Carta dei Servizi

CENTRO DI RIABILITAZIONE

Fondazione
Filippo Turati Onlus

GAVINANA

Fondazione
Filippo Turati Onlus

Carta dei Servizi

CENTRO DI RIABILITAZIONE

GAVINANA

Data di emissione: 21 dicembre 2020
Data di revisione: 18.09.2023
Indice di revisione: Rev 01

Indice

PRESENTAZIONE

1. Mission 03
2. Vision 03
3. La nostra storia 04
4. Le nostre sedi 05
5. Come contattarci 07
6. Come raggiungerci 07

INFORMAZIONI UTILI

1. Presentazione della struttura 11
   1.1 Centro di Riabilitazione 11
   1.2 Cure Intermedie – Cure Palliative 13
2. Modalità di accesso in regime convenzionato 14
   2.1 Centro di Riabilitazione 14
   2.2 Cure Intermedie – Cure Palliative 16
3 Modalità di accesso in regime privato 16
4. Retta di degenza e modalità di pagamento 16
5. Documenti necessari all'ingresso 17
6. Farmaci 18
7. Dimissioni 18
   7.1 Centro di Riabilitazione 18
   7.2 Cure Intermedie 18
8. Richiesta della cartella clinica 19

INFORMAZIONI UTILI DURANTE IL RICOVERO

1. Assistenza 21
2 Consulenze specialistiche 21
3 Come parlare con il nostro team 22
4 Ingresso ai visitatori 22
5 Assistenza religiosa 22
6 Oggetti di valore e denaro 23
7 Servizio ristorazione 23
8 Regole di comportamento in struttura 23

SERVIZI ACCESSORI

1. Servizio podologico 27
2. Parrucchiere e barbiere 27
3. Servizio lavanderia 27
4. Bar 27
5. Giornali e riviste 27
6. Segreteria e cassa 28

QUALITÁ E TUTELA

1. Qualità e sicurezza delle cure 31
2. Impegni e programmi sulla qualità del servizio 31
3. Standard qualità 31
4. Indagine sul grado di soddisfazione 32
5. Suggerimenti, reclami, apprezzamenti 32
6. Privacy 32

La Fondazione
FILIPPO TURATI

Gentile Signore/a,
la Carta dei Servizi è lo strumento con cui le strutture della Fondazione Filippo Turati fanno conoscere agli utenti la propria organizzazione. Ha lo scopo di dare alcune indicazioni per aiutarli a conoscerle meglio, valutarle e rendere più comprensibili ed accessibili i servizi offerti. Consapevoli che la permanenza crea nella persona e nei suoi familiari aspettative, paure e incertezze, i nostri Centri offrono personale qualificato che integra la cura con una particolare attenzione ai rapporti umani, circondati da un ambiente confortevole.
Saremo lieti di valutare gli eventuali suggerimenti che ci vorrà fornire, per migliorare le nostre attività.

Il Presidente
Dott. Nicola Cariglia

1 PRESENTAZIONE

1. Mission
2. Vision
3. La nostra storia
4. Le nostre sedi
5. Come contattarci
6. Come raggiungerci

1. Mission

La Fondazione si impegna nella promozione della qualità e della sicurezza delle persone che assiste creando un valore aggiunto per chi cura e per chi è curato.

Valore insieme: aggiungere valore a quello che viene fatto giornalmente, facendo emergere l'eccellenza del lavoro svolto da tutti gli operatori che prestano la loro opera all'interno della struttura. Valorizzare ogni attività quotidiana in chiave riabilitativa, con l'obiettivo del raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile per rendere lo svolgimento delle attività quotidiane più facile.

Qualità: la qualità può essere intesa in molte maniere: è lavorare seguendo delle regole comuni, basate su evidenze scientifiche e buone pratiche, che differenzi il nostro operato e caratterizzi il lavoro della Fondazione. Crediamo fortemente che la qualità del nostro lavoro debba essere sempre associato alla sicurezza dei nostri pazienti e di tutti gli operatori.

Sicurezza: ci impegniamo per creare una nuova cultura della sicurezza basata sul fatto che sbagliare fa parte della natura dell'uomo, colpevolizzare non rimedia all'errore, serve parlarne per migliorare la sicurezza del sistema.

2. Vision

Obiettivo principale della Fondazione è la risoluzione o il miglioramento dei problemi di natura fisica dei pazienti, favorendone il recupero funzionale, l'autonomia e l'efficienza fisica per migliorare la qualità di vita e l'equilibrio psicofisico. La Fondazione rivolge la propria attività a persone considerate fragili per età e disabilità.

