicato che ne garantisce l'affidabilità e il rispetto della privacy, nonché la tracciabilità delle singole

transazioni.

E - Il personale sanitario e della riabilitazione

Direttore Sanitario: Dr. Roberto Giovannola – Neurologo

Direttrice del Centro: Dottoressa Roberta Ricci – Psicologa

Responsabile del sistema di gestione qualità e Responsabile delle relazioni con gli Stakeholder: Dottoressa Roberta Ricci

- Assistente sociale
- Terapisti occupazionali
- Fisioterapisti
- Logopedisti
- Infermiere Professionali
- Psicopedagogista
- Psicologi
- Psichiatra
- Ortopedico
- Geriatra
- Medicina generale
- Nutrizionista

I nominativi del Responsabile Medico e della Direttrice del Centro sono affissi e visibili agli utenti presso i servizi di afferenza.

Ad ogni funzione corrisponde un professionista facente parte dell'organico, che periodicamente o a seguito di modifiche viene aggiornato e diffuso alle parti interessate.

F - ATTIVITÀ SVOLTE DALLA STRUTTURA

Fornisce i seguenti interventi:

- Rieducazione neuromotoria
- Terapia fisica (elettromedicali)
- Logopedia
- Riabilitazione cognitiva
- Psicoterapia
- Psicologia clinica
- Interventi educazionali
- Terapia occupazionale

Servizi di consulenza specialistica:

- Neurologica
- Psichiatrica
- Geriatria
- Ortopedica
- Nutrizionale
- Medicina generale

Il Centro adotta metodi per il coinvolgimento dei professionisti nella revisione sistematica

della pratica clinica, nel nostro caso il progetto riabilitativo. Tali metodi si strutturano attraverso riunioni di equipe programmate, discussione casi clinici. Tutto questo risulta documentato in cartella clinica voce diaria e progetto riabilitativo voce riunioni d'equipe. Il Centro favorisce la prevenzione di azioni correttive e di miglioramento delle attività clinico-organizzative attraverso la stesura ed aggiornamento delle linee guida. La completezza della documentazione clinica viene periodicamente verificata attraverso audit programmati e gestiti secondo la procedura in nostro possesso.

I recapiti per contattare il Centro di Riabilitazione sono i seguenti:

Tel. 06/9041267

Fax 06/90151059

E-mail: ass_s_m_prato@libero.it

Sito web: www.santamariadelprato.com

FATTORI E STANDARD CHE DETERMINANO LA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA AL PAZIENTE

Il Centro fa propri i principi di: Uguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Efficienza ed efficacia.

Sono stati definiti gli standard di qualità più significativi dal punto di vista dell'utente

1) ACCOGLIENZA - INFORMAZIONE CHIARA - TRASPARENZA

- Il centro offre al cittadino/utente informazioni sull'organizzazione della struttura in forma verbale e scritta.
- La struttura dispone di un ufficio di front-line per l'accoglienza, l'informazione alla utenza, l'assistenza burocratica e segreteria per i rapporti con il personale sanitario e della riabilitazione. Il front-line è collocato all'interno dell'ingresso del Centro, pensato ed organizzato per l'arrivo sia dei nuovi utenti che delle loro famiglie ed altri, con un arredo che dia l'immagine della Mission del Centro e, pertanto, oltre agli elementi necessari, sono stati posti elementi come: cornice digitale che trasmette tutte le attività di cui l'utente usufruisce all'interno del Centro, un acquario per sottolineare la vitalità e la fluidità dell'organizzazione all'interno del Centro.
- Sono adottate misure per facilitare l'orientamento (segnaletica all'interno della struttura per permettere l'accesso e l'individuazione dei percorsi).
- Il paziente e i familiari, durante il trattamento può ottenere in ogni momento una chiara informazione sulle sue condizioni e sull'andamento del progetto riabilitativo.
- Il centro garantisce la trasparenza delle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni presso la portineria, è a disposizione la modulistica per la compilazione di un questionario di gradimento, per la percezione della qualità del Centro, per le segnalazioni ed i reclami, sia per l'utente che per i familiari.

2) TEMPESTIVITÀ - PUNTUALITÀ

E' presente un sistema organizzato per la raccolta e la gestione degli appuntamenti:

- a) le visite vengono effettuate per appuntamento;
- b) la gestione della lista di attesa viene seguita rispettando criteri temporali, d'urgenza e di gravità, secondo un apposito protocollo.

3) CONTINUITÀ' DELL'ASSISTENZA

La continuità viene garantita attraverso la presenza costante del personale sanitario e di un numero di professionisti in organico come da standard previsti, tale da garantire l'erogazione dei trattamenti per tutto l'anno.

All'interno del Centro di Riabilitazione si sono elaborate delle procedure ed applicati dei servizi al fine di dare continuità assistenziale in caso di urgenze o di eventi imprevedibili di natura clinica, organizzativa e tecnologica.

Per quanto riguarda l'urgenza clinica si documenta la REPERIBILITA' MEDICA E ORGANIZZATIVA h 24 per 365 gg.

Infatti ogni servizio è dotato di cellulare aziendale al fine di poter raggiungere in qualsiasi momento le figure preposte all'urgenza ed avere così immediato riscontro e norme di comportamento per la risoluzione del problema emerso.

