

Fondazione
Casa Cardinale Maffi
(D.M. 18 maggio 1998 - già Ente Morale D.P.R. 352/54)
O.N.L.U.S.

Centro di Riabilitazione Ambulatoriale

“Santa Caterina”

COLLESALVETTI (LI)

REGOLAMENTO INTERNO

Revisione n. 08 - Anno 2012

PREMESSA

Il presente regolamento pone le norme essenziali per il corretto, efficace ed efficiente funzionamento del Centro di Riabilitazione.

Il Centro è accreditato con la Regione Toscana al fine di erogare trattamenti nella forma Ambulatoriale in base alle esigenze ed alle condizioni generali del singolo Utente. Ogni prestazione è svolta in forma individuale e/o di gruppo, a seconda della specificità e della finalità dell'intervento stesso.

Art. 1

PROGETTO DI STRUTTURA

Il Centro di riabilitazione funzionante dal 1980, è stato gestito dal C.I.F. di Pisa fino al 30 settembre 1999. Dal 1° ottobre 1999 costituisce una unità operativa della Fondazione Casa Cardinale Maffi con sede a San Pietro in Palazzi – Cecina (LI) via Don Pietro Parducci, 1. E' una struttura privata convenzionata ex art. 26 della Legge 24 dicembre 1978 n. 833, ed autorizzata a funzionare in base ai seguenti atti:

- Autorizzazione sanitaria con provvedimento n° 19 del 05/06/2002 del Comune di Collesalveti e successiva presa d'atto del Dirigente della Struttura Assetto del Territorio del 12/10/2007 inerente la trasformazione in Centro di Riabilitazione - Residenza Sanitaria per Disabili (CdR-RSD)
- Decreto di Accredimento da parte della Regione Toscana n° 2893 del 14 maggio 2003.
- Contratto stipulato in data 06/04/2008 tra la Fondazione casa Cardinale maffi e l'Azienda USL 6 di Livorno con validità triennale. Attualmente sono in corso le trattative tra le parti interessate per il rinnovo del contratto.

AMBIENTE

Il Centro di Riabilitazione inizialmente situato in locali posti al piano terra della RSD "Santa Caterina" della Fondazione Casa Cardinale Maffi, si è trasferito nel settembre 2008 nell'attuale struttura e nel febbraio 2010 è stata inaugurata la nuova piscina terapeutica.

Il recente complesso immobiliare costituente il Centro di Riabilitazione è adiacente alla RSD "Santa Caterina" e situato nel centro urbano del Comune di Collesalveti in via Don Bosco, 1. E' articolato su due piani, circondato da aree verdi e aree adibite a parcheggi ed è stato progettato ed edificato secondo i parametri architettonici delle più recenti normative dei centri per la riabilitazione.

MISSION

Il Centro di riabilitazione ha come obiettivo quello di porre al centro delle proprie attività l'esigenza del paziente ed il suo stato di salute mediante competenza professionale e attenzione umana. Il Centro opera nel rispetto della dignità e della privacy per soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

VISION

Il Centro di riabilitazione intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa delle prestazioni di diagnostica oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni riabilitative.

OBIETTIVI

- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, in collaborazione con le Aziende USL per quanto riguarda le attività accreditate, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa sulle prestazioni riabilitative.
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
 - il rispetto della privacy.
- raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

Al fine di garantire il benessere della persona e corrispondere nella maniera appropriata alle sue esigenze, la Fondazione ha elaborato un piano di qualità mirato al miglioramento continuo di tutti i processi di lavoro in atto. Ciò avviene concretamente attraverso l'individuazione periodica di progetti proposti dagli stessi operatori per gruppi professionali/interprofessionali,

nella convinzione che gli obiettivi di qualità, per essere raggiunti, devono essere condivisi e partecipati.