Garantisce l'espressione delle differenze culturali, religiose ed etniche con l'obiettivo di ottenere la soddisfazione dei propri assistiti attraverso:

- Competenza ed accuratezza professionale
- Cortesia e professionalità degli operatori
- Partecipazione di tutti i professionisti sanitari al miglioramento continuo della qualità delle cure
- Completezza e modernità delle apparecchiature riabilitative
- Confort ambientale
- Rispetto di quanto offerto.

3. La nostra storia

La Fondazione opera da oltre 50 anni nel campo dell'assistenza, della sanità, dell'educazione e della cultura. E' stata costituita il 03 Aprile 1965, l'anno successivo alla nascita è stata istituita Ente Morale, nel 1997 ha ottenuto dall'ONU il riconoscimento di Organizzazione Non Governativa Associata, per poi nel 1998 essere qualificata ONLUS, cioè un Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale. La sua sede centrale si trova a Pistoia.

Fondatore è l'On. Antonio Cariglia – esponente di primo piano del riformismo italiano –, che ne è stato Presidente ininterrottamente fino alla sua morte, avvenuta il 21 Febbraio del 2010, volle intitolarla a Filippo Turati proprio per sottolineare il carattere solidaristico delle varie attività che sono rivolte a quanti, per le cause più varie, fisiche, psicologiche, economiche, anagrafiche, si trovano in una situazione di svantaggio.
Il Presidente è attualmente il Dott. Nicola Cariglia.

4. Le nostre sedi

La Fondazione ha sedi in Toscana, Lazio e Puglia.

In Toscana, a **Pistoia**, la Fondazione ha la Sede Legale e Amministrativa e due strutture ambulatoriali: il Centro di Riabilitazione e Terapia Fisica (CTF) convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale e il Centro Sanitario Pistoiese Koinos, comprensivo di un Centro di Riabilitazione, Kineia, che eroga prestazioni in forma privata.

Sempre in Toscana, a **Gavinana**, sulla Montagna Pistoiese, la Fondazione ha un Centro Socio Sanitario, con due RSA, un RSD, un Centro di Riabilitazione sia residenziale che ambulatoriale.

Nel Lazio, a **Zagarolo**, nella periferia di Roma, la Fondazione ha una RSA ad alto mantenimento, un modulo residenziale estensivo ed un Centro di Riabilitazione ambulatoriale e domiciliare.

Infine, in Puglia, a **Vieste**, è presente una Residenza Socio Sanitaria Assistenziale – RSSA, una Residenza Socio Assistenziale per Disabili – RSSD e un Centro di Riabilitazione sia residenziale che ambulatoriale.

Tutte le residenze della Fondazione erogano prestazioni sia in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, che in forma privata.

Pistoia

CENTRO DI RIABILITAZIONE E TERAPIA FISICA
Attività di riabilitazione ortopedica e neurologica a livello ambulatoriale in convenzione con il SSN

KOINOS - CENTRO SANITARIO PISTOIESE
KINEIA - CENTRO DI RIABILITAZIONE
Poliambulatorio con attività diagnostiche, cliniche, strumentali e riabilitative erogate in forma privata

Gavinana - Centro Socio Sanitario

Comprende:
- Centro di Riabilitazione residenziale (48 posti letto)
- Centro di Cure Intermedie (20 posti letto) e un'attività di riabilitazione e terapia fisica ambulatoriale
- RSA "Gli Alberi" (70 posti letto)
- RSA "I Fiori" (60 posti letto)
- RSD "I Prati" (52 posti letto)

Tutte le attività possono essere in convenzione con il SSN o in forma privata anche con mutue o assicurazioni.

Zagarolo - Centro Socio Sanitario

Comprende:
- Centro di Riabilitazione ambulatoriale e domiciliare per l'età adulta e l'età evolutiva (ex art. 26)
- RSA Alto Mantenimento (60 posti letto)
- RSA Estensiva per non autosufficienti (40 posti letto)

Tutte le attività sono convenzionate con il SSN.

KINEIA - CENTRO DI RIABILITAZIONE
Prestazioni riabilitative rivolte all'età adulta e all'età evolutiva erogate in forma privata.

Vieste - Centro Socio Sanitario

Comprende:
- Centro di Riabilitazione residenziale (60 posti letto) e un'attività di riabilitazione e terapia fisica ambulatoriale
- RSSA per anziani non autosufficienti (30 posti letto)
- RSSD per disabili psico-fisici (30 posti letto)

Tutte le attività possono essere in convenzione con il SSN o in forma privata anche con mutue o assicurazioni.

