



PADRI TRINITARI

Provincia della Natività Beata Maria Vergine – Ordine Santissima Trinità

Sede di Venosa: Centro di riabilitazione Piazza Don Bosco, 3 – 85029 Venosa (PZ)

Sede di Bernalda: "Domus Padri Trinitari" Contrada Scorzone, Strada provinciale 15, km 1,4 – 75012 Bernalda (MT)

Carta dei Servizi sanitari

Sede Venosa: Centro di Riabilitazione dei Padri Trinitari – Piazza Don Bosco, 3

- Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" residenziale a carattere continuo e diurno, in regime residenziale e semiresidenziale per disabili (ex articolo 26)
- Comunità Socio Sanitaria (CSS) "San Raffaele Arcangelo"

Sede Bernalda: "Domus Padri Trinitari" – Contrada Scorzone, Strada provinciale 15, kilometro 1,4

- Riabilitazione residenziale per disabili (ex articolo 26)
- Lungodegenza per anziani non autosufficienti
- Nucleo Alzheimer
- Terapia fisica e rieducazione funzionale (ex articolo 25)

"...promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità..."

Dall'Articolo 1 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, dicembre 2006

Accreditamento e autorizzazione sede Venosa:

- 08/06/10, DGR n. 944, Accreditamento istituzionale della Regione Basilicata di II livello "Ambulatorio di riabilitazione"
- 20/03/08, Autorizzazione n. 5946 del Sindaco della città di Venosa per la Comunità Socio Sanitaria (CSS) "San Raffaele Arcangelo"

Accreditamento sede Bernalda:

- 08/01/15, DGR n. 16, Accreditamento istituzionale sede Bernalda, della Regione Basilicata di:
 - II livello "Ambulatorio di riabilitazione"
 - I Livello "Ambulatorio di riabilitazione": RSA per Anziani non autosufficienti, Nucleo Alzheimer
 - I Livello "Centro di rieducazione funzionale"

Certificazione UNI EN ISO 9001:2008, n. CERT-03588-98-AQ-BRI-SINCERT del 28/08/2014

- Centro di Riabilitazione Ada Ceschin Pilone: Progettazione ed erogazione di servizi di riabilitazione medico psico socio pedagogica rivolti a persone disabili in regime residenziale continuo e diurno
- Comunità Socio Sanitaria San Raffaele Arcangelo: Comunità Socio Sanitaria San Raffaele Arcangelo
- Domus Padri Trinitari: Riabilitazione residenziale per disabili, lungodegenza per anziani non autosufficienti, nucleo Alzheimer, terapia fisica e funzionale



INDICE

0. Presentazione.....	pag. 3
0.1. I Padri Trinitari.....	pag. 4
0.1.1. Servizi e trattamenti riabilitativi.....	pag. 8
0.1.1.1. Rieducazione residenziale e semiresidenziale per persone con disabilità (ex articolo 26)	pag. 8
0.1.1.2. Terapia fisica e rieducazione funzionale (ex articolo 25)	pag. 10
0.1.2. Servizi sanitari e sociosanitari.....	pag. 10
7.2. Le condizioni generali di erogazione dei servizi.....	pag. 12
0.2.1. Principi fondamentali e <i>standard</i> di qualità.....	pag. 12
0.2.2. Informazione, accoglienza e accompagnamento.....	pag. 13
0.2.3. Partecipazione, consenso informato e <i>privacy</i>	pag. 14
0.2.4. Valutazione della soddisfazione del paziente/utente.....	pag. 15
0.2.5. Tutela e inoltrò di eventuali reclami.....	pag. 15
0.2.6. Tabella riepilogativa degli <i>standard</i> generali.....	pag. 17
1. Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" residenziale a carattere continuo e diurno, in regime residenziale e semiresidenziale per disabili (ex articolo 26), Venosa.....	pag. 18
1.1. La struttura.....	pag. 18
1.2. I servizi.....	pag. 20
1.3. <i>Standard</i> di qualità.....	pag. 21
2. Comunità Socio Sanitaria (CSS) "San Raffaele Arcangelo", Venosa.....	pag. 22
2.1. La struttura.....	pag. 22
2.2. I servizi.....	pag. 23
2.3. <i>Standard</i> di qualità.....	pag. 23
3. Riabilitazione residenziale per disabili (ex art. 26), Bernalda.....	pag. 24
3.1. La struttura.....	pag. 24
3.2. I servizi.....	pag. 25
3.3. <i>Standard</i> di qualità.....	pag. 26
4. Lungodegenza per anziani non autosufficienti.....	pag. 27
4.1. La struttura.....	pag. 27
4.2. I servizi.....	pag. 27
4.3. <i>Standard</i> di qualità.....	pag. 28
5. Nucleo Alzheimer.....	pag. 29
5.1. La struttura.....	pag. 29
5.2. I servizi.....	pag. 29
5.3. <i>Standard</i> di qualità.....	pag. 30
6. Terapia fisica e rieducazione funzionale (ex art. 25).....	pag. 31
6.1. La struttura.....	pag. 31
6.2. I servizi.....	pag. 31
6.3. <i>Standard</i> di qualità.....	pag. 32
7. Allegati	
7.1. Guida per i familiari.....	pag. 33
7.2. Scheda reclami, segnalazioni, suggerimenti.....	pag. 35
7.3. Scheda soddisfazione fruizione servizi.....	pag. 36