La responsabilizzazione degli operatori a tutti i livelli ed il loro costante coinvolgimento sono ritenute condizioni indispensabili per il miglioramento della qualità della vita della persona/ospite.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Tutti gli operatori che lavorano presso il CdR partecipano annualmente a corsi di aggiornamento previsti dal piano formativo aziendale annuale. Particolarmente significativa è la formazione on the job che si sviluppa durante tutto l'anno nella realizzazione dei progetti di qualità.

La formazione e l'aggiornamento avvengono secondo quanto previsto dai contratti di lavoro nazionali ed in base ad accordi sindacali aziendali e provinciali.

FINALITA' ISTITUZIONALI

Il Centro di Riabilitazione è al servizio dell'intero territorio per **attività sanitarie di riabilitazione**: “interventi valutativi, diagnostici, terapeutici e altre procedure finalizzate a portare il soggetto affetto da lesione invalidante a contenere o minimizzare la sua disabilità, al fine di potersi relazionare nel modo più efficace possibile nel proprio ambiente familiare, lavorativo, scolastico e sociale” (“Linee guida per le attività di riabilitazione” Accordo dalla Conferenza Stato-Regioni del 7 maggio 1998).

PRINCIPI DI BASE

Il Centro di Riabilitazione opera secondo i principi di Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Efficienza ed Efficacia.

Art. 2

TIPOLOGIA DI PERSONE A FAVORE DELLE QUALI E' SVOLTA L'ATTIVITA'

Pazienti con patologie di natura neurologica e ortopedica a carattere invalidante, che necessitano, nel percorso assistenziale, di una fase riabilitativa per ridurre i postumi e ottenere comunque un miglioramento e/o un mantenimento delle capacità motorie residue.

Nello specifico si ritiene utile dare spazio alla cura e alla riabilitazione di:

- 1) Patologie neurologiche sia dell'età evolutiva che dell'età adulta come ad esempio esiti di paralisi cerebrali infantili, esiti di ictus, M.di Parkinson, sclerosi multipla etc.,
- 2) Patologie ortopediche quali esiti di interventi chirurgici di protesizzazione e riprotesizzazione articolare, esiti di interventi chirurgici post traumatici e non,
- 3) Patologie del rachide sia come esiti di interventi neurochirurgici sia come recupero dell'igiene posturale mediante metodica di F. Souchart (rieducazione posturale globale).
- 4) Patologie reumatologiche quali artrite reumatoide, artrite psoriasica, fibromialgia etc.

Art. 3

PRESTAZIONI EROGATE

In questa Struttura vengono eseguite le seguenti cure:

- ❖ idrokinesi terapia
- ❖ kinesiterapia
- ❖ rieducazione motoria e neuromotoria
- ❖ massoterapia
- ❖ ultrasuoni
- ❖ elettrostimolazione
- ❖ magnetoterapia
- ❖ laserterapia
- ❖ tens
- ❖ ionoforesi
- ❖ bacinelle galvaniche
- ❖ trazione cervicale e lombare
- ❖ rieducazione posturale globale
- ❖ metodica di accorciamento muscolare e sollecitazione di trazione (metodo Grimaldi)

Art. 4

ORARIO DI APERTURA, MODALITA' E TEMPI DI ACCESSO

Il centro di riabilitazione è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00 ed il sabato dalla ore 08.00 alle ore 14.00. Il servizio di accettazione medica e segreteria per informazioni è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 17.00 e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Il personale sanitario è a disposizione del paziente per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti della prestazione da eseguire.

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o per telefono, tutti i giorni negli orari di apertura.

La prenotazione della visita fisiatrica può essere effettuata durante gli orari di apertura presso il servizio di accettazione del centro o telefonicamente.

L'ambulatorio è convenzionato con il servizio sanitario Nazionale (SSN).

Il paziente che accede alle prestazioni deve essere in possesso della richiesta medica compilata in tutte le sue parti, comprese le eventuali certificazioni di esenzione, tessera sanitaria europea o codice fiscale e presentare documentazione sanitaria in possesso (esami clinici, eventuali cartelle cliniche di ricoveri ospedalieri, ecc...).

