Carta dei Servizi
CENTRO DI RIABILITAZIONE E TERAPIA FISICA

Fondazione
Filippo Turati Onlus

PISTOIA

Fondazione
Filippo Turati Onlus

Carta dei Servizi

CENTRO DI RIABILITAZIONE E TERAPIA FISICA

PISTOIA

Data di emissione: 14 12 2020
Data di revisione: 18 09 2023
Indice di revisione: Rev 2

Indice

PRESENTAZIONE

1. Mission 3
2. Vision 3
3. La nostra storia 4
4. Le nostre sedi 5
5. Come contattarci 7
6. Come raggiungerci 7

INFORMAZIONI UTILI SUL CENTRO

1. La struttura 9
2. La nostra attività 10
3. Le patologie trattate 10
   3.1 Patologie neurologiche 10
   3.2 Patologie ortopediche 11
   3.3 Patologie respiratorie 11
   3.4 Patologie vascolari 11
   3.5 Patologie dell'apparato vestibolare 11
4. Modalità di accesso 12
5. Prenotazione ed accettazione 12
6. Disdette 13
7. Documenti necessari all'ingresso 13
8. Abbigliamento 13
9. Ortesi e ausili 13

INFORMAZIONE SUI SERVIZI

1. Team professionale 15
2. Valutazione e intervento logopedico 15
3. Norme di comportamento 15

QUALITÁ E TUTELA

1. Qualità e sicurezza delle cure 19
2. Impegni e programmi sulla qualità del servizio 19
3. Standard qualità 19
4. Indagine sul grado di soddisfazione 20
5. Suggerimenti, reclami, apprezzamenti 20
6. Privacy 20

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 conoscere meglio, valutare e rendere più comprensibili ed accessibili i servizi offerti. 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

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: per la Fondazione il concetto di Qualità è lavorare seguendo delle regole comuni, basate su evidenze scientifiche e buone pratiche. Crediamo fortemente che la qualità del nostro lavoro debba essere sempre associata 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 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;
- comfort 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. È 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 suo successore è stato il fratello Dott. Nicola Cariglia, che ha diretto la Fondazione verso una visione dei servizi sempre più moderna e connessa alle esigenze della società. Alla sua morte, avvenuta nel settembre del 2022, il CdA ha nominato il nuovo Presidente.

4. Le nostre sedi

La Fondazione ha sedi in Toscana, Lazio e Puglia e Sede Legale e Amministrativa a Pistoia.

. **In Toscana a Pistoia**:

- Centro di Riabilitazione e Terapia Fisica (CTF) convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale.
- Centro Sanitario Pistoiese Koinos, che eroga prestazioni in forma privata, comprensivo del Centro di Riabilitazione Kineia.
- Centro Diurno per persone disabili convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale.

In Toscana a Gavinana (PT):

- Centro Socio Sanitario comprensivo di due Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA), una Residenza Sanitaria per Disabili (RSD) un Centro di Riabilitazione sia residenziale (Ex. art. 26) che ambulatoriale.

Nel Lazio a Zagarolo (RM):

- Centro Socio Sanitario comprensivo di una RSA ad alto mantenimento, una RSA modulo residenziale estensiva per non autosufficienti ed un Centro di Riabilitazione ambulatoriale (Ex. art. 26) e domiciliare.

In Puglia a Vieste (FG):

- Centro Socio Sanitario comprensivo di una Residenza Sanitaria per Anziani (RSA), una Residenza Sanitaria per Disabili (RSD) e un Centro di Riabilitazione sia residenziale (Ex. art. 26) 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
- RSA per anziani non autosufficienti (30 posti letto)
- RSA 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 30336

Pagina web: www.fondazioneturati.it
e-mail: segreteriactf@fondazioneturati.it

fondazionefilippoturati-onlus

fondazioneturati

6. Come raggiungerci

Il Centro di Riabilitazione è raggiungibile sia con i mezzi pubblici (treno e autobus) che in auto:

IN AUTO:
uscita A11 Pistoia, proseguire sull'raccordo per Abetone-Modena uscire a Pistoia Ovest proseguire per viale Adua girare a dx su via Panconi 41/c.

IN TRENO (www.ferroviedellostato.it):
dalla stazione di Pistoia si arriva alla nostra struttura con il Bus N° 15.

IN AUTOBUS (www.copitspa.it):
sul viale Adua a 30 metri dalla struttura vi è la fermata del bus N° 15.