5. Come contattarci

Principali recapiti telefonici
Telefono: 0573 - 66032
Fax: 0573 - 66045
Pagina web: www.fondazioneturati.it
e-mail: gavinana@fondazioneturati.it

fondazionefilippoturati-onlus

fondazioneturati

6. Come raggiungerci

Il Centro di Riabilitazione e di Cure Intermedie si trova a Gavinana, nel comune di San Marcello Pistoiese, in Via F. Turati n. 86. La struttura è raggiungibile sia con i mezzi pubblici (treno e autobus) che in auto:

IN AUTO

Da Bologna: su A1 uscita Sasso Marconi. Prendere raccordo A1/SS325. Prendere la SS64 a Ponte della Venturina girare su SP632 per Pontepetri. A Pontepetri girare su SS66 per San Marcello Piteglio. Dopo Campotizzoro svoltare a destra in direzione Gavinana su SP18.

Da Firenze: su A11/E76 uscita di Pistoia. Prendere raccordo A11/SS64. Girare su SS66 per Abetone/San Marcello Piteglio. Dopo Campotizzoro svoltare a destra in direzione Gavinana su SP18.

Da Lucca: su SS12 in direzione Abetone fino a La Lima. Proseguire poi su SS66 in direzione San Marcello Piteglio. Dopo San Marcello Piteglio svoltare a sinistra in direzione Gavinana su SP18.

IN TRENO (www.ferroviedellostato.it):

Da Bologna: treno regionale per Porretta Terme. Da Porretta treno per Pistoia. Stazione di Pracchia. Collegamento per Gavinana con autobus (BluBus-Copit linea 65)

Da Firenze: treno regionale per Pistoia. Da Pistoia treno per Porretta. Stazione di Pracchia. Collegamento per Gavinana con autobus (BluBus-Copit linea 65)

Da Lucca: treno regionale per Bagni di Lucca. Collegamento con autobus Lazzi (linea Q48) fino a San Marcello Piteglio e poi autobus BluBus-Copit per Maresca-Gavinana-Pracchia (linea 65).

IN AUTOBUS (www.blubus.it) (www.lazzi.it):

Da Pistoia: linea 54 per San Marcello Piteglio – Abetone – Pievepelago con coincidenza a Campotizzoro

Da Pracchia: linea 65 per Maresca – Gavinana – San Marcello Piteglio

Da Bagni di Lucca: Lazzi linea Q48 fino a San Marcello Piteglio e poi autobus BluBus-Copit per Maresca-Gavinana-Pracchia (linea 65).

IN BUS NAVETTA: è disponibile un servizio bus navetta gratuito Pistoia/Gavinana e ritorno. Contattare il numero 0573 66032 per conoscere gli orari ed effettuare la prenotazione.

Da noi la solidarietà inizia
dai gesti più semplici...

2 INFORMAZIONI UTILI SULLA STRUTURA

1. Presentazione della struttura
   1.1 Centro di Riabilitazione
   1.2 Cure Intermedie – Cure Palliative
2. 2.2 Modalità di accesso in regime convenzionato
   2.1 Centro di Riabilitazione
   2.2 Cure Intermedie – Cure Palliative
3. Modalità di accesso in regime privato
4. Retta di degenza e modalità di pagamento
5. Documenti necessari all'ingresso
6. Farmaci
7. Dimissioni
8. Richiesta cartella clinica

1. Presentazione della struttura

Il Centro di Riabilitazione e di Cure intermedie si trovano all'interno del Centro Socio Sanitario della Fondazione Turati di Gavinana, località della Montagna Pistoiese a 820 mt di altitudine, che si sviluppa all'interno di un parco di 7 ettari.

1.1 Centro di Riabilitazione

Il Centro di Riabilitazione eroga la propria attività riabilitativa in regime extraospedaliero (ex art.26) residenziale, dispone di 48 posti letto suddivisi in camere singole, doppie o triple, tutte dotate di servizi igienici. I bagni sono tutti accessibili alle persone con disabilità e accessoriati con idonei ausili. Ogni camera è dotata di televisione a schermo piatto. La struttura, recentemente ristrutturata, si caratterizza per l'ampiezza di tutti gli spazi, la luminosità, l'alta qualità dei materiali utilizzati e l'elevato livello delle rifiniture.

La percorribilità interna è priva di barriere architettoniche, è dotata di ascensori con accesso alle carrozzine. In tutto il Centro è disponibile una rete Wi-Fi.

Per la riabilitazione sono presenti palestre attrezzate ed un'area dedicata alla terapia fisica. Sono dotate delle migliori attrezzature per le attività riabilitative (letti speciali, ausili per la postura, verticalizzazione, deambulazione, strumenti per la rieducazione cognitiva, addestramento all'autonomia), grazie alle quali è possibile accogliere persone con ogni possibile tipo di disabilità. Le palestre sono principalmente dedicate alla riabilitazione delle funzioni neuromotorie ed ortopediche.

