

ASSOCIAZIONE ISTITUTO SANTA CECILIA CURA E RIABILITAZIONE

CARTA DEI SERVIZI SANITARI



VIENI A TROVARCI O CONTATTACI

 <p>Associazion Istitut SANTA CECILIA</p> <p>Porto Turistico RIVA DI TRAIANO</p> <p>A12 Uscita Civitavecchia Sud</p>	<p>Dall'uscita autostradale Civitavecchia Sud dell'Autostrada A12 proseguire sulla SS1 via Aurelia. Superato il Porto turistico Riva di Traiano girare a sinistra per Via Maratona. n. 11.</p> <p>La struttura ha abbattuto e ridotto le barriere fisiche e architettoniche, pertanto è accessibile a tutti gli utenti. E' affissa segnaletica di facile lettura e comprensione che orienta nei percorsi e all'ingresso dei servizi. All'ingresso principale sono disponibili a richiesta dei pazienti delle carrozzine.</p>
<p>La segreteria è aperta nei seguenti orari: Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì 08,00-15,00 Sabato 8,00-14,00 Si accettano prenotazioni telefoniche.</p>	<p>SITO WEB: www.santacecilia.eu</p>

La carta dei servizi dell'Associazione Istituto Santa Cecilia è rivolta a facilitare agli Utenti l'utilizzo dei servizi offerti. Può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Attraverso questo documento l'Associazione Istituto Santa Cecilia intende favorire comportamenti tesi a migliorare il rapporto con gli utenti e il continuo miglioramento dei servizi offerti. Consci di questa meravigliosa libertà l'Associazione Istituto Santa Cecilia Cura e Riabilitazione si vuole proporre come presidio multifunzione in grado di soddisfare le specifiche esigenze di ogni paziente in trattamento.

Per il soddisfacimento dell'obiettivo perseguito è stata redatta la presente Carta dei Servizi che sarà sottoposta a revisione con periodicità annuale dalla Direzione dell'Istituto.

Attraverso l'approvazione della presente Carta dei Servizi l'Associazione Istituto Santa Cecilia Cura e Riabilitazione suggella un patto con l'utenza che fruisce i servizi erogati impegnandosi ad informare tempestivamente sulle offerte di servizio, a garantire la qualità e la quantità delle prestazioni, a consentire la comunicazione tra utenti ed Azienda, individuando i canali più corretti e le procedure più efficaci.

L'Associazione Istituto Santa Cecilia Cura e Riabilitazione con il presente testo e con le iniziative ad esso collegate, si impegna a realizzare, oltre ad un miglioramento delle qualità delle prestazioni, un costante ed efficace sistema di comunicazione al proprio interno, tra operatori, responsabili, direzione, e, verso l'esterno, con i cittadini fruitori dei servizi e le istituzioni pubbliche.

Sommario

Capitolo 1	-	PRESENTAZIONE
Capitolo 2	-	PRINCIPI FONDAMENTALI
Capitolo 3	-	I SERVIZI OFFERTI
Capitolo 4	-	SERVIZI ACCESSORI

Capitolo 1 – PRESENTAZIONE

L'Associazione Istituto Santa Cecilia è un'associazione apolitica e senza scopo di lucro che gestisce un centro rieducativo e riabilitativo per soggetti invalidi civili, affetti da discinesie motorie, da minorazione fisiche, psichiche e sensoriali dipendenti da qualunque causa. Sono inoltre assistiti in regime estensivo, post-ricovero ospedaliero, pazienti affetti da eventi vascolari o postumi di interventi chirurgici di natura ortopedica e traumatologica (es. protesi articolari, osteosintesi di fratture).

L'Associazione ha sempre svolto e svolge tuttora la propria attività esclusivamente nella Regione Lazio e, in particolare, nei locali del presidio in Via Maratona n. 11 – 00053 Civitavecchia (Rm).