2 INFORMAZIONI UTILI SUL CENTRO

1. La struttura
2. La nostra attività
3. Le patologie trattate

   Patologie neurologiche
   Patologie ortopediche
   Patologie respiratorie
   Patologie vascolari
   Patologie dell'apparato vestibolare

4. Modalità di accesso
5. Prenotazione ed accettazione
6. Disdette
7. Documenti necessari all'ingresso
8. Abbigliamento
9. Ortesi e au

1. La struttura

La struttura, situata in una zona centrale di Pistoia, facilmente raggiungile e dotata di parcheggio privato. All'ingresso è presente la segreteria ed una confortevole sala d'attesa con distributori automatici di bibite e bevande calde. All'interno del centro è presente un ambulatorio dedicato alle visite fisiatriche dell'età adulta, stanze dedicate alla terapia fisica e ai trattamenti ortopedici e neurologici con letti a modulazione elettrica, stanze per i trattamenti neurologici dotati di letti Bobath di grandi dimensioni a modulazione elettrica, stanze per i trattamenti di logoterapia e neuropsicologia e palestre attrezzate per terapia individuale.

2. Le nostre attività

Il CTF svolge attività di recupero e rieducazione funzionale di pazienti con patologie e disabilità a differente complessità in fase acuta, subacuta e cronica offrendo le seguenti prestazioni:

- visite fisiatriche ambulatoriali;
- riabilitazione ambulatoriale individuale e domiciliare;
- riabilitazione neurologica (Metodo Kabat, Bobath, McKenzie, Perfetti);
- riabilitazione logopedica
- rieducazione funzionale;
- attività riabilitative per le patologie ortopediche dell'età evolutiva;
- fisioterapia manuale;
- fisiokinesiterapia meccanica: Kinetec;
- elettroterapia (elettrostimolazioni, elettro analgesia, ionoforesi, tens);
- linfodrenaggio manuale;
- massoterapia;
- ultrasuonoterapia;
- laser terapeutico;
- magnetoterapia;
- taping neuromuscolare;
- tecarterapia.
- logoterapia.

3. Patologie trattate

Patologie neurologiche

- vascolari (ictus);
- disabilità neuromotoria;
- 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);
- paresi periferiche;
- nevriti.

Patologie ortopediche

- acute (fratture semplici e complesse, lesioni capsulo-legamentose, esiti chirurgici di lesioni ossee e legamentose, esiti chirurgici di endo-artro-proterizzazione, ernia del disco vertebrale pre e post-operatoria, patologia oncologica, patologia della colonna vertebrale, amputati, distorsioni e lussazioni);
- lesioni infiammatorie a carico dell'apparato muscolo-scheletrico (miositi, artriti, tenosinoviti, borsiti);
- croniche degenerative (artrosi poli distrettuale, osteoporosi, pluridisabilità);
- dismorfismi dell'età evolutiva (deviazioni funzionali del rachide, scoliosi, deformità dei piedi e ginocchia).

Patologie respiratorie

- bronco-pneumopatia cronica ostruttiva;
- insufficienza respiratoria cronica;
- deficit ventilatori da malattie neuromuscolari e affezioni della parete toracica;
- esiti d'interventi chirurgici e di traumi toracici.
- riabilitazione respiratoria post Covid-19

Patologie vascolari

- insufficienza venosa e linfatica.

Disturbi dell'apparato vestibolare

- deficit dell'equilibrio;

4. Modalità di accesso

Il Centro opera in stretta collaborazione con le strutture del sistema ospedaliero ed extra ospedaliero, già dalla fase subacuta e si possono configurare due tipologie di percorso:

- **Percorso 2**: sspecialistica semplice riservata a disabilità minimali, risolvibili in breve tempo, in fase acuta.
- **Percorso 3**: regime ex art 26, per patologie che presentano maggiore complessità per la risoluzione delle quali è prevedibile un intervento riabilitativo più intenso multidimensionale

Il numero dei trattamenti in regime di percorso 2 e percorso 3 eseguiti mensilmente tengono conto del budget contrattualizzato con la ASL.

5. Prenotazione ed accettazione

Il Centro è aperto dalle 7.30 alle 19.00 dal lunedì al venerdì e dalle 7.30 alle 13.30 il sabato in questi orari il servizio accettazione ha anche la funzione di front-office telefonico (0573.30336). Le attività riabilitative si svolgono dalle 8.00 alle 19.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 13.00.