Tipologia delle patologie trattate

Patologie neurologiche

• **vascolari** (ictus, disabilità neuromotoria e neuropsichica)
• **traumatiche** (paresi-plegie, patologia lesionale del sistema nervoso centrale e sistema nervoso periferico)
• **infiammatorie** (nevriti e miositi)
• **degenerative** (patologie midollari, sindromi cerebellari, morbo di Parkinson, sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, distrofie muscolari)
• **neoplastiche** (pre e post chirurgiche)
• **disturbi del linguaggio** (afasie, disfasie, dislessie)
• **paresi periferiche**

Patologie ortopediche

• **acute** (fratture semplici e complesse, lesioni capsulo-ligamentose, esiti chirurgici di lesioni ossee e ligamentose, esiti chirurgici di endo-artroprotesizzazione, ernia del disco vertebrale pre e post-operatoria, patologia oncologica, patologia della colonna vertebrale, amputati, distorsioni e lussazioni)
• **lesioni infiammatorie** a carico dell'apparato muscoloscheletrico (miositi, artriti, tenosinoviti, borsiti)
• **croniche degenerative** (artrosi polidistrettuale, osteoporosi, pluridisabilità)
• **congenite** (scoliosi del rachide)
• **dimorfismi** dell'età evolutiva (deviazioni funzionali del rachide, deformità dei piedi e ginocchia)

Patologie respiratorie

• **broncopneumopatia** cronica ostruttiva
• **insufficienza respiratoria** cronica
• **deficit ventilatori** da malattie neuromuscolari e affezioni della parete toracica
• **esiti d'interventi chirurgici** e di traumi toracici

Altro

- **esiti di mastectomie** (linfodrenaggio e recupero della funzionalità della spalla)
- **esiti di ustioni**
- **insufficienza venosa** e linfatica

Prestazioni diagnostiche

- **visite specialistiche**
- **elettrocardiografia**

Prestazioni terapeutiche

- **FKT** manuale
- **FKT** meccanica (Kinetec, puleggioterapia)
- **elettroterapia** (elettrostimolazioni, elettroanalgesia, ionoforesi)
- **linfodrenaggio** manuale
- **pressoterapia**
- **massoterapia**
- **ultrasuonoterapia**
- **magnetoterapia**
- **tecarterapia**

1.2 Cure Intermedie – Cure Palliative

Il reparto Cure Intermedie, è un modulo Residenziale extra ospedaliero, a bassa intensità assistenziale, dispone di 20 posti letti, di cui 2 sono di Cure Intermedie tipo Hospice, destinati a pazienti che necessitano di cure palliative e massima assistenza. Le camere di tipo Hospice hanno una poltrona letto a disposizione del familiare/ caregiver.
Il reparto di Cure Intermedie e Hospice di trovano all'interno del padiglione "Gli Alberi" del Centro Socio Sanitario. Le camere sono doppie dotate di bagno accessibile ed accessoriato con idonei ausili. Ogni camera è dotata di televisione a schermo piatto. In tutto il Centro è disponibile una rete Wi-Fi.
Il Reparto di Cure Intermedie si pone a un livello di intensità assistenziale

intermedio tra la degenza ospedaliera per acuti e le strutture territoriali. Lo staff clinico assistenziale è costituito da un medico specialista, che opera in stretto raccordo con il medico di famiglia, infermieri, OSS (Operatore Socio Sanitario), terapisti della riabilitazione e logopedista.
Il periodo di degenza, generalmente piuttosto breve, garantisce alle persone più fragili, di età avanzata o con patologie croniche, l'assistenza nel periodo post-ospedaliero, rendendo le dimissioni meno traumatiche ed evitando sia il riacutizzarsi delle patologie sia nuovi ricoveri.
Alle Cure Palliative l'equipe multidisciplinare è costituita dal medico palliativista, infermieri, fisioterapista, logopedista, OSS e psicologo. Lo psicologo, in stretta collaborazione con il medico palliativista, aiuta a rispondere precocemente ai bisogni psicologici del paziente e a favorire una comunicazione efficace. Inoltre, offre sostegno durante l'intero periodo di permanenza, nella gestione del dolore e delle emozioni, nelle dinamiche relazionali e nella preparazione/elaborazione del lutto sia al paziente che ai familiari.

2. Modalità di accesso in regime convenzionato

2.1. Centro di riabilitazione

I servizi offerti sono erogati nell'ambito del SSN (regime ex art. 26) e sono destinati a quelle patologie che necessitano un intervento riabilitativo più intenso multidimensionale attuato in regime di ricovero. Le prestazioni sono attivate dal medico fisiatra del SSN o dal medico fisiatra della Fondazione Filippo Turati attraverso la formulazione del progetto riabilitativo individuale che deve essere poi validato e protocollato dalla ASL. I pazienti che accedono alla nostra struttura effettuano all'ingresso una visita con il medico responsabile, che individua, in accordo con l'equipe multidisciplinare, gli obiettivi da raggiungere personalizzati per ogni paziente.
Durante lo svolgimento delle terapie viene effettuata una valutazione in itinere, mentre al termine delle sedute previste dal piano di trattamento,

saranno considerati gli obiettivi raggiunti per decidere se proporre una proroga o la dimissione del paziente.

