Carta dei Servizi

CENTRO SANITARIO PISTOIESE KOINOS

CENTRO DI RIABILITAZIONE KINEIA

Fondazione
Filippo Turati Onlus

PISTOIA

Fondazione
Filippo Turati Onlus

Carta dei Servizi
KOINOS - KINEIA

PISTOIA

Data di emissione: 1 032021
Data di revisione: 18 09 2023
Indice di revisione: Rev 01

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
3. Modalità di accesso 10
4. Prenotazione ed accettazione 10
4. Centro Socio Sanitario Pistoiese Koinos 10
   4.1 Attività specialistiche 10
5. Centro di Riabilitazione Kineia 12
   5.1 Attività specialistiche 12
6. Documentazione necessaria 13
7. Refertazione 13
8. Norme di comportamento 13

QUALITÁ E TUTELA

1. Qualità e sicurezza delle cure 15
2. Impegni e programmi sulla qualità del Centro 15
3. Standard qualità 15
4. Indagine sul grado di soddisfazione 16
5. Suggerimenti, reclami, apprezzamenti 16
6. Privacy 16

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, reli-

giose 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. È stata costituita il 3 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 (CTF)
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 Koinos
Telefono: 0573 994553
Pagina web: www.koinos-pistoia.it
e-mail: koinos.pistoia@fondazioneturati.it

www.facebook.com/CentroKoinos/

instagram.com/koinospistoia

Principali recapiti telefonici Kineia
Telefono: 0573 976190
Pagina web: www.riabilitazionepistoia.it
e-mail: kineia@fondazioneturati.it

www.facebook.com/RiabilitazionePistoia/

instagram.com/kineiapistoia

6. Come raggiungerci

Il Centro Sanitario Pistoiese Koinos 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 Mascagni e imboccare la prima traversa a sinistra, via Melani;

- **in bus**: sul viale Adua a 30 metri dalla struttura vi è la fermata del bus N° 15;

- **in treno**: dalla stazione di Pistoia si arriva alla nostra struttura con il bus N° 15.

2 INFORMAZIONI SUL CENTRO

1. La struttura
3. Modalità di accesso
4. Prenotazione ed accettazione
4. Centro Socio Sanitario Pistoiese Koinos
    4.1 Attività specialistiche
5. Centro di Riabilitazione Kineia
    5.1 Attività specialistiche
6. Documentazione necessaria
7. Refertazione
8. Norme di comportamento

1. La struttura

Il Centro Sanitario Pistoiese Koinos, è un ambulatorio polispecialistico che si pone in linea con la "Mission" della Fondazione, ha l'obiettivo di offrire prestazioni sanitarie di elevato standard qualitativo. All'interno di Koinos si trova il Centro di Riabilitazione, Kineia, con una equipe multidisciplinare, offre servizi di fisioterapia, riabilitazione e terapia strumentale in un ambiente moderno, dotato di un'ampia palestra e di strumentazioni all'avanguardia.

La struttura, situata in una zona centrale di Pistoia, è facilmente raggiungile e dotata di parcheggio privato. Il Poliambulatorio ed il Centro di Riabilitazione Kineia si trovano nella stessa palazzina, Koinos è collocato al primo piano, mentre Kineia al piano seminterrato; entrambi i centri sono raggiungibili sia con le scale, che con l'ascensore.
Sia Koinos che Kineia hanno una reception dedicata, una confortevole sala d'attesa con distributori automatici di bibite e bevande calde e due servizi igienici per gli utenti di cui uno per disabili, senza barriere architettoniche.

2. Modalità di accesso

Tutte le attività diagnostiche e specialistiche sono svolte in regime privato non convenzionato, totalmente a carico dell'utente. Entrambi i Centri sono convenzionati con le principali casse mutue, assicurazioni, fondi sanitari integrativi, associazioni CRAL e realtà del territorio sia in forma diretta, ovvero con il costo della prestazione interamente e parzialmente a carico dell'ente convenzionato, sia in forma indiretta, ovvero con la possibilità di usufruire di prestazioni a tariffa agevolata. Per conoscere le convenzioni attive si può consultare i siti internet www.koinos-pistoia.it o www.riabilitazionepistoia.it oppure contattarli telefonicamente.

3. Prenotazione ed accettazione

I Centri sono aperti con orario continuato dal lunedì al venerdì, Koinos dalle 09.00 alle 20.00, mentre Kineia, dalle 8.00 alle 19.00. Entrambi le strutture sono aperte il sabato mattina dalle 9.00 alle 13.00. In questi orari è possibile contattare telefonicamente i Centri per prendere un appuntamento, diversamente è possibile prenotare in totale autonomia, collegandosi all'indirizzo: www.koinos-pistoia.it/pistoia-prenotazione-on-line-visita-specialistica/ se si desidera una visita specialistica o all'indirizzo www.riabilitazionepistoia.it/prenota-on-line/ per una consulenza con i nostri specialisti della riabilitazione.