Per le erogazioni delle prestazioni di assistenza sanitaria, l'Istituto è inserito nella programmazione sanitaria della Regione Lazio, con la quale opera in regime di **accreditamento**.

Capitolo 2 – PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Associazione Istituto Santa Cecilia si ispira ai seguenti principi fondamentali:

2.1 EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Associazione si pone come obiettivo il raggiungimento di sempre migliore efficienza ed efficacia.

2.2 EGUAGLIANZA

L'Associazione garantisce l'assistenza e le cure più appropriate senza discriminazione di sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, e opinioni politiche.

A tutela di quanto sopra la Struttura ha a disposizione personale che parla lingue straniere.

2.3 PARTECIPAZIONE

L'Utente viene tutelato dall'Associazione mediante informazione e personalizzazione dei servizi, con informazioni comunicate in modo chiaro e comprensibile e ricorrendo a procedure semplificate. A tal fine assicura la partecipazione dell'utente, singolo o tramite le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti, alle fasi di valutazione della qualità dei servizi.

2.4 UMANIZZAZIONE e RISPETTO

Le prestazioni vengono erogate nel rispetto della dignità della persona, soprattutto in particolari condizioni di salute e in circostanze di deficit fisico e psicologico.

2.5 CONTINUITA'

Il servizio è assicurato regolarmente e in modo continuativo, tranne in caso di eccezionali necessità organizzative del servizio o di astensioni dal lavoro del personale (sciopero) regolate e annunciate ufficialmente.

2.6 ASSISTENZA RELIGIOSA

Sono garantiti il rispetto di tutti i credo religiosi, purché evidenziati al momento del ricovero con annotazione nell'apposita scheda in cartella clinica.

A domanda dell'Utente e dei suoi familiari, l'Associazione fornirà l'assistenza religiosa richiesta.

A richiesta del paziente sarà fornito il pasto compatibilmente alle prescrizioni del credo religioso.

Capitolo 3 – I SERVIZI OFFERTI

Nel presidio vengono forniti in regime di accreditamento i seguenti servizi:

VISITE SPECIALISTICHE PER VALUTAZIONI

- ❖ Ortopediche
- ❖ Fisiatriche
- ❖ Neurologiche e Neurochirurgiche
- ❖ Neuropsichiatriche Infantili
- ❖ Psicologiche

TRATTAMENTI RIABILITATIVI di tipo:

- a) degenza "RESIDENZIALE";
- b) degenza "SEMIRESIDENZIALE",
- c) servizio "AMBULATORIALE".

3.1 MODALITA' DI ACCESSO

- a) **RICOVERO IN REGIME RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE PER DISABILI**

Il ricovero avviene solo attraverso l'ufficio del Direttore Sanitario: telefono 0766.23629 fax 076632986 tutti i giorni escluso il sabato dalle 08,00 alle 13,00.

La scheda per la proposta di ricovero viene rilasciata in sede di prima visita medica.

L'Utente viene inserito in lista d'attesa e sarà ricontattato dalle Segreterie dell'Istituto al momento dell'effettivo inserimento.

b) RICOVERO IN REGIME RESIDENZIALE ESTENSIVO (Post-ospedaliero 60 giorni)

Il ricovero avviene attraverso richiesta effettuata via fax dal reparto ospedaliero di provenienza su modulistica Asl dedicata. La conferma con lo stesso mezzo da parte dell'Istituto vale già come autorizzazione al ricovero in regime estensivo per 60 giorni.

c) RIABILITAZIONE IN REGIME AMBULATORIALE

L'Associazione eroga l'assistenza riabilitativa in regime non residenziale, ai sensi dell'art. 26 legge 833/78.

I trattamenti riabilitativi erogati sono:

fisiokinesiterapia, terapia logopedica, occupazionale, foniatria, neuropsicologica, psicomotoria, neuromotoria e neuro cognitiva per l'età evolutiva.

