Carta dei Servizi

CENTRO DI RIABILITAZIONE

Fondazione
Filippo Turati Onlus

VIESTE

Fondazione
Filippo Turati Onlus

Carta dei Servizi
CENTRO DI RIABILITAZIONE

VIESTE

Data di emissione: 03.04.2023
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

1. Modalità di accesso in regime convenzionato 13
2. Modalità di accesso in regime privato 15
3. Retta di degenza e modalità di pagamento 15
4. Documenti necessari all'ingresso 16
5. Farmaci 16
6. Dimissioni 16

INFORMAZIONI UTILI DURANTE IL RICOVERO

1. Assistenza 19
2. Consulenze specialistiche 19
3. Come parlare con il nostro team 19
4. Ingresso ai visitatori 20
5. Assistenza religiosa 20
6. Oggetti di valore e denaro 20
7. Servizio ristorazione 21
8. Regole di comportamento in struttura 21

SERVIZI E ACCESSORI

1. Servizi accessori 24

QUALITÁ E TUTELA

1. Qualità e sicurezza delle cure 27
2. Impegni e programmi sulla qualità del servizio 27
3. Standard qualità 27
4. Indagine sul grado di soddisfazione 28
5. Suggerimenti, reclami, apprezzamenti 28
6. Privacy 28

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 il ricovero crea nella persona e nelle sue 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

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 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; due strutture ambulatoriali private.
- Centro Sanitario Pistoiese Koinos, comprensivo di un Centro di Riabilitazione, Kineia, che eroga prestazioni in forma privata.
- Centro Diurno per persone disabili convenzionato con Asl Toscana Centro.

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 e domiciliare (Ex. art. 26).

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 SSN, 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
Telefono: 0884 708827
Fax: 0884 701657
Pagina web: www.fondazioneturati.it
e-mail: segreteriavieste@fondazioneturati.it

fondazionefilippoturati-onlus fondazioneturati

6. Come raggiungerci

Il Centro di Riabilitazione fa parte del Centro Socio Sanitario di Vieste che si sviluppa all'interno di parco secolare di ulivi situato sulla punta del Gargano, una delle più conosciute e apprezzate stazioni balneari italiane
La struttura è raggiungibile sia in auto che con i mezzi pubblici (aereo, treno e autobus.

IN AUTO

DA NORD: per raggiungere Vieste dall'autostrada A-14 Bologna/Taranto, si deve uscire all'uscita Poggio Imperiale. Si prosegue con la Strada Veloce Del Gargano, percorrendola fino al termine. Dopo seguendo le indicazioni si raggiunge la litoranea che porta a Peschici (SS89). Arrivati a Peschici si può scegliere di arrivare a Vieste con la litoranea (P52) oppure con la strada interna (SS89), la distanza è la stessa però la litoranea è la più frequentata e presenta un paesaggio ricco di spiagge e baie, oltre a numerosi campeggi.

DA NAPOLI: per raggiungere Vieste si deve prendere l'autostrada A-16 Napoli/Canosa di Puglia ed uscire a Candela. Si prosegue con la strada statale (SS655) che porta a Foggia. Giunti a Foggia seguendo le indicazioni si raggiunge la strada statale (SS89) in direzione Manfredonia- Mattinata. Da Mattinata si può scegliere di giungere a Vieste con la litoranea (B53) oppure con la strada interna (SS89). La distanza è la stessa però la strada interna è meno trafficata e presenta un paesaggio ricco di vegetazione e boschi. Al contrario la litoranea, molto frequentata, offre uno splendido paesaggio ricco d'insenature e baie naturali.
DA SUD: provenendo dall'A-14 Taranto/Bologna, è consigliabile prendere l'uscita di Cerignola Est. Si prosegue con la strada statale (SS159) in direzione di Manfredonia. Giunti a Manfredonia si prosegue con la strada statale (SS89) in direzione di Mattinata. Da qui si può scegliere di giungere a Vieste con la litoranea (B53) oppure con la strada interna (SS89). La distanza è la stessa però la strada interna è meno trafficata e presenta un paesaggio ricco di vegetazione e boschi. Al contrario la litoranea, molto frequentata, offre uno splendido paesaggio ricco d'insenature e baie natura.