Al momento dell'appuntamento il personale dell'accettazione effettuerà la registrazione dei dati anagrafici dell'utente. L'addetto della segreteria informerà e compilerà con l'utente la scheda per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

4. Centro Sanitario Pistoiese Koinos

4.1 Attività specialistiche

Presso gli studi medici operano i principali specialisti del territorio per le varie discipline, in campo medico e diagnostico. Dispone di 8 ambulatori. Il

Centro è dotato di un ecografo di ultima generazione, oltre che di una cabina silente per visita audiologica, uno studio ginecologico ad alta dotazione strumentale. Il Centro è dotato inoltre di numerose altre strumentazioni.

Le attività specialistiche, fornite dal Poliambulatorio sono le seguenti:

- Algologia/cefalee
- Allergologia e Immunologia
- Audiologia e Foniatria
- Cardiologia: Ecocardiografia, Ergometria
- Chirurgia Generale
- Chirurgia vascolare
- Dermatologia e venereologia
- Ecografia
- Endocrinologia
- Geriatria
- Ginecologia e Ostetricia
- Malattie dell'apparato respiratorio
- Malattie metaboliche e Diabetologia
- Medicina Fisica e Riabilitazione
- Medicina Interna
- Neurologia
- Nutrizionista
- Oftalmologia
- Ortottista
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Podologia
- Psichiatria
- Psicologia
- Pneumologia
- Reumatologia
- Riabilitazione Pavimento Pelvico
- Urologia

5. Centro di Riabilitazione Kineia

5.1 Attività specialistiche

Kineia, nato dall'esperienza in campo riabilitativo della Fondazione Filippo Turati, offre servizi di fisioterapia, riabilitazione e terapia strumentale, dotato di un'ampia palestra, di box per trattamenti individuali e di strumentazioni all'avanguardia. L'offerta di Kineia comprende un esclusivo gruppo di esperti in posturologia e un'ampia gamma di prestazioni.

Il nostro staff di fisioterapisti è a disposizione per percorsi di rieducazione posturale globali, osteopatia, visite specialistiche con posturologo, riabilitazione sportiva ed ortopedica, riabilitazione pre e post chirurgia, riabilitazione neurologica in pazienti acuti e cronici, con possibilità di programmi su misura e pacchetti personalizzati.

L'attività di medicina fisica e riabilitazione prevede:

- Bendaggi funzionali
- Terapia fisica con ausilio di macchinari
  - Tecar
  - Onde d'urto
  - Ultrasuoni
  - Elettrostimolazione
  - Magnetoterapia
  - Laserterapia
- Terapia Manuale, mobilizzazioni vertebrali
- Kinesiotaping
- Esercizio Terapeutico
- Linfodrenaggio
- Massaggio Terapeutico
- Osteopatia
- Riabilitazione neurologica
- Riabilitazione ortopedica
- Riabilitazione posturale globale (RPG)
- Recupero funzionale sportivo
- Concetto Maitland
- Riabilitazione pavimento pelvico
- Riabilitazione ortopedica e riatletizzazione pre e post-intervento
- Terapia vestibolare
- Visite Posturali
- Visite Fisiatriche adulti e età evolutiva
- Corsi di Pilates

6. Documentazione necessaria

Al momento dell'accettazione la persona che desidera effettuare una visita specialistica dovrà avere un documento di riconoscimento valido

7. Refertazione

Nel caso di attività che richiedono utilizzo di strumentazione diagnostica, alla fine della prestazione il medico rilascerà un referto contenente: la data della prestazione, il nominativo del paziente e del medico che ha effettuato la prestazione. Nei casi in cui vi sia l'indicazione conterrà anche le conclusioni diagnostiche e gli eventuali ulteriori accertamenti e/o terapie da effettuare.

8. 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

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.

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.

4. Indagine sul grado di soddisfazione

Con frequenza semestrale, il referente Qualità analizza le risposte fornite ai questionari da parte degli utenti 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 a 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 (dop@fondazioneturati.it), l'adozione della necessaria documentazione (informative, atti di nomina di incaricati e responsabili, procedure, registri, etc).

Personale qualificato
sempre a tua disposizione

Notes

FTG-005 - SETTEMBRE 2023

Fondazione
Filippo Turati Onlus

Centro Koinos - sede di Pistoia: Via Melani,1 Pistoia
Tel. 0573 994553 - koinos.pistoia@fondazioneturati.it

Centro Kineia - sede di Pistoia: Via Melani,1 Pistoia
Tel. 0573 976190 - kineia@fondazioneturati.it

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