L'Utente può richiedere l'accesso ai servizi mediante una prima visita medica a cura degli specialisti dell'Istituto che prescrivono il progetto riabilitativo personalizzato sottoposto ai competenti servizi Asl per la verifica ed autorizzazione.

d) ACCESSO

L'Accesso ai servizi offerti dall'Associazione Istituto Santa Cecilia avviene presentando alla segreteria dell'Istituto, una richiesta di visita, prescritta da uno dei seguenti soggetti:

- ❖ medico curante
- ❖ specialista dell'ASL
- ❖ specialista privato
- ❖ medico medicina generale/pediatra
- ❖ specialista servizi distrettuali
- ❖ medico dell'Ospedale
- ❖ strutture similari alle precedenti

Le ultime tre tipologie possono fare richiesta anche utilizzando il proprio ricettario medico.

3.2.1 RICOVERO RESIDENZIALE PER DISABILI ADULTI

Sono riservati, principalmente, a soggetti portatori di gravi handicap. I disabili adulti possono disporre del servizio di ricovero residenziale in modalità estensiva e di mantenimento con progetti a tempo secondo le modalità previste dal SIAR (Sistema Integrato di Assistenza Riabilitativa). Il paziente ricoverato dispone di stanze a 1 o 2 posti letto accoglienti e ristrutturate secondo le attuali leggi in materia, con bagno in camera, TV e spazi di soggiorno comune. La gran parte delle camere dispone anche di una ampia vista mare.

Il servizio mensa è assicurato da un puntuale catering esterno che, se prescritto, servirà i pasti secondo la dieta prestabilita, anche nel rispetto del credo religioso. Il servizio di lavanderia viene svolto anch'esso esternamente alla struttura stessa.

L'orario di ingresso, che risulta evidente da apposita cartellonistica, è regolamentato per favorire le attività degli ospiti e dei loro familiari, su disposizione della Direzione Sanitaria.

L'eventuale ingresso del familiare fuori dagli orari previsti, dovrà essere preventivamente autorizzato.

Il permesso giornaliero di uscita del degente, purché non interferisca con il progetto riabilitativo, è subordinato alla assunzione di responsabilità da parte del familiare che accompagna il paziente e se ne assume ogni responsabilità, con sottoscrizione sull'apposito registro presente al desk di accettazione.

Fuori dagli orari di visita il paziente potrà godersi il sole nell'ampio terrazzo fronte mare dotato di ombrelloni giganti e sedie.

Un facile accesso al mare protetto da una piccola scogliera permetterà ai pazienti un bagno in mare in tutta sicurezza, sempre vigilato dal personale addetto.

3.2.2 RICOVERO IN REGIME RESIDENZIALE ESTENSIVO (Post-ospedaliero)

E' stata recentemente attivata, in accordo con la Asl Rm 4, una procedura di ricovero in regime residenziale estensivo della durata di 60 giorni per i pazienti provenienti da reparti ospedalieri del S.S.N. Tale procedura riguarda i soggetti che necessitano di un trattamento riabilitativo di particolare intensità nel periodo immediatamente successivo al ricovero per interventi chirurgici, ortopedici, con sindromi da allettamento.

3.2.3 SERVIZI DIURNI PER DISABILI

I trattamenti con degenza diurna (c.d. "semi-residenziale"), sono rivolti a favore di soggetti affetti da minorazioni fisiche o psichiche i quali, durante il corso della giornata, sono assistiti nello svolgimento di attività ludiche e ricreative oltre che riabilitative. E' disponibile un servizio di trasporto, a carico dell'Istituto, per prelievo e accompagnamento Utente, nel percorso Casa-Istituto e ritorno.