L'assistenza è garantita al paziente h 24, in caso di imprevisto il personale è addestrato al fine di non abbandonare il posto di assistenza prima dell'arrivo di un cambio che sarà a "vista".

In caso di eventi naturali del tutto eccezionali (neve, alluvioni, ecc.) si sono raccolte le disponibilità del personale al fine di poter organizzare in queste evenienze turni straordinari, oppure precettazione.

In casi del tutto eccezionali come ad esempio nei periodi di ferie del personale dipendente o eventi dovuti a malattie prolungate del personale dipendente del Centro di Riabilitazione, esiste una task force di persone addestrate ai diversi compiti che dovrà espletare temporaneamente, tale attenzione aziendale è stata ideata e articolata al fine di mantenere un adeguato rapporto di assistenza all'utenza.

4) TUTELA DEL DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

Vengono adottate le misure per la riservatezza dei dati e delle informazioni che riguardano il paziente.

- In entrata, quindi al momento dell'accettazione, è adottato il modulo di consenso informato per la gestione dei dati personali dell'utente limitatamente all'attività svolta dal Centro
- E' rispettata la privacy durante lo svolgimento del trattamento riabilitativo clinico e assistenziale.
- Tutte le visite necessarie per l'accettazione e la stesura del programma riabilitativo avvengono in ambienti protetti (infermeria, studio psicologico, studio medico, reparto fisioterapia, studio logopedia, reparto terapia occupazionale, reparto pedagogico) e con le figure professionali del centro che fanno parte dell'equipe riabilitativa. Si realizza così quella forma di attenzione di supporto e di assistenza al nuovo utente.
- E' assicurata l'informazione agli utenti sugli organi di tutela del paziente (giudice tutelare, amministratore di sostegno, tribunale del malato e uffici invalidi) che vengono esplicitati dal servizio sociale, che svolge i seguenti interventi:
 - Accoglie attraverso il perseguimento della conoscenza dell'ospite prima del suo ingresso nella struttura (colloqui pre-ingresso per anamnesi sociale)
 - Cura le relazioni con gli ospiti, i familiari, i servizi sociali dei comuni del territorio con gli uffici protesi (per gli ausili ortopedici ed igienico sanitari) giudice tutelare e gli uffici invalidi della ASL è responsabile della gestione burocratica all'interno della struttura preoccupandosi del rinnovo puntuale di tutte le pratiche relative a invalidità e alle disposizioni di legge inerenti e supporta ospiti e familiari in tale ambito.

- Sostiene attraverso l'informazione e la collaborazione fattiva all'iter burocratico per necessità (richiesta tutore, amministratore di sostegno, invalidità, compartecipazione e quant'altro) l'utente e/o la famiglia.
- Collabora con la Direzione e la Direttrice del Centro per le prestazioni e la tutela del benessere della persona.

5) PERSONALE QUALIFICATO

- Il centro si avvale di personale qualificato e sufficiente al fine di garantire un'assistenza sicura ed efficace per le necessità dell'utenza.
- Il centro persegue una politica di aggiornamento del personale sanitario e amministrativo.

6) PERSONALIZZAZIONE ED UMANIZZAZIONE

a) Per ogni paziente viene aperto un fascicolo personale contenente i seguenti elementi

- le generalità dell'assistito
- il verbale dell'invalidità civile
- la tessera sanitaria e l'esenzione ticket
- il codice fiscale
- il documento di identità
- il modulo di consenso per la privacy

Per ogni paziente viene aperta una cartella clinica contenente i seguenti elementi:

- l'anamnesi personale e familiare
- la diagnosi e l'esame obiettivo
- le valutazioni specialistiche e tecniche
- il programma riabilitativo
- la tipologia e la frequenza degli interventi riabilitativi
- copia della documentazione clinica

Il progetto riabilitativo individuale viene condiviso con l'utente e/o con la sua famiglia.

b) Gli operatori, in relazione alle particolari esigenze dell'assistenza sanitaria, improntano il proprio contegno al rispetto e alla comprensione dell'assistito, ispirandosi al principio della solidarietà umana e subordinando le proprie azioni alla consapevole necessità e responsabilità della sua assistenza. A tal fine ogni singola professionalità che fa parte dell'organico previsto secondo normativa, si pone in atteggiamento di flessibilità e condivisione delle risorse e dell'integrazione tra le competenze diverse. Tutto il personale della struttura adeguatamente coordinato, è organizzato a far fronte a qualsiasi urgenza lavorativa.

7) PARTECIPAZIONE DEL PAZIENTE E DELLA FAMIGLIA

Il paziente e/o la famiglia vengono informati e coinvolti sui progetti e i programmi terapeutici che compongono il progetto riabilitativo, viene acquisito dagli stessi il consenso informato per quanto inerente alle terapie fisiche, riabilitative e farmacologiche applicate nonché per l'esecuzione di visite specialistiche indagini e analisi. Vengono inoltre informati sulla facoltà di interrompere volontariamente il progetto e percorso riabilitativo. Vengono inoltre informati che, qualora subentrassero circostanze (trasferimenti, ricoveri presso altre strutture) oppure i criteri riabilitativi decadessero (patologie subentranti non trattabili).