Per l'accesso dei pazienti proveniente dall'ospedale, la ASL invia direttamente al nostro Centro l'impegnativa validata. Sarà nostra cura contattare il reparto ospedaliero e i familiari del paziente per organizzare il trasferimento.
Per l'accesso dei pazienti proveniente dal domicilio occorre prendere contatto con i nostri uffici, segnalando l'avvenuta autorizzazione. L'addetto alla segreteria fornirà tutte le informazioni utili per il soggiorno. Nel caso in cui l'Utente non sia residente nella provincia di Pistoia e desideri usufruire dei nostri servizi, è necessario che l'impegnativa sia comunque validata dalla ASL di appartenenza.

Non sono compresi nella diaria giornaliera:

- apparecchi ortesici e ausili che non rientrino nella normale dotazione del Centro
- trasferimenti a mezzo ambulanza, in caso di ricovero senza impegnativa
- prestazioni di consulenza specialistica.

Il Centro offre anche prestazione ambulatoriali di riabilitazione e terapia fisica in regime extraospedaliero (ex art.26). È prevista, inoltre, la ginnastica medica di gruppo.
I servizi offerti sono erogati nell'ambito del SSN (percorso 3; ex art 26), dietro pagamento del ticket ad eccezione che il paziente non sia esente come previsto dalla legge. Per accedere ai trattamenti in forma convenzionata con l'ASL di residenza è necessario che le prestazioni siano attivate dal medico fisiatra del SSN o dal fisiatra del Centro con la formulazione del progetto riabilitativo individuale che deve essere validato e protocollato dall' ASL. Una volta pervenuta l'impegnativa correttamente approvata sarà nostra cura contattare l'utente per fornire l'orario della fisioterapia e tutte le informazioni utili.

2.2. Cure Intermedie – Cure Palliative

La richiesta d'ingresso al reparto di Cure Intermedie, in convenzione, può essere fatta dal medico di famiglia o dal reparto ospedaliero in cui il paziente è degente. La richiesta dovrà essere validata dall'ACOT (Agenzia di Continuità Ospedale Territorio), che invierà alla Fondazione la comunicazione tramite mail.

Per l'Hospice, occorre l'attivazione da parte del medico palliativista dell'ASL, che definisce l'eleggibilità al percorso di cure palliative inviando una mail all'ASL ed alla Fondazione. L'attivazione, oltre che dal MMG (medico di medicina generale) o dal reparto di degenza ospedaliero, può essere effettuata da parte del medico responsabile del reparto Cure Intermedie o dal medico di famiglia in RSA/RSD.

3. Modalità di accesso in regime privato

Sia per il reparto di Riabilitazione che di Cure Intermedie, come previsto dalla legge, le prestazioni possono essere erogate anche in forma privata a pagamento diretto da parte dell'utente.

Anche ai pazienti a cui sono stati prescritti dall'ASL i trattamenti ambulatoriali possono scegliere di eseguire il trattamento soggiornando in struttura provvedendo al pagamento della retta alberghiera.

La copertura della spesa può essere a carico di un Istituto Assicurativo, in questo caso l'utente dovrà accertarsi che la propria polizza preveda il rimborso per le prestazioni di cui necessita. Al momento delle dimissioni l'utente è tenuto al saldo di quanto dovuto e sarà rilasciata regolare fattura.

4. Retta di degenza e modalità di pagamento

La segreteria del Centro è a vostra disposizione per informazioni inerenti le tariffe e le modalità per accedere privatamente

(Tel. 0573.66032 - Fax. 0573.66045 - e-mail: gavinana@fondazioneturati.it). È inoltre possibile consultare il sito internet www.fondazioneturati.it.
Entro il giorno 10 del mese deve essere saldato l'importo totale costituito dalla retta del mese in corso più le spese extra del mese precedente.
L'importo può essere corrisposto con le seguenti modalità:

- mediante **POS**, oppure in **contanti** (nei limiti stabiliti dalla normativa vigente)

durante gli orari di apertura della reception ovvero tutti i giorni feriali dalle ore 08.30 alle ore 19.00. I festivi dalle 10.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 17.00;

- con invio di **assegno bancario**, previa comunicazione telefonica dell'importo dovuto;
- con **bonifico bancario** previa comunicazione telefonica dell'importo dovuto.