I disabili adulti possono disporre del servizio di ricovero semi-residenziale in modalità estensiva e di mantenimento con progetti a tempo secondo le modalità previste dal SIAR, con possibilità di rientrare in famiglia nel pomeriggio. Questo tipo di trattamento permette ai pazienti di mantenere inalterati i legami affettivi con tutti i benefici che ne derivano. Questa tipologia di pazienti dispone di locali di accoglienza per attività occupazionali, interventi educativi e riabilitativi singoli o in piccoli gruppi. L'Unità Operativa è orientata prevalentemente al trattamento di soggetti con pluri patologie. Speciali scale sono adottate per misurare l'ampiezza del movimento, il dolore, il controllo del tronco, l'autonomia nella vita quotidiana. L'incidenza dei casi neurologici da riabilitare è molto alta e la più frequente è rappresentata dai casi di ictus cerebrale recente.

Sono inoltre stati messi a punto programmi terapeutici per i casi di lesione cerebro-vascolare non recente che sono afflitti da spasticità invalidante. Il centro diurno funziona tutti i giorni dalle ore 08,30 alle ore 14,30.

3.2.4 ATTIVITA' AMBULATORIALE PER ADULTI

Gli adulti possono essere trattati ambulatorialmente con interventi riabilitativi rieducativi e per disabilità respiratorie. I trattamenti si svolgono in stanze singole e/o in palestre per terapia di gruppo..

I trattamenti di tipo "ambulatoriale" possono essere erogati a favore di soggetti che, a seguito di patologie congenite e/o acquisite o di incidenti traumatici, necessitano di riabilitazione fisioterapica.

3.2.5 SERVIZI AMBULATORIALI DI RIABILITAZIONE PER L'ETA' EVOLUTIVA

Il servizio è rivolto ai bambini in età evolutiva, che necessitano giornalmente, di trattamenti di neuro-psicomotricità infantile.

I pazienti in età evolutiva possono essere trattati ambulatorialmente con interventi logopedici, neuromotori, psicomotori, cognitivi, neuropsicologici e psicologici in speciali alette attrezzate per i trattamenti di uno o due bambini alla volta a seconda del training concordato dall'equipe.

L'equipe del Centro per lo Sviluppo Infantile è composta da un' *equipe riabilitativa* cui partecipano

- ❖ Neuropsichiatri infantili
- ❖ Fisiatri
- ❖ Terapisti della Neuro Psicomotricità dell'età evolutiva
- ❖ Logopedisti
- ❖ Psicologi
- ❖ Pedagogista clinico
- ❖ Terapisti occupazionali

Questo team realizza una valutazione pluridisciplinare ed integrata dello "sviluppo" del bambino per identificare le aree di sviluppo potenziale fondamentali per la stesura del percorso riabilitativo che poi il bambino potrà realizzare. Il lavoro dell'équipe riabilitativa deve essere completato da valutazione di carattere medico specialistico in accordo alle patologie spesso associate a molti tipi di disabilità dello sviluppo.

L'équipe è dedicata alla valutazione ed individuazione di una diagnosi e di un progetto riabilitativo che potrà essere svolto in ambulatorio con il coinvolgimento attivo non solo degli operatori della riabilitazione e soprattutto con il coinvolgimento attivo della famiglia e della scuola oltre che delle risorse sociali.

Gli ambulatori sono aperti tutti i giorni dalle 08,00 alle 17,30 e il sabato dalle 08,00 alle 14,00.

Capitolo 4 – SERVIZI ACCESSORI E FORME DI TUTELA

4.1 VOLONTARIATO

La struttura favorisce l'accesso delle organizzazioni di volontariato: Unitalsi, Onlus Maiorano, Ass. Il Ponte, CRI, che desiderano collaborare nella promozione dei servizi per i ricoverati in regime residenziale. Per maggiori informazioni sulle attività promosse, (pellegrinaggi, uscite, laboratori, ect.) ci si può rivolgere alla Vice Direttrice presso il punto di informazione sito all'ingresso dell'Istituto.