STANDARD DI QUALITÀ

Il Centro di Riabilitazione "Santa Maria del Prato" con tale Carta, dichiara gli impegni che assume nei confronti dei cittadini e gli standard di qualità con cui i vari servizi e prestazioni devono essere erogati. Gli standard definiscono il livello qualitativo e quantitativo dei servizi e delle prestazioni erogati a garanzia della soddisfazione dei pazienti.

Informazione

| INDICATORE | STANDARD |
|--|---|
| Informazioni al momento della prenotazione | Esistono strumenti informativi sintetici consegnati ai cittadini sulle modalità di prenotazione e accesso |
| Informazioni al momento del ricovero | Il Centro "Santa Maria del Prato" distribuisce, al momento del ricovero, a tutti i pazienti la Carta dei servizi |
| Informazioni ai pazienti e ai familiari di riferimento | Il personale medico-sanitario è disponibile a fornire informazioni sullo stato di salute, il decorso della applicazione del progetto riabilitativo in ogni sua parte in corso almeno tre giorni alla settimana |
| Informazione tramite segnaletica | Il Centro "Santa Maria del Prato" fornisce indicazioni sulle utenze del Centro tramite segnaletica |
| Ascolto degli utenti | Il Centro "Santa Maria del Prato" fornisce, su richiesta, apposita modulistica per sporgere reclamo e distribuisce a tutti i pazienti questionari di soddisfazione. La Direzione Sanitaria è responsabile della gestione dei reclami. |
| Completezza della documentazione per il medico curante | A tutti i pazienti dimessi viene consegnata una lettera di dimissione contenente informazioni su: <ul style="list-style-type: none">• diagnosi e anamnesi• esame obiettivo all'ingresso e alla dimissione• progetto e programma riabilitativi• esami e consulenze• continuità assistenziale e terapeutica• terapia a domicilio |
| Semplicità di ottenimento della documentazione clinica | È possibile richiedere copia della cartella clinica attraverso compilazione di apposita modulistica. Il duplicato può essere ritirato, entro 30 giorni dalla richiesta (previa telefonata al personale amministrativo per conferma) dal paziente o dai suoi familiari, esibendo delega firmata. Su richiesta, la copia di cartella clinica può essere anche spedita a domicilio. |

Assistenza e qualità

| INDICATORE | STANDARD |
|--|--|
| Disponibilità di camere adeguate alle diverse esigenze | La disponibilità viene erogata a seconda le diverse esigenze dell'utenza. |
| Dotazione completa posto letto | Il 100% dei posti letto è dotato di: <ul style="list-style-type: none"> • testata del letto • armadio • comodino • sedia • cassettera |
| Pulizia camere e servizi igienici | Tutti i giorni |
| Cambio della biancheria | Tutti i giorni e a seconda delle necessità anche più volte al giorno |
| Orario distribuzione del vitto | La colazione viene servita alle ore 8.30, il pranzo alle ore 12.00, la cena alle ore 18.00. |
| Varietà del menù | Il menù è articolato su tre settimane e varia sia in estate che in inverno |
| Giardino | Presente |
| Parcheggio | Presente |
| Mantenimento e manutenzione della struttura, degli impianti e delle attrezzature | Il Centro di Riabilitazione garantisce il mantenimento della struttura e l'efficienza costante degli impianti e delle attrezzature |
| Forniture | Il Centro di Riabilitazione garantisce l'attenta selezione dei fornitori attraverso specifici processi di qualificazione degli stessi |
| Esami di laboratorio | Garanzia a tutti i pazienti di esecuzione e refertazione di esami routinari entro 48 ore dall'ingresso e dalla dimissione Garanzia di controlli intermedi anche in caso di insorgenza di nuove patologie |
| Trattamento riabilitativo psicomotorio | Garanzia a tutti i pazienti con problematiche di tipo ortopedico di trattamento riabilitativo giornaliero in senso stretto che impegna cioè fisioterapisti, (più il tempo necessario per la parte strumentale che è caratterizzata da elettromedicali ai quali si è aggiunto lo strumento della TECAR Terapia). Ciò garantisce, con l'attivazione dei vari servizi a supporto e di altro personale, il raggiungimento dell'impegno terapeutico previsto dalle normative vigenti. Garanzia a tutti i pazienti con problematiche di tipo psicosensoriale di trattamento riabilitativo giornaliero in senso stretto che impegna: logopedia, psicologia, pedagogiste, tecnico della terapia occupazionale. |
| Visita medica | Tutti i giorni medicina di base e neurologia, in particolare la specialistica di psichiatria, ortopedia, geriatria, nutrizionista, viene erogata due volte a settimana |
| Tutela della privacy | Attivazione di tutte le procedure volte a garantire la protezione nella gestione dei dati personali e sanitari (questi ultimi definiti dati "sensibili" in grado di rilevare lo stato di salute) in ottemperanza del D.Lgs. 30.06.2003 n. 196 |
| Gestione del rischio | Costruzione di un sistema di Incident reporting per la prevenzione, gestione, controllo e riduzione dei rischi e per il miglioramento della qualità assistenziale e clinica della struttura |
| Attenzione alle problematiche dei pazienti e dei familiari di riferimento | Condizioni psichiche e recupero funzionale del paziente con esiti di malattie psicofisiche e sensoriali in riabilitazione fisica e stato psicologico del familiare di riferimento. |
| Aggiornamento e formazione del personale | Il Centro di Riabilitazione garantisce una costante attività di aggiornamento e formazione del personale a garanzia di una migliore qualità dei processi e dei prodotti messi a disposizione dei pazienti in un'ottica di verifica e miglioramento costanti della clinical competence degli operatori stessi (con particolare attenzione al raggiungimento dei crediti ECM), al fine di un maggiore coinvolgimento, una maggiore motivazione e una maggiore condivisione del personale nei processi di miglioramento continuo. |