Presentazione

Questa Carta del Servizio Sanitario vuole essere un doveroso dono alle persone che usufruiscono dei nostri servizi, alle loro famiglie, alle Unità Sanitarie e a quanti hanno a cuore il problema delle persone con disabilità.

Fede, scienza, amore: questo il trinomio propulsivo dei Trinitari nella loro esperienza di accompagnamento delle persone con disabilità verso l'autonomia. Questo il trinomio che ha permesso ai Trinitari di essere attenti alle esigenze delle persone fragili e di offrire programmi di cura, riabilitazione e di assistenza sempre più rispondenti, non solo ai loro bisogni fisici ma alla globalità dei loro bisogni esistenziali: psicologici, morali e spirituali.

Vogliamo continuare ad essere "in ascolto" delle persone con disabilità. Vogliamo essere, sempre più, voce di chi non ha voce. Così operando crediamo di svolgere non solo un impegno sociale ma anche, e specialmente, testimonianza di Carità Cristiana.

padre Angelo Cipollone

I Padri Trinitari



I Padri Trinitari operano nella città di Venosa (PZ) dal 1968 e nella città di Bernalda (MT) dal 2014 ed erogano attività sanitarie di riabilitazione a persone affette da minorazioni fisiche, psichiche, sensoriali o miste dipendenti da qualunque causa e servizi socio-sanitari alle persone che hanno terminato il percorso riabilitativo e che a causa della permanente disabilità fisica e/o mentale, non sono in grado di badare autonomamente alla propria persona.

A Bernalda, la Lungodegenza per anziani non autosufficienti e il Nucleo Alzheimer accanto alla Terapia fisica e rieducazione funzionale, completano la gamma di servizi offerti per rispondere alle differenti necessità espresse dal territorio.

L'impegno dei Trinitari in Basilicata inizia con il Centro di riabilitazione "Ada Ceschin Pilone", che viene autorizzato in data 26 febbraio 1970 dall'Ufficio medico provinciale di Potenza ad erogare servizi per il recupero delle persone con disabilità.

Successivamente, in data 15 marzo 1986, tra l'Unità Sanitaria Locale n. 1 "Vulture-Alto Bradano" ed il Centro è stata sottoscritta la Convenzione per l'erogazione, agli aventi diritto, dell'assistenza sanitaria specifica, ai sensi degli articoli 14 (lettera m), 26 e 44 della Legge 833/78. La stessa convenzione abilita il Centro di Riabilitazione ad erogare gli stessi servizi con tutte le altre AUSL presenti sul territorio nazionale.

In data 8 giugno 2010, DGR n. 944, ha ottenuto l'accreditamento istituzionale di II livello, come "struttura organizzativa che eroga prestazioni in regime residenziale a ciclo continuo e/o diurno" della Regione Basilicata. Pertanto, ai sensi del provvedimento del 7 maggio 1998 "Linee Guida del Ministero della sanità per le attività di riabilitazione", il Centro è definibile come "presidio di riabilitazione extraospedaliera" che eroga prestazioni a ciclo continuativo e/o diurno per il recupero funzionale e sociale di soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche, sensoriali o miste dipendenti da qualunque causa.