Al momento del pagamento sarà consegnata la fattura della retta a proprio carico.

5. Documenti necessari all'ingresso

Al momento dell'accesso in struttura sono necessari i seguenti documenti:

- fotocopia della **tessera sanitaria**
- fotocopia del **codice fiscale**
- fotocopia di un **documento di riconoscimento** valido
- in caso di rapporto convenzionato:
  - per il Centro di Riabilitazione: **impegnativa convalidata**
  - per il reparto Cure Intermedie: **autorizzazione da parte dell'ACOT** (invio tramite mail)
  - per le Cure Palliative – Hospice: **autorizzazione da parte del medico** palliativista (invio tramite mail)
- fotocopia di eventuale **certificato d'invalidità**
- fotocopia della **documentazione sanitaria** relativa al periodo anteceden-

te al ricovero (accertamenti diagnostici, cartelle cliniche, esami ematochimici e radiografici, analisi); eventuali originali saranno restituiti alla dimissione

- **relazione del MMG** sulla terapia in atto con indicazione dei farmaci, posologia, orario e via di somministrazione, durata del trattamento. La relazione dovrà essere munita di timbro e firma del Sanitario
- per gli aventi diritto, attestato comprovante l'**esenzione dal ticket**.

6. Farmaci

Quando un paziente si ricovera al Centro di Riabilitazione, è importante che porti con sé una scorta dei farmaci, che utilizza quotidianamente, tale da coprire la durata della degenza. Nel caso che questi, durante il ricovero finiscano, sarà il proprio MMG che dovrà provvedere a prescriverli. Diversamente, nel reparto di Cure Intermedie la fornitura dei famaci è a carico della struttura, a meno che non siano farmaci prescritti da medici specialisti con Piano Terapeutico. In questo caso il paziente dovrà portarli con sé.

7. Dimissioni

7.1 Centro di Riabilitazione

Alla dimissione l'equipe multidisciplinare incontra il paziente per un colloquio volto a verificare gli obiettivi raggiunti dall'attività riabilitativa e fornire indicazioni sul comportamento da tenere a domicilio. Sarà poi consegnata al paziente una lettera di dimissione in cui sono riportate le indicazioni cliniche e riabilitative per una corretta gestione del rientro a domicilio e le informazioni destinate al MMG per favorire la ripresa in carico del paziente. Limitatamente ai residenti a Pistoia ed in Val di Nievole, nel caso in cui il paziente, necessiti di ulteriori terapie, viene redatto dal medico della struttura un piano riabilitativo per trattamenti ambulatoriali o domiciliari che deve essere validato da parte dello specialista dell'ASL Toscana Centro.

7.2 Cure Intermedie

Alla dimissione il medico responsabile rilascerà una lettera di dimissione a cui si aggiunge una relazione infermieristica e fisioterapica. Questa può prevedere, come indicato all'ingresso dall'ACOT, il ritorno a domicilio o il trasferimento in altra struttura extra-ospedaliera (RSA, Centro di Riabilitazione, Hospice). In base alla destinazione, lo staff clinico assistenziale prevederà idonee indicazioni per un rientro a domicilio o la prosecuzione delle cure in sicurezza.

8. Richiesta della cartella clinica

Dopo la dimissione è possibile richiedere la documentazione clinica, gli eventuali esami di laboratorio e specialistici effettuati durante la degenza, il programma terapeutico, comprensivo degli aspetti riabilitativi. Per richiedere copia della cartella clinica dovrà essere inoltrata richiesta scritta alla direzione che la rilascerà entro 30 giorni. Previo pagamento in contanti o bonifico bancario, la copia potrà essere ritirata personalmente dal paziente o da persona delegata (delega scritta con copia del documento di identità del residente), oppure inviata per mail.

3 INFORMAZIONI UTILI DURANTE IL RICOVERO

1. Assistenza
2. Consulenze specialistiche
3. Come parlare con il nostro team
4. Ingresso ai visitatori
5. Assistenza religiosa
6. Oggetti di valore e denaro
7. Servizio ristorazione
8. Regole di comportamento in struttura

1. Assistenza

Il Centro garantisce tutti gli aspetti relativi all'assistenza tramite il proprio personale: direttore sanitario, medici, coordinatore fisioterapico, fisioterapisti, coordinatore infermieristico, infermieri, OSS, addetti all'assistenza. Il personale è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo, la matricola e la qualifica dell'operatore:

Medico o Referente

Infermiere

OSS

Educatore

Fisioterapista

Tutto il personale è tenuto a provvedere in toto all'assistenza del paziente, ciascuno per quanto di propria competenza; conseguentemente nessun operatore sanitario può accettare mance o regali. Eventuali comportamenti difformi devono essere segnalati alla direzione.