| | |
|------------------------------|---|
| Cartella clinica Gestione | La struttura garantisce ad ogni figura professionale facente parte dell'equipe riabilitativa l'accesso alla cartella clinica nella parte di propria competenza. L'accesso è garantito attraverso l'uso di credenziali personalizzate nel sistema di gestione informatizzata della cartella clinica, che consente di tracciare le registrazioni effettuate e di garantirne la sicurezza. Per i referti diagnostici, è prevista nei locali della infermeria un fascicolo personale che segue la cartella clinica. |
|------------------------------|---|

LA NOSTRA MISSION E LA NOSTRA VISION

La mission alla quale il Centro di Riabilitazione " Santa Maria del Prato" dedica il proprio impegno e la propria professionalità è la medicina riabilitativa.

Questa definizione ricomprende i trattamenti e le cure finalizzati al recupero parziale o totale delle capacità funzionali compromesse dalle più varie tipologie di tipo danni neuro-psicosensoriali tali da causare in sé invalidità.

I servizi offerti dal Centro di Riabilitazione " Santa Maria del Prato" ricomprendono quindi sia il trattamento della minorazione, sia l'addestramento dei pazienti ad occupazioni adatte alle proprie nuove possibilità.

Questo significa, per il Centro di Riabilitazione " Santa Maria del Prato", porsi come obiettivi principali: il raggiungimento della massima efficienza, anche nella sfera professionale, per i pazienti giovani e adulti il conseguimento del più alto grado possibile di indipendenza nella vita quotidiana e di relazione.

La problematica di patologia psicosensoriale comporta serie limitazioni alla capacità di comunicare, alla capacità di autonomia personale, a quella di apprendimento, nonché disturbi nella percezione dell'ambiente circostante e nelle relazioni interpersonali.

Per queste forme di disabilità i responsabili del si sono adoperati ad attrezzarlo per offrire prestazioni riabilitative mirate a varie categorie di disabili , tendenzialmente ascrivibili al seguente schema:

- Persone che presentano minorazioni dovute a danni cerebrali con problemi motori, a Persone che presentano minorazioni di entrambe i canali sensoriali e ritardo evolutivo; a persone che presentano ritardo mentale di tipo profondo, medio, lieve con psicosi da innesto e i disturbi comportamentali correlati.

I nostri pazienti spesso presentano quadri clinici molto complessi in cui alle menomazioni psico-sensoriali si sommano quasi sempre l'epilessia, il grave ritardo mentale, l'assenza di linguaggio verbale, gravi alterazioni della personalità, gravi disturbi del comportamento, assenza di autonomia nello svolgimento di qualsiasi semplice attività quotidiana e deficit di tipo motorio e problematiche varie legate allo stato di salute.

La loro capacità di risposta agli interventi riabilitativi e educativi, seppur possibile e verificabile, è molto lenta. Infatti, affinché gli interventi possano avere risultati percepibili devono rispondere a criteri di costanza e continuità per tempi prolungati, se non addirittura a vita.

Per ciò che riguarda più da vicino il ritardo mentale possiamo dire che le caratteristiche che possono essere accomunate a quelle dei nostri utenti sono:

- difficoltà attentive
- difficoltà mnesiche
- rifiuto o impossibilità di prendere iniziative
- difficoltà nell'assunzione di scelte anche nell'ordine delle semplici attività quotidiane
- compromissione dell'orientamento temporale
- difficoltà nell'orientamento spaziale
- gravi e medie alterazioni della personalità con manifestazioni comportamentali quali aggressività (auto ed eterodiretta), oppositività, passività e/o chiusura relazionale
- Vari disturbi di personalità e comportamentali

D'altra parte in nostri utenti sono in grado di realizzare semplici apprendimenti che migliorano la loro condizione umana e il loro benessere psico-fisico, ma solo a fronte di progetti riabilitativi altamente specialistici, a carattere multidisciplinare e prolungati nel tempo. Il lavoro con i questa tipologia di utenza all'interno del Centro di Riabilitazione quindi, non solo è finalizzato a mantenere in vita ciò che queste persone hanno acquisito negli anni, lavoro che già necessita di interdisciplinarietà, attenzione globale al soggetto, rigore metodologico nella realizzazione degli interventi riabilitativi , spazi ed ambienti adeguati, ma anche ad aiutare ancora la persona a far fronte ai cambiamenti interni ed esterni legati al modificarsi del proprio ciclo di vita mantenendo in essere quella reattività minimale di cui sono in possesso.

Generalmente per riabilitazione s'intende un'attività finalizzata a ripristinare il funzionamento di un organo o di un'abilità che, a causa di un incidente o di una malattia, è stato reso deficitario. Tale tipo di riabilitazione prevede che essa sia temporanea e finalizzata al ristabilirsi di una capacità persa o danneggiata.