Per l'attivazione del percorso 3 il paziente dovrà recarsi al centro per consegnare, al personale dell'accettazione, il piano di trattamento validato dall'USL. Per l'attivazione del percorso 2, nel caso sia desiderio del paziente effettuare le terapie presso il CTF, il paziente con già in possesso della ricetta regionale (rossa o dematerializzata) e del codice patologia, potrà recarsi direttamente presso il Front Office del CTF che provvederà alla prenotazione ed in base alla lista d'attesa gli verrà assegnata la prima data utile, oppure dovrà chiamare il CUP di area Vasta al numero 055.545454 ed esprimere la sua preferenza al momento della prenotazione . Nella data concordata si dovrà presentare munito della ricetta regionale. L'incaricato, dopo aver verificato la validità dell'impegnativa, procederà quindi alla registrazione dei dati anagrafici, verificando la completezza delle richieste, ed inserendo i dati necessari ai fini amministrativi.

Nell'ambito del percorso 3 il piano di trattamento può essere inviato direttamente dalla Usl, in questo caso il Centro contatterà direttamente il paziente.

6. Disdette

È possibile disdire gli appuntamenti del Percorso 2 e del Percorso 3 entro 48 ore della data concordata avvisando rispettivamente il CUP metropolitano ed il Front Office del CTF.

7. Documenti necessari all'ingresso

Al momento dell'accettazione la persona che deve eseguire il trattamento riabilitativo dovrà avere:

- tessera sanitaria
- documento di riconoscimento valido
- fotocopia dell'eventuale certificato d'invalidità se presente
- impegnativa convalidata
- documentazione sanitaria (radiografie, certificati medici, cartelle cliniche, ecc.)

8. Abbigliamento

Le consigliamo di utilizzare per i trattamenti indumenti comodi e scarpe chiuse.

9. Ortesi e ausili

Le consigliamo di portare con sé le ortesi e gli ausili personali in uso.

3 INFORMAZIONI SUI SERVIZI

1. Team professionale
2. Valutazione e intervento logopedico
3. Norme di comportamento

1. Team professionale

Il Centro garantisce un'assistenza multi-professionale (medici, fisioterapisti, massofisioterapisti, logopedista,) con la personalizzazione degli interventi secondo un Progetto Riabilitativo Individuale (percorso 3), al termine del quale verrà rilasciato al paziente una relazione fisioterapica.

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. Valutazione ed intervento logopedico

Il Percorso Riabilitativo oltre che della fisioterapia può avvalersi anche della terapia logopedica come nel caso di pazienti con esiti di patologie neurologiche quali ictus, sclerosi multipla, SLA, traumi cranici ecc. dove sono spesso presenti problemi di afasia, disfagia e/o compromissione delle funzioni cognitive.

I logopedisti praticano autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità comunicative e cognitive, utilizzando terapie logopediche di abilitazione e riabilitazione della comunicazione e del linguaggio, verbali e non verbali; propongono l'adozione di ausili, insegnano il loro utilizzo e ne verificano l'efficacia, verificano le rispondenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale; valutano e trattano i problemi della deglutizione.

4. Norme di comportamento

- Appena si entra nel Centro **lavarsi le mani** con il gel alcolico disponibile nei dosatori presenti, per evitare la diffusione di germi.
- Seguire le Direttive di struttura per la prevenzione dei contagi da SARS-COV-2 (COVID 19) fino a che rimarranno attive;

- utilizzare **tono di voce** appropriato e mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti e con la volontà di collaborare con tutto il personale e con la Direzione;

- **non prendere iniziative personali** su altri utenti (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;

- **rispettare gli ambienti**, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno del Centro;

- **rispettare il divieto di fumare**. Questo per disposizioni di legge, e soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri pazienti.

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

4 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 delle 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 dell'utente 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.
- l'attestazione dei requisiti richiesti dall'Accreditamento istituzionale.

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

4. Indagine sul grado di soddisfazione

Con frequenza semestrale, il referente Qualità analizza le risposte fornite ai questionari da parte dei pazienti o dei loro familiari 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 provveduto 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, l'adozione della necessaria documentazione (informative, atti di nomina di incaricati e responsabili, procedure, registri, etc).

Personale qualificato
sempre a tua disposizione

Notes

TGA-015 - SETTEMBRE 2023

Fondazione
Filippo Turati Onlus

Centro di Riabilitazione e Terapia Fisica
sede di Pistoia: Via Panconi, 41/C, Pistoia
Tel. 0573 30336 - segreteriactf@fondazioneturati.it

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