4.2 SERVIZIO SOCIALE

Il servizio sociale, attraverso l'assistente sociale, supporta i Pazienti ricoverati in regime residenziale e semiresidenziale. In particolare:

- Aiuta il Paziente e i familiari a comprendere ed affrontare le problematiche sociali e ambientali sia dai primi giorni di degenza e inserimento nel centro diurno;
- Aiuta a progettare brevi rientri in famiglia;
- Collabora con i gruppi di volontariato;
- Organizza le attività ricreative, la mostra e la festa natalizia;
- Indirizza e informa il paziente e i familiari sulle modalità di espletamento delle pratiche burocratiche relative al riconoscimento dell'handicap, alla richiesta di compartecipazione alla retta, alla richiesta di ausili presso la Asl;
- Collabora con enti e servizi territoriali (Municipi, Asl, Tribunale, Giudice Tutelare).

L'Assistente Sociale opera attraverso colloqui personali con il paziente e/o familiari ed in stretta relazione con l'équipe medica nell'ambito delle attività di reparto.

I degenti e i parenti possono richiedere la consulenza dell'assistente sociale rivolgendosi al personale di reparto.

4.3 NORME di SICUREZZA

All'interno dell'Istituto circolano giornalmente centinaia di persone, per cui malgrado la sorveglianza, non è possibile escludere spiacevoli inconvenienti.

Si raccomanda pertanto di trattenere nelle camere soltanto piccole somme di denaro e oggetti di scarso valore.

Denaro e altri preziosi possono essere lasciati in custodia presso il punto di accoglienza.

4.4 PAGAMENTI

Per effettuare il pagamento della quota di compartecipazione alla retta è possibile disporre un bonifico bancario sul seguente conto corrente:

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ROMA Ag. 059 Civitavecchia
IBAN IT 19Y 08327 39040 000000004836.

Sono previste altre forme di pagamento come assegni, contanti fino ad un massimo di €1.000,00, da consegnare presso gli uffici dell'amministrazione aperti tutti i giorni dalle 8,00 alle 14,00.

4.5 CORRISPONDENZA, FAX, POSTA ELETTRONICA

Si può ricevere la corrispondenza presso l'Associazione avendo cura di specificare sulla busta il nome dell'Utente.

Per l'invio o il ricevimento di documentazione urgente sono disponibili presso la Direzione il fax 0766.32986 e la posta elettronica amministrazione@santacecilia.eu .

4.6 TUTELA DEL PAZIENTE

Per la tutela dei pazienti la struttura fa riferimento alla Carta Europea di Diritti del Malato, affissa nelle bacheche dell'Istituto.

4.7 RECLAMI

Il responsabile preposto alla gestione dei reclami è il Direttore Sanitario.

L'apposita scheda reclami è disponibile presso le segreterie degli ambulatori, dove è possibile inoltrare il reclamo in forma anonima in apposita cassetta.

In caso di reclami non anonimi, la Direzione si impegna a dare risposta scritta entro 15 giorni.

Il report annuale dei reclami è redatto dal Direttore Sanitario.

4.8 SCHEDA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'apposita scheda per la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente è disponibile presso le sale di attesa degli ambulatori, dove è possibile inoltrare la scheda nella apposita cassetta di raccolta.

Le indagini di soddisfazione e gradimento assunte attraverso questa procedura, consentono di elaborare delle statistiche per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

4.9 IMPEGNI

L'Associazione Istituto Santa Cecilia è impegnata nel miglioramento della qualità dei servizi e degli standard.

L'accessibilità ai cittadini/pazienti ai diversi servizi è garantita attraverso la presenza di un'adeguata segnaletica

Sono rimosse le barriere architettoniche nei diversi punti destinati all'accesso dei cittadini/pazienti.

L'associazione è impegnata affinché gli spazi adibiti all'erogazione delle varie prestazioni siano in uno stato di decoro sia dal punto di vista igienico che di sicurezza.

E' impegnata affinché il personale aziendale sia identificabile con il proprio cartellino di riconoscimento.