La riabilitazione svolta all'interno del nostro Centro di Riabilitazione non si connota per le caratteristiche sopra citate in quanto per il recupero di funzioni o abilità perse occorre un percorso fatto di continui interventi mirati al mantenimento di un equilibrio che si raggiunge proprio negli ambienti protetti che può essere consolidato per poi trovare situazioni di non residenzialità.

Le gravi menomazioni a livello sensoriale e neuropsicologico e la gravità dei quadri clinici generali, fanno sì che i nostri utenti necessitino di continue stimolazioni specifiche al fine di mantenere in vita le innate (o acquisite negli anni) capacità in possesso.

Il termine riabilitazione di mantenimento potrebbe far pensare ad interventi molto soft di tipo assistenzialistico o vagamente educativo, dove la finalità principale è assicurare agli ospiti del Centro buone condizioni di vita in termine alberghiero, custodialistico, con blanda sollecitazione a mantenere le parziali autonomie di cui gli ospiti sono in possesso.

Con soggetti con danni psicosensoriali il termine "riabilitazione di mantenimento" ha un'accezione invece ben più marcata e fa riferimento ad attività riabilitative molto specialistiche e personalizzate, portate avanti con modalità molto rigorose per far fronte a rischi di veloci e profonde regressioni sia in termini di perdita di abilità ma anche in termini psicologici e comportamentali.

E' oramai confermato dalla ricca letteratura in merito, che l'assenza di interventi riabilitativi continuativi, rivolta a persone con deficit psicosensoriali, dà origine, nella maggior parte dei casi, ad un aggravamento veloce e massiccio in termini di chiusura emotiva, di comparsa di gravi disturbi comportamentali quali auto ed etera aggressività e di aumento delle stereotipie e delle autostimolazioni corporee. La perdita di interesse verso il mondo esterno ha effetti pesanti, anche se non diretti, circa il loro stato di salute generale.

La globalità del progetto riabilitativo elaborato secondo le direttive dell'ASP impostato presso il nostro centro deve tenere conto delle varie esigenze che la persona presenta:

- Bisogni di comunicazione, come esigenza di esprimere i bisogni primari e quelli più elaborati relativi ai rapporti interpersonali.
- Bisogni di autonomia nell'ambito delle attività essenziali della vita quotidiana, quali il lavarsi, il vestirsi, il mangiare. Anche se la maggior parte degli apprendimenti ha risultati migliori se fatta durante l'età evolutiva, riteniamo necessaria sia che l'adulto disabile possa continuare ad apprendere nuove abilità, sia che mantenga quanto già appreso e migliori le performance sotto il profilo della precisione e dell'indipendenza. Anche la possibilità di muoversi in autonomia negli spazi conosciuti attraverso indizi sensoriali può favorire il soddisfacimento dei bisogni di autonomia dell'ospite.
- Bisogni di socializzazione, intesi come necessità di non stare da soli, di comunicare, di stabilire relazioni interpersonali, di instaurare rapporti affettivi, di essere attivi nel contesto in cui la persona vive.
- Bisogni di tipo psicologico, quali il bisogno di contatto fisico, di rassicurazione, di affrontare le esperienze nuove con gradualità, di controllare la successione degli eventi, di canalizzare

l'eccessivo accumulo di ansia; tali bisogni trovano il soddisfacimento solo in un rapporto interpersonale stretto con persone capaci di esercitare un ruolo terapeutico anche a forte connotazione empatica. • Bisogni di prestazioni sanitarie quali il controllo della salute quotidiana; il mantenimento e lo sviluppo della funzionalità sensoriale residua, mediante l'impiego di terapie rieducative e il ricorso ad ausili tecnologici; la gestione terapeutica della comorbidità e di tutto il quadro della patologia cronica. Bisogni cognitivi come mantenere o potenziare tutto il corteo delle competenze cognitive in suo possesso.

Pertanto, nell'impostazione dei progetti riabilitativi viene garantita:

- ◆ L'attenzione all'organizzazione della giornata;
- ◆ L'attenzione alla comunicazione e alla relazione interpersonale;
- ◆ L'attenzione ai contesti di vita in termini strutturali.

Lo spazio così concepito dà alla persona la possibilità di scandire il tempo svolgendo varie attività in luoghi

diversi durante la giornata. In questo senso lo spazio diventa non solo il luogo della riabilitazione psicomotoria, ma anche il luogo della "abilitazione" all'orientamento temporale.

Nel nostro CENTRO SONO PROGRAMMATE GIORNATE CHE POSSONO DEFINIRSI TIPO, MA OCCORRE ANCHE SPECIFICARE che l'abilità che ci caratterizza è proprio quella di "navigare" fuori dagli schemi, intendendo con questo essere addestrati per riorganizzarsi anche in caso di rimodellamento improvviso della giornata organizzata. Comunque ogni giornata all'interno del centro è organizzata attraverso una serie di attività riabilitative e di svolgimento delle attività di vita quotidiana, pertanto possiamo dire:

- Sveglia alle ore 7,30 con cura e igiene della persona. Questo aspetto è a cura del personale della riabilitazione che a secondo dei casi assiste con supervisione oppure supporta il paziente in questa attività. La cura e l'igiene della persona avviene nelle loro camere e bagni.
- Colazione alle ore 9,00, questa attività è supervisionata sia dai tecnici della terapia occupazionale che dal personale socio sanitario e di assistenza che si adopera al fine di intervenire in maniera differenziata a seconda delle caratteristiche dell'utenza. Tutto si svolge nella sala refettorio.
- Inizio delle attività strettamente riabilitative dalle ore 8,00 alle ore 17,30. Abbiamo in operativo un orario e turni di presenza degli operatori che si diversificano per ruoli e mansioni e che si spalmano pertanto nel corso della giornata. E' effettuata una supervisione, la cura di tutta l'articolazione delle attività, degli orari e della consulenza, dalla Direttrice del Centro. Gli utenti presi in carico e determinati a secondo del proprio percorso riabilitativo come da progetto riabilitativo vengono impegnati nei seguenti settori: fisioterapia, logopedia, psicologia, terapia occupazionale, attività pedagogiche, piscina, scuola, gite esterne con i tecnici della terapia occupazionale della durata di una giornata, visite guidate con la cooperativa di Capodarco, visite a musei o altre situazioni di gradimento all'utenza con personale aziendale tecnico, attività musicale, attività di ginnastica dolce e aerobica, pomeriggi ricreativi con feste di tipo ludico (pizza party, discoteca dalle ore 21,00 alle ore 24,00, concerti da camera, concerti con strumenti classici, cene all'aperto con animazione musicale), T.V. serale, festeggiamenti di compleanni (avendo sempre cura di presentare torta e regalo!). Attività di lavoro interno realizzato in un servizio da parte dell'utente di "centralino" e di "portineria".
- Un cenno particolare meritano le uscite sul territorio con la mostra mercato che vede in campo i prodotti elaborati durante le attività di laboratorio di terapia occupazionale ed il Laboratorio pedagogico. Questo rappresenta per l'utenza la messa a fuoco di tutto il loro impegno e il riscontro sociale determinato dall'acquisto dei prodotti dalle persone che percorrono la mostra. Il tutto crea un circuito di gratificazione difficile da descrivere che va dai sorrisi dell'utente, a comportamenti che esprimono felicità, dalla consapevolezza di essere apprezzato.
- Non è da trascurare il servizio liturgico che viene assicurato alle utenti ogni festività, con particolare riguardo alle feste di rito più importanti dove si aggiunge una animazione musicale ed una liturgia più raffinata.
- A tutto questo si aggiunge una organizzazione di tipo esclusivamente medico come: visite neurologiche,, visite di medicina di base, accessi infermieristici, visite ortopediche, visite psichiatriche, visite geriatriche, visite dietologiche. In più nel nostro centro vista l'utenza esclusivamente femminile si dà la opportunità di effettuare a domicilio visite ginecologiche.

Da come si evince la giornata tipo è molto impegnativa da un punto di vista organizzativo, ci sono molte attività che fanno parte del programma riabilitativo SIAR con le figure richieste e tante sfaccettature, si nota bene che è presente un insieme di professionisti che svolgono attività all'interno del nostro centro riabilitativo residenziale e che possiede la caratteristica di offrire all'utente una giornata dove sia impegnato e interessato. Questa rosa di professionisti che operano all'interno del Centro di Riabilitazione svolgono la loro attività interscambiandosi nello spazio della giornata.

Questo aspetto è fondamentale per garantire non solo una qualità di vita direi orientata all'eccellenza dei servizi ma al fine di determinare una sana prevenzione a tutti quei comportamenti di natura comportamentale problematica che renderebbero difficile e pesante la gestione dell'utenza nel centro.

Sappiamo bene che per evitare i comportamenti problematici come op positività, fughe, etero aggressività, ecc al di là di una professionalità degli operatori occorrono degli strumenti che rappresentino un mezzo per arginare, difendere e evitare l'emissione delle problematicità.

C'è da aggiungere che tutto questo insieme di attività, naturalmente come più volte rappresentato ben

articolate , hanno una forte prevenzione anche su tutta la sintomatologia depressiva. La depressione che colpisce la nostra utenza ha naturalmente un trattamento farmaco terapeutico e psicologico di prassi , ma la abilità della struttura sta proprio nel promuovere quelle circostanze che favoriscono quel rapporto umano che assolutamente non deve mancare .

Tutti questi mezzi sopra elencati che entrano a fare parte della giornata tipo, ben miscelati e articolati attraverso l'impegno e la organizzazione dei diversi servizi, della preparazione degli operatori attraverso briefing giornalieri e ad oras , rappresentano una buona prevenzione determinata dal fatto che l'utente viene distratto dai suoi pensieri negativi e circostanziali, aspetti tipici della nostra utenza .Il paziente viene aiutato attraverso l'impegno nelle diverse attività programmate e cucite su loro misura, a mettersi alla prova, a vedere e sperimentare le proprie capacità, a sentirsi realizzato e utile all'interno di un circuito residenziale. E questo proprio al fine di consolidare ogni volta i risultati raggiunti al paziente viene dato un rinforzo positivo con piccoli regali, riconoscimenti, incarichi.