In data 8 gennaio 2015, DGR n. 16, ha ottenuto l'accreditamento istituzionale da esercitarsi presso la sede decentrata denominata "Domus Padri Trinitari" ubicata in Contrada Scorzone, S.P. 15, Km 1,4 Bernalda (MT):

Accreditamento di II livello:

- attività residenziale per disabili ex art. 26 Legge 833/78 e s.m.i.

Accreditamento di I livello:

- attività residenziale di lungodegenza per anziani non autosufficienti;
- nucleo Alzheimer;
- terapia fisica e rieducazione funzionale ex art. 25 Legge 833/78 e s.m.i.

La Comunità Socio Sanitaria (CSS) "San Raffaele Arcangelo" è stata autorizzata dal Sindaco della città di Venosa con nota del 20 marzo 2008 n. 5946, a norma della Legge n. 328 del 8 novembre 2000, del D.M n. 308 del 21 maggio 2004 e della L.R. n. 4 del 14 febbraio 2007, per erogare servizi sociosanitari alla persona disabile non autosufficiente.

Dal 10 novembre 1998, attraverso un sistema di gestione per la Qualità, risultano certificati i servizi erogati. Attualmente, lo scopo certificativo UNI EN ISO 9001:2008 è il seguente:

- Centro di Riabilitazione Ada Ceschin Pilone: Progettazione ed erogazione di servizi di riabilitazione medico psico socio pedagogica rivolti a persone disabili in regime residenziale continuo e diurno;
- Comunità Socio Sanitaria San Raffaele Arcangelo: Comunità Socio Sanitaria San Raffaele Arcangelo;
- Domus Padri Trinitari: Riabilitazione residenziale per disabili, lungodegenza per anziani non autosufficienti, nucleo Alzheimer, terapia fisica e funzionale.

Sede Venosa Piazza Don Bosco, 3

- Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" residenziale a carattere continuo e diurno, in regime residenziale e semiresidenziale per disabili (ex articolo 26);
- Comunità Socio Sanitaria (CSS) "San Raffaele Arcangelo".



Venosa in Basilicata è uno dei borghi più belli d'Italia. È la Città del poeta del Carpe Diem, Orazio, e del madrigalista Carlo Gesualdo.

Come si arriva con mezzo privato:

- da Potenza: SS658 – 58,2 Km, 59 min;
- da Matera: SS655 e SS168 – 90 Km, 1 ora 15 min;
- da Bari: A14/E55 – 138 Km, 1 ora 38 m;

Come si arriva con mezzi pubblici:

- da Potenza: autolinee Liscio e Sita, percorso integrato treno/autolinee Liscio;
- da Matera: autolinee Sita e treno;
- da Bari: autolinee Sita e treno.

Sede Bernalda "Domus Padri Trinitari" Contrada Scorzone, Strada provinciale 15 - kilometro 1,4

- Riabilitazione residenziale per disabili (ex articolo 26);
- Lungodegenza per anziani non autosufficienti;
- Nucleo Alzheimer;
- Terapia fisica e rieducazione funzionale (ex articolo 25).



Bernalda, paese situato nella zona centro-orientale della Lucania. Fa parte del comune di Bernalda anche Metaponto, noto centro balneare e ricco di testimonianze archeologiche.