IN AEREO
È consigliabile fare scalo negli aeroporti di Bari, Pescara o in alternativa quello di Roma. Da Bari ci sono collegamenti diretti con un servizio bus dedicato, è possibile avere maggiori informazioni collegandosi al sito www.aeroportidipuglia.it. Da Pescara e Roba sono disponibili dei bus che giungono fino a Vieste, maggiori info www.ferroviedelgargano.com. Inoltre, da Foggia per raggiungere Vieste è possibile utilizzare un servizio di elicotteri, maggiori info sul sito www.alidaunia.it.

IN TRENO:
Per i viaggiatori provenienti da Nord (Milano, Bologna, Rimini), molti treni effettuano scalo a San Severo (FG) (in alternativa vi è lo scalo di Foggia). Da qui è possibile proseguire in autobus per Vieste.

Per i viaggiatori provenienti dalle altre destinazioni (Roma, Firenze) è consigliabile fare scalo alla stazione dei treni di Foggia, dove ci sono innumerevoli autobus che effettuano il servizio di linea bus Foggia – Vieste (per info www.ferroviedelgargano.com e www.sitasudtrasporti.it).
È possibile consultare gli orari dei treni dal sito delle Ferrovie dello Stato www.trenitalia.it.

IN AUTOBUS

Ci sono molte compagnie di bus che effettuano collegamenti diretti in autobus per Vieste dalle principali città italiane. Autobus Vieste - Milano, Vieste - Roma sono presenti sul sito delle "Ferrovie del Gargano" www.ferroviedelgargano.com. Altre informazioni di autobus per Vieste sono reperibili dal sito delle "Autolinee Sita" www.sitasudtrasporti.it.

2 INFORMAZIONI

1. Modalità di accesso in regime convenzionato
2. Modalità di accesso in regime privato
2. Retta di degenza e modalità di pagamento
2. Documenti necessari all'ingresso
2. Farmaci
2. Dimissioni

Informazione sulla struttura

Il Centro di Riabilitazione dispone di 60 posti letto, suddivisi in camere doppie o quadruple, tutte dotate di servizi igienici. I bagni sono tutti accessibili alle persone con disabilità e accessoriati con idonei ausili. La struttura eroga prestazioni in regime residenziale e/o ambulatoriale provvedendo al recupero funzionale di soggetti portatori di disabilità fisiche. Il Centro di Riabilitazione interviene nella fase immediatamente successiva ad un evento acuto di tipo neurologico oppure ortopedico, anche dopo la dimissione ospedaliera, offrendo la tutela sanitaria necessaria a garantire il recupero degli esiti derivanti da tali eventi. Il Centro accoglie anche quei pazienti portatori di disabilità fisiche croniche per i quali siano prevedibili, attraverso opportuni training riabilitativi, margini ulteriori di recupero funzionale o strategie riabilitative per la prevenzione delle complicanze. I trattamenti vengono eseguiti in forma di internato a ciclo continuo o in forma ambulatoriale.

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 è presente una palestra attrezzata ed un'area dedicata alla terapia fisica. Queste 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.

Tipologia delle patologie trattate

Prestazioni terapeutiche trattate:

- Elettrostimolazione trans-cutanea
- Elettrostimolazione
- FKT manuale
- FKT meccanica
- Ginnastica di FKT medica individuale
- Ginnastica di FKT di Gruppo
- Ginnastica vertebrale
- Idrochinesiterapia
- Idromassaggio
- Infiltrazioni
- Ionoforesi
- Laser Terapia
- Linfodrenaggio
- Magnetoterapia
- Manipolazioni
- Massaggi cervicali, dorsali, lombari
- Massaggi per distretti corporei
- Pressoterapia
- Rieducazione Motoria
- Rieducazione funzionale
- Terapia occupazionale
- Trazione lombare o cervicale
- Ultrasuoni

Prestazioni terapeutiche trattate:

- Visita Fisiatrica
- Visita Internistica
- Elettrocardiografia (ECG)
- Radiografia Tradizionale

1. Modalità di accesso in regime convenzionato

I servizi offerti sono erogati nell'ambito del SSN (regime ex art. 26) e sono destinati a quelle patologie che necessitano di un intervento riabilitativo completo e multidimensionale attuato in regime di ricovero. Le prestazioni sono attivate dal medico fisiatra del SSN attraverso la formulazione del progetto riabilitativo individuale successivamente 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 è necessaria la dimissione ospedaliera con l'indicazione "riabilitazione intensiva in struttura extra ospedaliera Ex. Art. 26".