Per quanto riguarda la programmazione degli interventi, viene formulato un piano di lavoro che tenga conto di:

- individuare l'area in cui si colloca l'attività (autonomia personale, comunicazione, terapia occupazionale, ecc.),
- valutare le abilità esistenti con osservazione sistematica diretta o check list
- progettare l'intervento con l' analisi del compito
- costruire il curriculum individuando obiettivi a lungo termine, a medio termine e a breve termine
- definire le tecniche di insegnamento
- stendere una task analysis il più dettagliata possibile
- individuare eventuali sussidi e protesi per favorire l'autonomia
- generalizzare l'apprendimento
- valutare in itinere e alla fine degli apprendimenti con osservazione e compilazione di check list.
- programmare il mantenimento dell'abilità acquisita.
- Programmare per le persone con abilità potenziate l'ipotesi di dimissione per ulteriori inserimenti in altre strutture ad alta autonomia

È di estrema importanza sottolineare che la storia di un'inabilità è condizionata da molteplici fattori, primi fra tutti le eventuali patologie concomitanti, che, per il conseguimento dei migliori risultati, devono essere considerate e valutate con estrema attenzione nella formulazione e attivazione del progetto e programma riabilitativi.

L'équipe riabilitativa del Centro di Riabilitazione segue ognuna di queste patologie dando priorità assoluta all'interdisciplinarietà dei vari interventi. Ed è per questo che, in base alle necessità, ci si avvale della costante collaborazione di vari componenti dell'équipe.

La **vision** del Centro di Riabilitazione consiste, dunque, nell'ottimizzare le diagnosi e quindi nell'elaborare progetti riabilitativi finalizzati alla formulazione di obiettivi e prognosi di recupero.

È importante evidenziare, inoltre, il costante rapporto di interscambio attivato con strutture sanitarie ospedaliere, extra ospedaliere e sociali presenti sul territorio, al fine di monitorare l'ingresso nel nostro Centro la dimissione e quindi il successivo rientro a domicilio o il trasferimento presso altre strutture.

Al fine di perseguire la suddetta mission, si è ritenuto fondamentale focalizzare l'impegno sui seguenti aspetti:

- centralità del paziente
- approccio multidisciplinare
- lavoro di squadra
- personalizzazione del progetto riabilitativo e assistenziale
- comfort alberghiero e relazionale
- tutela dei diritti
- sicurezza per i pazienti, per i familiari e per gli operatori
- accessibilità strutturale e organizzativa
- supporto psicologico per i pazienti, per i familiari e per gli operatori
- integrazione con le strutture della rete
- formazione e aggiornamento continui
- comunicazione interna ed esterna
- miglioramento continuo

LA NOSTRA POLITICA PER LA QUALITÀ

Costituisce fermo principio del Centro di Riabilitazione erogare i propri servizi, perseguendo l'obiettivo di fornire prestazioni affidabili e innovative.

La politica per la qualità è definita e documentata dalla Direzione Generale e dalla Direzione Sanitaria nell'ambito della definizione della presente Carta dei Servizi.

La politica indica la vision, i valori essenziali e le convinzioni del Centro di Riabilitazione sul tema della qualità e della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e serve a definire la direzione, i principi d'azione e i risultati a cui tendere ed esprime l'impegno del vertice aziendale nel promuovere nel personale la conoscenza degli obiettivi, la consapevolezza dei risultati a cui tendere, l'accettazione delle responsabilità e le motivazioni.

La presente Politica aziendale nasce anche allo scopo di dimostrare verso l'interno:

- L'impegno del Centro di Riabilitazione verso il mantenimento di un elevato standard qualitativo dei servizi erogati.
- L'impegno del Centro di Riabilitazione verso la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori nei propri ambienti di lavoro.

e, verso l'esterno, che:

- esiste un impegno concreto, da parte del Centro di Riabilitazione, che include:
 - la vision di centralità del cliente e dell'umanizzazione dei rapporti professionali riferiti ai servizi prestati;
 - l'impegno continuativo a erogare servizi secondo i principi di qualità, efficienza ed efficacia;
 - l'impegno a collaborare e ad integrarsi coerentemente ed efficacemente nella rete dei servizi;
 - l'impegno ad assicurare un lavoro di squadra in tutte le attività che riguardano gli ospiti del Centro di Riabilitazione;
 - l'impegno a osservare la normativa vigente in materia di responsabilità amministrativa delle imprese, adottando un proprio Modello Organizzativo e Gestionale in ottemperanza al D.Lgs. 231/001, supportato dalle azioni mirate alla formazione di tutto il personale, all'adozione del Codice Etico e alla nomina di un Organismo di Vigilanza, secondo le disposizioni normative adottate;
 - l'impegno ad assicurare costantemente l'integrazione tra aspetto clinico, riabilitativo, psicologico e assistenziale, attraverso canali di comunicazione efficaci tra le diverse figure professionali coinvolte nei servizi;
 - l'impegno al miglioramento continuo delle proprie prestazioni, tramite percorsi formativi e di sviluppo delle risorse umane impiegate;
 - l'affermazione che le responsabilità nella gestione di servizi, di elevato livello qualitativo, riguarda l'intera organizzazione aziendale, dalla Direzione Generale sino ad ogni lavoratore, ciascuno secondo le proprie mansioni e competenze;
 - l'impegno a considerare la salute e sicurezza nel luogo di lavoro ed i relativi risultati come parte integrante della gestione aziendale;
 - l'impegno a fornire le risorse professionali e strumentali necessarie a mantenere l'elevato livello qualitativo atteso;
 - l'impegno a riesaminare periodicamente la presente Politica e la Carta dei Servizi, che la include, e il Sistema di Gestione per la Qualità attuato;
 - l'impegno a definire e diffondere all'interno del Centro di Riabilitazione gli obiettivi periodici e i relativi programmi di attuazione.
- si privilegiano le azioni preventive;
- l'organizzazione aziendale tende all'obiettivo del miglioramento continuo.