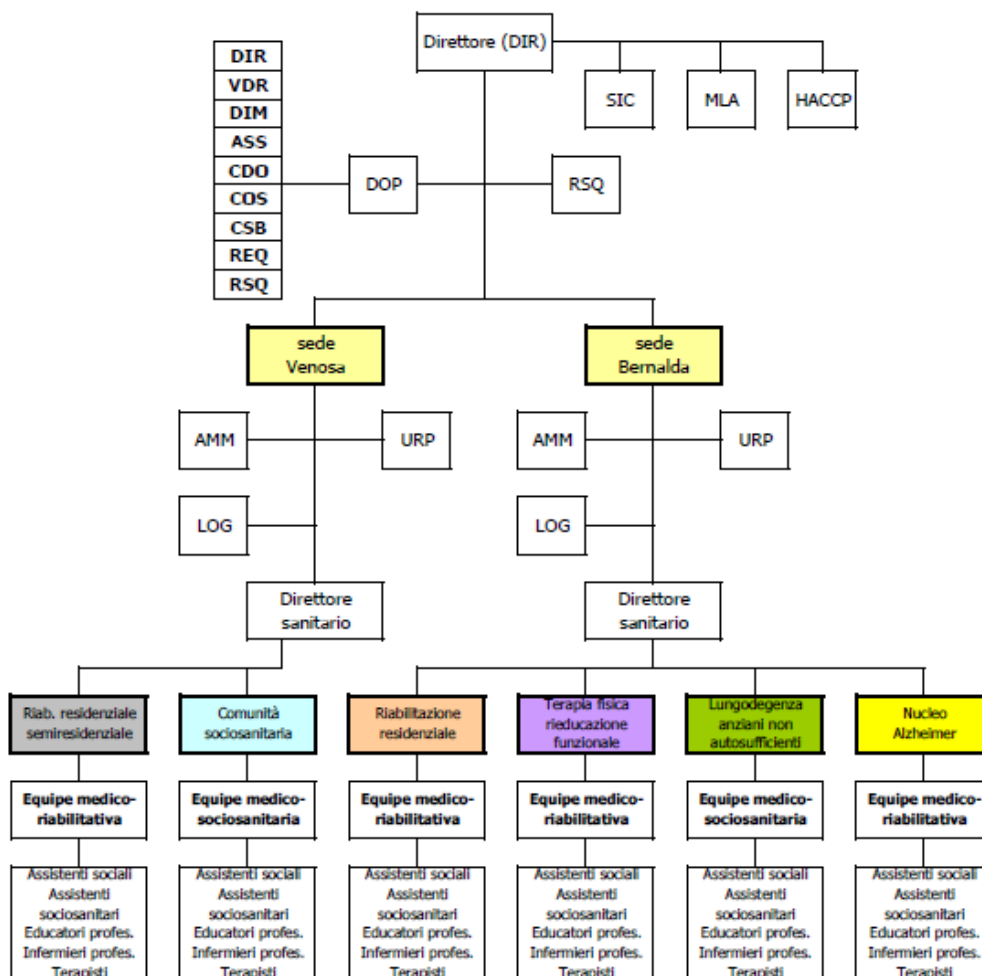
Come si arriva con mezzo privato:

- da Potenza: E847 – 103 Km, 1 ora 14 min
- da Matera: SS380 – 41 Km, 47 min
- da Bari: SS100 e SS106 – 113 Km, 1 ora e 22 min

Come si arriva con mezzi pubblici:

- da Potenza: autolinee Grassani e Chiruzzi, treno;
- da Matera: autolinee Sita sud e Chiruzzi, treno;
- da Bari: autolinee Cotrab e Chiruzzi, treno.

Struttura organizzativa



Direttore: padre Angelo Cipollone
Vicedirettore: padre Francesco Prontera

Direttore sanitario

Venosa: dottor Michele Germano

Bernalda: dottor Nicola Agresti

Legenda:

AMM: Amministrazione;
 ASS: Assistenti sociali;
 CDO: Coordinatore didattico organizzativo;
 COS: Coordinatori area sanitaria;
 CSB: Coordinatore servizi Bernalda;

Servizi e trattamenti riabilitativi

Rieducazione residenziale e semiresidenziale per persone con disabilità (ex articolo 26)

Il servizio di riabilitazione residenziale per persone con disabilità è la risposta, attraverso la formulazione di un Progetto e di Programmi riabilitativi individuali, ai bisogni di salute nell'ambito delle **disabilità importanti con possibili esiti permanenti**, quali quelle che danno luogo a menomazioni di grave impatto clinico e sociale: gravi patologie a carattere involutivo (sclerosi multipla ecc.), gravi danni cerebrali (traumi cranio encefalici ecc.) o disturbi psichici, pluriminorazioni anche sensoriali. Il servizio è fruibile in:

- **Servizio riabilitativo residenziale (Venosa, Bernalda)**, rivolto a persone che necessitano di una presa in carico globale. Parte integrante del Centro di riabilitazione sono le Case Alloggio. Esse rappresentano comunità educative attraverso cui sperimentare, con la collaborazione dell'equipe medico psicopedagogica e degli operatori del Centro, modalità di vita comunitaria, sia con le persone che hanno vissuto esperienze di assenza o disgregazione del proprio nucleo familiare, sia per promuovere programmi di reinserimento pieno nella vita sociale.
- **Servizio riabilitativo semiresidenziale (Venosa)**, rivolto a persone provenienti da comuni posti nelle vicinanze del Centro di Riabilitazione, che raggiungono la nostra sede con nostri mezzi, con mezzi pubblici o con mezzi privati e si svolge tutti i giorni feriali, dalle ore 8.00 alle ore 15.00, presso le strutture del Centro.