Prima della visita fisiatrica viene fatta compilare la dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali ex D. Lgs 196/2003. Dopo la visita viene elaborato il programma terapeutico che successivamente deve essere autorizzato dall'Azienda USL di appartenenza (viene consegnato al paziente un promemoria con le istruzioni) nel momento in cui l'Azienda USL invia il programma terapeutico validato e protocollato il paziente viene messo in lista di attesa.

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in accettazione e consegnare la richiesta medica pagando il dovuto ticket. I pagamenti devono essere effettuati in contanti, non vengono accettate carte di credito, bancomat e assegni bancari.

La partecipazione alla spesa sanitaria è prevista secondo le modalità stabilite da normativa del Servizio Sanitario Regionale, nel rispetto delle esenzioni di legge. Le tariffe delle prestazioni di riabilitazione sono soggette al rapporto di convenzione tra la Fondazione Casa Cardinale Maffi e Azienda USL 6 secondo le normative vigenti e periodicamente soggette a revisione contabile.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite fax ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.

Art. 5

ATTIVITA' INERENTI L'ORGANIZZAZIONE DI LAVORO

Aspetti generali

La dotazione complessiva di personale risponde agli standard stabiliti dalla normativa vigente della Regione Toscana ed è rapportata alla tipologia, complessità e volume delle prestazioni.

Per garantire l'erogazione di prestazioni ad alto contenuto professionale ed umano, esistono all'interno della struttura numerose figure professionali con precise funzioni e ruoli che lavorano in equipe per una globale presa in carico degli utenti.

L'organico del CdR prevede le seguenti figure:

- il Direttore Sanitario è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario e sovrintende all'operato di tutto il personale.

- il Responsabile di UO sovrintende a tutti gli aspetti tecnico-organizzativo.
- il medico fisiatra effettua le visite specialistiche, stila i piani di trattamento ed è responsabile del corretto svolgimento delle prestazioni riabilitative.
- i terapisti della riabilitazione eseguono i piani di trattamento.
- gli infermieri svolgono prestazioni di assistenza infermieristica quando richieste.
- gli operatori socio-assistenziali si occupano della assistenza agli utenti quando necessario.
- gli assistenti bagnanti garantiscono la sicurezza ed il controllo dell'utenza e dell'ambiente terapeutico.
- gli amministrativi svolgono attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le procedure in atto.

Regolamento attività ambulatoriale privata

Il Centro effettua, oltre alle prestazioni in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Toscano, anche prestazioni ambulatoriali individuali e di gruppo rivolte a privati cittadini che provvedono direttamente alla corresponsione dei corrispettivi inerenti alle prestazioni rese dal Centro.

Il Centro effettua prestazioni sulla base di convenzioni perfezionate con società, enti ed altri.

Le modalità di accesso e di erogazione di tali prestazioni sono le seguenti:

1. L'utente che intende accedere alle attività sanitarie di riabilitazione in regime privato si dovrà rivolgere alla Accettazione medica recandosi direttamente presso il Centro di Riabilitazione, sito in Via Don Bosco n. 1 a Collesalveti, oppure telefonando al n. 0586 - 617446.
2. La Segreteria provvederà ad indicare all'utente il giorno e l'ora in cui effettuare la visita medico-specialistica, indispensabile per verificare se e di quali trattamenti necessita il richiedente.
3. Il medico specialista, dopo aver effettuato la visita, redige il piano di trattamento individuale del paziente che viene inviato alla Accettazione. Questa avrà cura di fornire all'utente ogni utile informazione per l'esecuzione del piano di trattamento con indicazione dei giorni e degli orari delle prestazioni, del costo delle medesime, nonché, eventualmente della visita medica e delle modalità di pagamento. La Accettazione medica avrà cura di richiedere all'utente i dati anagrafici, il codice fiscale e l'indirizzo al quale sarà inviata, ad avvenuto pagamento, la fattura quietanzata. La Accettazione medica avrà altresì cura di informare l'utente in merito alle procedure applicate per il rispetto della privacy, in conformità a quanto disposto dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali e sensibili nonché ad acquisire il consenso informato al trattamento.