La Politica del Centro di Riabilitazione e i suoi obiettivi, nonché tutte le informazioni rivolte agli stakeholder interni/esterni, sono comunicati tramite comunicazioni interne, affissioni in bacheca, messaggi e-mail e in occasione di incontri e riunioni in modo da garantirne la conoscenza e la divulgazione a tutto il personale.

Allo scopo di rendere più scorrevole la diffusione della presente Politica Aziendale, è stata realizzata la "Dichiarazione della Politica Aziendale", che riprende in formato short, la Politica, slegandola dalla restante parte della presente Carta dei Servizi.

Sia la Politica del Centro di Riabilitazione che gli obiettivi possono essere aggiornati in funzione delle mutate esigenze aziendali ed è comunque compito della Direzione Generale, unitamente alla Direzione Sanitaria, individuare i nuovi principi e renderli noti a tutto il personale. Tale evento avviene, generalmente, in occasione dei previsti riesami della direzione in materia di SGQ.

A tal fine la Direzione Generale, congiuntamente alla Direzione Sanitaria, si assume il compito di:

- definire e applicare il Sistema di Gestione per la Qualità;
- eseguire periodici riesami del Sistema di Gestione per la Qualità;
- garantire la disponibilità di adeguate risorse umane (competenze e qualifiche) e tecniche (infrastrutture, attrezzature, macchinari, laboratori, palestre, etc.)
- promuovere le azioni necessarie per prevenire il verificarsi di non conformità di servizio fornito ai pazienti e del Sistema di Gestione per la Qualità;
- verificare l'attuazione delle soluzioni adottate
- nominare un proprio Rappresentante in qualità di Responsabile per la Gestione del Sistema Qualità che gestisca l'operatività del Sistema di Gestione per la Qualità;
- incaricare professionisti esperti per condurre i cicli di internal audit;
- stabilire le metodologie di misurazione delle prestazioni del Centro di Riabilitazione per accertarsi del conseguimento degli obiettivi pianificati;
- tali metodologie comprendono in via minimale ed esemplificativa:
 - misurazioni delle prestazioni dei processi aziendali;
 - valutazioni del livello di soddisfazione delle famiglie degli ospiti in merito ai servizi erogati ed alla qualità da questi percepita;
 - valutazione dei rapporti emessi da parte di Organismi di controllo esterni;
- agire prontamente con azioni correttive e preventive, individuando i responsabili e i tempi di attuazione, al verificarsi di scostamenti dagli obiettivi aziendali evidenziati da reclami o lamentele da parte delle famiglie degli ospiti.

Al fine di poter rispettare quanto stabilito nella Politica Aziendale e di garantire il raggiungimento degli obiettivi, la Direzione Generale del Centro di Riabilitazione, sentita in merito la Direzione Sanitaria, ritiene fondamentale:

- coinvolgere, motivare e valorizzare le proprie risorse umane, attraverso la divulgazione della Politica e degli obiettivi aziendali, utilizzando come strumento il Sistema di Gestione per la Qualità, garantendo l'informazione, la formazione, l'addestramento e l'aggiornamento necessari;
- individuare la criticità dei processi aziendali che concorrono all'erogazione dei servizi, in modo da attuare azioni atte a monitorarle e se necessario a risolverle;
- definire obiettivi per il miglioramento continuo dei servizi erogati del Centro di Riabilitazione nel rispetto delle prescrizioni legislative, che sono la normativa ed i regolamenti dei livelli istituzionali sovraordinati regolamentari e contrattuali, della volontà di garantire lo sviluppo delle proprie risorse e la crescita professionale del personale;
- assicurare il rispetto delle leggi in materia di sicurezza e salute dei lavoratori;
- assicurare la diffusione della presente Politica e della Carta dei Servizi a tutte le parti esterne interessate, attraverso il sito web www.santamariadelprato.com ;
- affermare che la responsabilità nella gestione della qualità riguarda l'intera organizzazione aziendale, dai vertici sino ad ogni lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze;
- impegnarsi a fornire le risorse umane e strumentali necessarie alla corretta gestione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- impegnarsi a far sì che i lavoratori siano sensibilizzati e formati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di qualità dei servizi prestati.
- La Direzione Sanitaria assicura che tutte le professionalità siano coinvolte nei programmi di valutazione e miglioramento della qualità

La Direzione Generale e la Direzione Sanitaria, in collaborazione con il Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità, periodicamente, in occasione del Riesame della Direzione verificano il rispetto degli impegni sopra elencati, il raggiungimento degli obiettivi e definiscono azioni volte a recuperare eventuali scostamenti e a pianificare azioni di miglioramento.

La presente Politica per la qualità è emessa e sottoscritta dalla Direzione Generale, concordemente alla Direzione Sanitaria.

Campagnano di Roma, 29 gennaio 2013

Direzione Generale

Direzione Sanitaria