Trattamenti	Venosa	Bernalda
Chinesiterapia	X	X
Psicomotricità	X	X
Terapia occupazionale	X	X
Logoterapia	X	X
Ippoterapia	X	
Sport terapia	X	X
Arte terapia	X	X
Attività educative socializzanti	X	X
Colonia estiva	X	X

Trattamenti riabilitativi

Chinesiterapia. Insieme di tecniche che utilizzando il movimento, tendono a recuperare o a migliorare un gran numero di malattie, affezioni, deficit generalizzati o localizzati e alle loro conseguenze. Vengono utilizzate le tecniche di base come il massaggio, il pré-tissage, le frizioni, le vibrazioni, il massaggio strumentale, in un contesto psicologicamente positivo e collaborativo.

Psicomotricità. Insieme di tecniche che partendo dalle azioni sul corpo, mirano a modificare e a migliorare le funzioni mentali alterate. La psicomotricità considera il paziente come unità psicofisica in relazione anche al suo ambiente di vita. Gli esercizi

graduati secondo le capacità del soggetto, vanno dal rilasciamento al riequilibrio e alla coordinazione oculo-manuale, spazio-temporale, al ritmo, alla coordinazione dinamica generale, all'orientamento spaziale.

Terapia Occupazionale. È da considerarsi tale la terapia all'uso produttivo del tempo, si serve di tutte le tecniche riabilitative e funzionali alla realizzazione di progettualità individuali. Attiene alla terapia occupazionale tutta la costruzione delle abilità del quotidiano che rendono i soggetti in terapia capaci di autogestire il proprio tempo, sia in ordine alle autonomie sia in ordine al tempo libero.

Logoterapia. Intervento teso alla produzione strutturale del linguaggio, attraverso tecniche particolari legate al respiro, all'emissione dei suoni, all'utilizzazione fisiologicamente perfetta del cavo orofaringeo e dell'udito. Sono utilizzati tutti gli strumenti che la moderna tecnologia mette a disposizione per il recupero del linguaggio.

Ippoterapia. Terapia riabilitativa che utilizza il cavallo nel progetto terapeutico. L'ippoterapia utilizza come strumento essenziale "un vivente" che ha le sue regole, sue modalità di movimento, sue precise peculiarità in ordine al movimento e alla capacità di interagire con la persona. L'ippoterapia si diversifica a seconda della patologia del paziente e va dal recupero del tono muscolare per le disabilità fisiche, all'apprendimento del rilassamento, dei punti topologici, dell'idea di spazio e tempo, alla postura per le persone con disabilità psichica, alla ricostruzione delle relazioni per le disabilità mentali. Per tutti i pazienti che usano l'ippoterapia le tappe successive sono: il pre-sport e lo sport agonistico.

Sport Terapia. Lo sport terapia è parte integrante della rieducazione funzionale del paziente. Lo sport per sua natura è teso alla utilizzazione del corpo per realizzare risultati e prestazioni nelle quali la mente ha un valore determinante. Attraverso lo sport si realizza il controllo del movimento e dell'ampiezza articolare, si crea fiducia nel sé personale e modificazioni inerenti alla valorizzazione del proprio agire, si determina un vissuto più positivo nei confronti dei figli da parte del gruppo parentale, la società si rende conto che attraverso lo sport le persone con disabilità realizzano prestazioni ottimali misurabili. Per l'avviamento alle attività sportive il team usa una serie di modalità che sono proprie dello sport, dalla visita medica di partenza, all'orientamento sportivo, al determinare le attitudini, al valutare la struttura fisica dell'atleta. Molta importanza a livello di socializzazione viene dato allo sport di squadra. Attraverso esso si entra in una relazione con gli altri, in uno spirito di gruppo dove il lavoro del singolo deve essere sempre commisurato al risultato dell'intero gruppo e che la prestazione personale è tanto più valida quanto più gli effetti si proiettano sul gruppo. Sono promosse dal Centro Associazioni sportive affiliate al CONI (FISDIR, FISE) e a *Special olympics*.