Alle prestazioni svolte dal Centro sarà applicato il tariffario esposto presso l'Ufficio Accettazione del Centro medesimo

L'assistenza infermieristica è erogata, su chiamata, dal personale presente nel CdR-RSD durante tutta l'apertura del Centro.

Art. 6**STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI**

| OBIETTIVI | STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ |
|---|--|
| Garantire l'identificabilità degli operatori | Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza. |
| Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura | Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni. |
| Rispettare la dignità e la privacy del paziente | I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili. |
| Garantire professionalità | Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e riabilitativo viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni. |

| | |
|---|---|
| Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate | Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria si aggiorna continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione. |
| Recepire le esigenze del paziente | Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva. |
| Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo | Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento. |

Art. 7**MODALITA' E TENUTA DELLA DOCUMENTAZIONE**

I dati relativi ad ogni paziente vengono conservati secondo le normative vigenti ed in osservanza del vincolo del segreto professionale e del diritto della privacy, secondo la legge n° 196/03 per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ciascun utente viene informato sulle modalità di trattamento dei dati personali.

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni. Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presenta Carta dei Servizi.

Art.8**NORME COMPORTAMENTALI**

L'utente è tenuto a rispettare l'ambiente del Centro di Riabilitazione, le regole igieniche vigenti e le norme di cortesia verso gli altri utenti ed il personale.

In ogni locale del Centro è vietato fumare.

L'accesso al Centro è consentito dieci minuti prima dell'inizio delle proprie sedute.

Possono accedere agli spogliatoi solo le persone che devono effettuare le sedute e solo previa autorizzazione del personale della segreteria. Per i bambini l'ingresso in spogliatoio è consentito ad un solo accompagnatore

Gli abiti vanno lasciati negli spogliatoi e gli effetti personali devono essere riposti negli appositi armadietti. Non è consentito girare per gli spogliatoi senza costume.

E' obbligatorio accedere alla vasca idroterapica con ciabatte idonee, dopo aver fatto la doccia, indossando la cuffia, passando per la vasca lavapiedi e solamente quando il personale addetto ne dà autorizza.

All'interno della vasca idroterapica sono proibiti salti, tuffi e spinte.

Per la sicurezza delle persone è vietato utilizzare negli spogliatoi materiale elettrico personale (asciugacapelli).

Durante lo svolgimento delle terapie di gruppo non è consentito l'utilizzo libero della vasca.

In palestra riabilitativa l'utilizzo delle attrezzature è subordinato all'autorizzazione del personale addetto.

E' assolutamente vietato sostare in sala d'attesa con merendine o bibite.

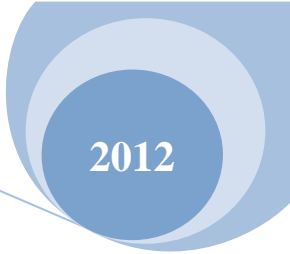
La Direzione non risponde di quanto lasciato o dimenticato all'interno della struttura.

La Direzione si riserva il diritto di non consentire l'accesso al Centro a chi turbi il buon ordine o non mantenga un contegno corretto e coerente con questo regolamento.



SOMMARIO

| | |
|--|---------------|
| Premessa | pag. 2 |
| Progetto di Struttura | 2 |
| Tipologia di persone a favore delle quali è svolta l'attività | 4 |
| Prestazioni erogate | 5 |
| Orario di apertura, modalità e tempi di accesso | 5 |
| Attività inerenti l'organizzazione del lavoro | 6 |
| Standard di qualità, impegni e programmi | 7 |
| Modalità e tenuta della documentazione | 8 |
| Norme comportamentali | 9 |



Il Regolamento interno viene pubblicata all'albo della sede centrale della Fondazione e presso tutte le sue sedi operative, affinché ne possano acquisire conoscenza gli utenti, il personale dipendente e quant'altri ne abbiano interesse.

Il Regolamento Interno dovrà essere aggiornata ogni qualvolta se ne presenti la necessità.