Per l'accesso dei pazienti proveniente dal domicilio occorre prendere contatto con i nostri uffici, segnalando l'avvenuta autorizzazione da parte della ASL di competenza. L'addetto alla segreteria fornirà tutte le informazioni utili per la degenza. Nel caso in cui il paziente non sia residente nella provincia di Foggia e desideri usufruire dei nostri servizi, è necessario che l'impegnativa sia comunque validata dalla ASL di appartenenza.

La struttura riabilitativa a ciclo residenziale prevede i seguenti setting assistenziali:

• **Intensivo**: accesso previa prescrizione del medico dell'unità operativa dell'ospedale che dimette il paziente; inoltre deve essere presente anche la prescrizione del medico dell'unità operativa di riabilitazione cod. 56 e dell'U-

nità Operativa di lungodegenza cod. 60; il paziente deve essere inviato al nostro centro in condizioni cliniche stabilizzate;

- **Estensivo:** accesso previa prescrizione dell'unità ospedaliera per acuti che dimette il paziente; è necessaria, inoltre, la prescrizione del medico dell'unità operativa di riabilitazione cod.56 e dell'unità operativa di lungodegenza cod.60, con preventiva autorizzazione rilasciata dalla U.O. del Dip. MFeR dell'Asl di appartenenza della struttura. La riabilitazione estensiva è utile per pazienti che necessitano di un'assistenza infermieristica h24 su 24, non gestibili né dal proprio domicilio né con trattamenti ambulatoriali. Può permettere una continuità assistenziale in pazienti ricoverati in riabilitazione intensivo che alla dimissione richiedono un ulteriore periodo di assistenza.
- **di mantenimento**, in questo specifico caso possono essere accolti due tipologie di pazienti:

1. disabile adulto in condizioni di scompenso clinico delle funzioni vitali che necessita di assistenza medica per il mantenimento della stabilità clinica, assistenza infermieristica h24; ridotta possibilità di recupero funzionale;
2. disabile adulto non autosufficiente che ha completato il processo di recupero funzionale ma che ha bisogno di prestazioni di riabilitazione e sorveglianza sanitaria per prevenire la progressione della disabilità e dell'esclusione sociale. Le condizioni del paziente devono essere stabilizzate.

Per accedere alla riabilitazione di mantenimento è necessaria la prescrizione dell'unità ospedaliera per acuti che dimette il paziente; previa prescrizione del medico dell'unità operativa di riabilitazione cod.56 e dell'unità operativa di lungodegenza cod.60, con preventiva autorizzazione rilasciata dalla U:O: del Dip. MFeR della Asl in cui insiste la struttura.

Non sono compresi nella diaria giornaliera:

- apparecchi ortesici e ausili che non rientrino nella normale dotazione del Centro;
- trasferimenti a mezzo ambulanza presso altre strutture, per visite o consulenze esterne richieste dal paziente;
- prestazioni di consulenza specialistica richieste dal paziente.

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.

2. Modalità di accesso in regime privato

Per il Centro di Riabilitazione, come previsto dalla legge, le prestazioni possono essere erogate anche in forma privata a pagamento diretto da parte dell'utente.

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.

3. 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. 0884.4708827 e-mail: segreteriavieste@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). L'amministrazione e la cassa sono aperte dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle ore 19.30 ed il sabato dalle 8.00 alle 12.00;
- 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.

4. 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:
- impegnativa convalidata dal medico curante;
- fotocopia di eventuale certificato d'invalidità;
- fotocopia della documentazione sanitaria relativa al periodo antecedente 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;
- Abbigliamento idoneo (tuta, scarpe da ginnastica), oltre alla biancheria personale (intima, pigiama, vestaglie).

5. 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.

6. Dimissioni

Alla dimissione il medico di reparto incontra il paziente o i suoi familiari 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 o al familiare la documentazione clinica consegnata al momento del

ricovero oltre ad una relazione di dimissione in cui sono riportate tutte le informazioni relative al ricovero, le indicazioni di eventuali terapie da effettuare a domicilio ed eventuali controlli. Il paziente o il familiare, prima di lasciare la struttura dovrà esplicare tutte le pratiche amministrative di dimissione presso l'ufficio amministrativo.
In caso di dimissione contro il parere dei sanitari, il paziente dovrà firmare una dichiarazione, riportata in cartella clinica, che solleva la struttura da ogni responsabilità.