2. Consulenze Specialistiche

Nel Centro di Riabilitazione e Cure Intermedie è possibile avvalersi di terapia logopedica per i pazienti a patologia neurologica come ictus, sclerosi multipla, SLA, ecc. che presentano problemi di afasia, disfagia e/o compromissione delle funzioni cognitive.
In caso di necessità, a discrezione del medico responsabile del reparto, è possibile avvalersi della consulenza di alcuni specialisti collaboratori della

struttura (geriatra, neurologo, fisiatra, psicologo e dietista), che possono effettuare la loro prestazione direttamente al Centro.

3. Come parlare con il nostro team

Il personale medico riceve i pazienti e i familiari autorizzati per colloqui sullo stato di salute del degente, il lunedì, il giovedì e il sabato dalle 12.30 alle 13.30. Le persone a cui far riferimento per ricevere chiarimenti o dare informazioni sono la coordinatrice dei fisioterapisti Elisa Mucci e la coordinatrice infermieristica Elisa Ardori, per gli aspetti relativi all'assistenza. In merito, invece, agli aspetti relativi al comfort alberghiero, Consuelo Cinotti, riguardo invece ad aspetti amministrativi, Andrea Fiaschi.
Non verranno in alcun modo fornite informazioni telefoniche sullo stato di salute dei pazienti. I colloqui avvengono nel rispetto della riservatezza e della tutela del trattamento dei dati personali.

4. Ingresso ai visitatori

La struttura è aperta ai visitatori durante tutto l'arco della giornata. Per il rispetto degli altri degenti, i visitatori sono pregati di non soffermarsi a lungo nelle camere di degenza e di tenere conto degli orari previsti per i trattamenti fisioterapici. In particolari circostanze, previa autorizzazione della direzione, è possibile trattenersi per la notte.

.

5. Assistenza religiosa

Per i residenti di fede cattolica vi è la possibilità di partecipare alla Santa Messa che viene celebrata pe¬riodicamente. I ministri di culto di ogni altra religione hanno libero accesso alla struttura per assistenza spirituale di chi ne faccia richiesta. Per ulteriori informazioni, potete rivolgervi alla direzione.

6. Oggetti di valore e denaro

È utile evitare di portare con sé o di tenere in camera valori (gioielli, ecc.) e grossi importi di denaro. Si ricorda che presso l'ufficio amministrazione vi è una cassa per la custodia di valori e somme di denaro. Al momento del deposito sarà rilasciata regolare ricevuta.

7. Servizio ristorazione

Il servizio di ristorazione è interno. Il menù prevede variazioni stagionali e permette la scelta fra 2 primi, 2 secondi e 2 contorni ed è stato strutturato da un nutrizionista. È possibile richiedere menù specifici per pazienti celiaci, vegetariani, o con particolari esigenze religiose.

8. Regole di comportamento in struttura

Lavarsi le mani appena si entra in struttura con il gel alcolico disponibile nei dosatori presenti in struttura, per evitare la diffusione di germi

Utilizzare **tono di voce appropriato** e mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti e con la volontà di collaborare con tutto il personale e con la direzione

Rispettare il **divieto di fumare,** oltre che per disposizioni di legge, per rispetto della salute propria e degli altri degenti

L'**uso del telefono cellulare** è consentito in tutta la struttura. Nelle aree comuni si raccomanda sempre di tenere il telefono silenzioso e di parlare con tono di voce ridotto per evitare di arrecare fastidio agli altri

Non disturbare il personale sanitario, se non per motivi urgenti, mentre somministra o prepara la terapia

Non prendere iniziative personali su altri pazienti (offrire da bere o da mangiare, portarlo in bagno o spostarlo dalla carrozzina ad una poltrona) ma rivolgersi sempre al personale presente

Informare tempestivamente gli operatori sull'intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate affinché si possa assecondare le proprie volontà

Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Personale qualificato
sempre a tua disposizione

4 SERVIZI ACCESSORI

1. Servizio podologico
2. Parrucchiere e barbiere
3. Servizio lavanderia
4. Bar
5. Giornali e riviste
6. Segreteria e cassa

1. Servizio podologico

Il podologo si occupa della fisiologia e delle patologie del piede e dei relativi trattamenti di cura, degli stati dolorosi, delle ipercheratosi (callosità), delle deformazioni e malformazioni del piede. Il podologo è presente in struttura periodicamente; il servizio è a pagamento e necessità di prenotazione.

2. Parrucchiere e barbiere

Il personale di assistenza garantisce al paziente la cura e l'igiene personale. Settimanalmente è presente in struttura un parrucchiere/barbiere esterno che offre a pagamento il servizio a tutti i degenti che ne fanno richiesta.

3. Servizio lavanderia

Il Centro si avvale della collaborazione di una lavanderia esterna che provvede al ritiro ed al lavaggio degli indumenti degli ospiti. Il servizio è a pagamento.

4. Bar

All'interno della struttura è possibile usufruire del servizio bar per la vendita di bevande non alcoliche, caffè, the e gelati. Il bar effettua il seguente orario, con possibilità di variazioni:

9.00 – 14.00	16.00 – 20.00

Si possono inoltre trovare distributori di bevande e di snack.

5. Giornali e riviste

È possibile prenotare alla reception giornali e riviste. Verranno poi recapitati direttamente all'interessato ed addebitati sul suo conto.

6. Segreteria e cassa

La segreteria e la cassa sono aperte tutti i giorni feriali dalle ore 8.30 alle ore 19.00; domeniche e festivi dalle 10.00/13.30 e dalle 14.30/17.00.

C’è sempre qualcuno
che si prenderà
cura di te...

5 QUALITÀ E TUTELA

1. Qualità e sicurezza delle cure
2. Impegni e programmi sulla qualità del servizio
3. Standard qualità
4. Indagine sul grado di soddisfazione
5. Suggerimenti, reclami, apprezzamenti
6. Privacy

1. Qualità e sicurezza della cure

Come espresso nella Mission aziendale, tutte le strutture della Fondazione si impegnano a fornire prestazioni basate sulla qualità e la sicurezza delle cure per dare un valore aggiunto a chi è curato e a chi cura. Gli strumenti della qualità possono essere sintetizzati nei seguenti aspetti: miglioramento continuo, disponibilità di sistemi di valutazione, centralità della persona e coinvolgimento di tutto il personale. La Fondazione dispone, a livello aziendale, di un'area qualità e sicurezza delle cure che promuove e coordina le attività volte al miglioramento continuo della qualità delle cure ed alla tutela della sicurezza del residente in tutte le sue strutture.

2. Impegni e programmi sulla qualità del servizio

Sono esempio del nostro impegno:

- l'adozione di un Modello Organizzativo 231 con la nomina di un Organismo di Controllo (odc@fondazioneturati.it) autonomo dotato di effettivi poteri di iniziativa, ispezione e controllo;
- il monitoraggio dei requisiti richiesti dall'Accreditamento istituzionale, volti al miglioramento continuo della qualità e sicurezza delle cure;
- l'adesione al sistema di valutazione della performance del laboratorio MES (Management e Sanità) della Scuola S. Anna di Pisa.

3. Standard di qualità

Alla base di un sistema di gestione della qualità e sicurezza, vi è un sistema di misurazione che permette secondo la logica del miglioramento continuo di analizzare i dati rilevati ed adottare opportune azioni di miglioramento. L'accreditamento istituzionale è un importante strumento di lavoro che permette di mantenere costante il monitoraggio delle attività in particolar modo re-

lativamente alla qualità organizzativa, alla qualità assistenziale e a quella relazionale.

4. Indagine sul grado di soddisfazione

Vi sarà richiesto al termine della vostra degenza di compilare un questionario di gradimento, è molto importante per noi che lei lo faccia. Con frequenza semestrale, il referente Qualità analizza le risposte fornite e le sottopone all'attenzione della direzione. In questo modo è possibile individuare i servizi di cui si rileva una minore soddisfazione e provvedere alla pianificazione di azioni di miglioramento.

5. Suggerimenti, reclami, apprezzamenti

Ogni Residente o i suoi familiari hanno la possibilità di segnalare eventuali disservizi, presentare reclami, apprezzamenti o proposte inviando una mail a urp@fondazioneturati.it. Le vostre segnalazioni saranno esaminate e valutate dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) presso la Sede Legale della Fondazione Turati. Alle vostre segnalazioni seguirà una risposta entro 30 giorni dalla ricezione della stressa.

6. Privacy

La Fondazione ha proceduto ad adeguarsi alla normativa del GDPR (General Data Protection Regulation), mediante l'analisi del rischio privacy nell'ambito dei processi aziendali, l'implementazione delle misure di sicurezza, la nomina di un DPO (dpo@fondazioneturati.it), l'adozione della necessaria documentazione (informative, atti di nomina di incaricati e responsabili, procedure, registri, etc).

Ritrovare e vivere il calore
di un ambiente familiare
per sentirsi ancora a casa.

Notes

TGA-015 - SETTEMBRE 2023

Fondazione
Filippo Turati Onlus

Sede di Gavinana: via Filippo Turati 86 - Gavinana (PT)
T0573 66032 - accettazionegavinana@fondazioneturati.it

Direzione: Via Fiorentina, 136 - 51100 Pistoia
Tel. 0573 976143 - Fax 0573 368030
info@fondazioneturati.it - www.fondazioneturati.it