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: il medico responsabile, 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:

- **Camice bianco**: medico o Referente
- **Blu elettrico**: coordinatore infermieristico
- **Blu elettrico**: infermiere
- **Verde**: OSS
- **Polo blu**: fisioterapista
- **Polo arancione**: educatore.

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

In caso di necessità, a discrezione del medico responsabile del reparto, è possibile avvalersi della consulenza di alcuni specialisti collaboratori della struttura: cardiologo, neurologo, fisiatra, ortopedico, geriatra, reumatologo, psicologo e psichiatra.

3. Come parlare con il nostro team

Il personale medico è disponibile su appuntamento a ricevere il paziente ed i familiari per dare informazioni sullo stato di salute del paziente. Presso gli uffici del piano terra è possibile parlare con il Direttore Operativo, per gli aspetti ammnistrativi. Per gli aspetti relativi all'assistenza è possibile parlare con il coordinatore infermieristico ed il

coordinatore dei fisioterapisti, reperibili entrambi in reparto.
Infine, se avete necessità di parlare con le referenti del comfort alberghiero, potere recarvi agli uffici al piano terra.
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 dalle 10 alle 12 e dalle 16 alle 17.30. 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.

Nel rispetto delle indicazioni degli organismi di Sanità Pubblica e della Direzione Socio Sanitaria, è possibile che i servizi possano subire variazioni e/o limitazioni come già avvenuto in seguito alla pandemia da COVID-19, al fine di tutelare la salute di tutti i residenti e degli operatori stessi.

5. Assistenza religiosa

Per i residenti di fede cattolica vi è la possibilità di partecipare alla Santa Messa che viene celebrata periodicamente. 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 gestito internamente della Ditta Camst. Il menù prevede variazioni stagionali e permette la scelta fra 2 primi, 2 secondi e 2 contorni ed è stato strutturato da un dietista della Ditta appaltatrice. È possibile richiedere menù specifici per pazienti celiaci, vegetariani, o con particolari esigenze religiose.

La Ditta Pellegrini metta a disposizione una dietista, al fine di formulare il regime dietetico più adatto per il paziente, questo dopo essere stati messi a conoscenza delle sue abitudini alimentari ed averle condivise con il medico

L'orario dei pasti è il seguente:

- Colazione: ore 8.00
- Pranzo: ore 12.30
- Cena: ore 18.30

8. Regole di comportamento in struttura

ANIMALI DA COMPAGNIA

Gli animali da compagnia in visita sono ben accetti nel rispetto degli altri residenti e degli aspetti igienici. Unica clausola è informare preventivamente la Direzione affinché si accerti che vi siano condizioni e spazi idonei alla visita.

FUMO

È doveroso rispettare il divieto di fumare. Questo oltre che per disposizioni di legge, per rispetto della salute propria e degli altri residenti.

USO DEI TELEFONI CELLULARI

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.

USCITA IN AUTONOMIA

Se le sue condizioni cliniche lo permettono, il residente può uscire in autonomia, previa richiesta ed autorizzazione alla Direzione.

Nel rispetto delle indicazioni degli organismi di Sanità Pubblica e della Direzione Socio Sanitaria, è possibile che i servizi possano subire variazioni e/o limitazioni come già avvenuto in seguito alla pandemia da COVID-19, al fine di tutelare la salute di tutti i residenti e degli operatori stessi.

NORME GENERALI

- Lavarsi le mani appena si entra nella residenza 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 residenti e con la volontà di collaborare con tutto il personale e con la Direzione.

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

- Non prendere iniziative personali su altri residenti (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.

1. Qualità e sicurezza delle cure

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

4 SERIVZI ACCESSORI

1. Servizi accessori

Su richiesta i pazienti possono usufruire del servizio di lavanderia e parrucchiere a pagamento. All'interno della struttura è possibile trovare distributori di bevande e snack.
È possibile prenotare alla reception giornali e riviste. Verranno poi recapitati direttamente all'interessato ed addebitati sul suo conto.

Personale qualificato
sempre a tua disposizione

5 QUALITÀ E TUTELA

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

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.

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

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 annuale, 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

TVI-004- SETTEMBRE 2023

Fondazione
Filippo Turati Onlus

Sede di Zagarolo: Loc. Colle del Pero, 1abc 00039 Zagarolo (RM)
Tel 06 83800224 Fax 06 83800222

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