Arte Terapia. Dare alla persona con disabilità, soggetto al quale si propongono sempre modelli operativi costruiti dall'esterno, la possibilità di esprimersi liberamente e nelle forme più varie e insolite, significa accettare le sue emozioni nel più puro dei linguaggi umani. La libera espressione individuale attraverso le varie forme di comunicazione umana è alla base dell'arte terapia, ove al termine arte va dato il valore di creatività assoluta all'interno delle tecniche ed al di fuori di esse. Attraverso l'impostazione, lo sviluppo grafico ed ideativo del giornale "Nuovi Orizzonti", l'utente si sente autore del prodotto finito, ma in modo particolare si sente autore del messaggio, in quanto vengono accettate comunicazioni verbali e non verbali che vengono tradotte in messaggio scritto o grafico-

pittorico. La musica e il canto diventano strumenti di partecipazione alla vita di gruppo, forma unica di espressione individuale, elemento di equilibrio psicofisico soprattutto in relazione alla gestione delle emozioni profonde e primordiali. La drammatizzazione, intesa come capacità di esprimere le proprie emozioni attraverso il "mimo", il "recitare" e il "ruolo" è una attività terapeutica di grande importanza, sia se rivolta alla preparazione di *sketch*, sia se rivolta ai vissuti individuali.

Attività educative socializzanti. Nel tempo libero, i pazienti/utenti, sia singolarmente che in gruppo, svolgono attività educative socializzanti, finalizzate a rendere il soggetto autonomo nelle relazioni sociali. I progetti prevedono il coinvolgimento dei pazienti/utenti su temi culturali, sportivi ed artistici (redazione del giornalino, canto, musica, pittura e recitazione). Per lo svolgimento delle attività vengono utilizzati sia le strutture e gli spazi del Centro di Riabilitazione sia il territorio circostante.

Colonia estiva. La colonia estiva è un'esperienza finalizzata a garantire a persone con problemi motori, psichici e sensoriali la permanenza al mare e sulla spiaggia. Nell'acqua di mare sono contenuti quasi tutti gli elementi esistenti in natura. Utilizzata in combinazione con il clima marino esercita un'influenza significativa nella cura delle persone con disabilità e migliora la qualità della vita. Grazie al lavoro professionale ed attento degli operatori, queste persone usufruiscono di tutta l'assistenza possibile e dell'opportunità di fare il bagno, prendere il sole e godere in tranquillità dei benefici della stagione in corso.

Terapia fisica e rieducazione funzionale (ex articolo 25)

Il servizio di **terapia fisica e rieducazione funzionale (Bernalda)** è la risposta ai bisogni di salute nell'ambito delle disabilità transitorie e/o minimali quali quelle dovute ad artropatie degenerative segmentarie, esiti di fratture scheletriche, esiti di traumatismi vari ecc. che richiedono un semplice e breve programma terapeutico-riabilitativo.

Il Servizio comprende:

- Terapia fisica e riabilitativa;
- Medicina manuale;
- Diagnosi e terapie della scoliosi, dei paramorfismi e delle rachialgie: visite fisiatriche, ginnastica correttiva, manipolazioni, autotrazioni e trazioni passive, rieducazione funzionale del rachide, controllo ed adattamento dei corsetti ortopedici.

I trattamenti sono erogati in regime di accreditamento così come previsto dal Nomenclatore tariffario unico regionale, o privatamente come indicato nel Tariffario prestazione del Centro.

Servizi sanitari e sociosanitari

Comunità Socio Sanitaria (CSS) "San Raffaele Arcangelo" (Venosa). La Comunità Socio Sanitaria offre servizi sociosanitari alle persone che hanno terminato il percorso riabilitativo e che a causa della permanente disabilità fisica e/o mentale, non sono in grado di badare autonomamente alla propria persona.

Lungodegenza per anziani non autosufficienti (Bernalda). Il servizio residenziale di lungodegenza per anziani non autosufficienti è la risposta residenziale ai bisogni di salute fisici, mentali e sociali delle persone anziane temporaneamente o permanentemente non autosufficienti perché affette da malattia cronica o/e impossibilitate a vivere autonomamente al proprio domicilio.

Nucleo Alzheimer (Bernalda). Il servizio è strutturato per accogliere soggetti affetti da demenza di Alzheimer di grado moderato – severo che, per il livello del deficit cognitivo e per la presenza di significative alterazioni comportamentali possono giovare delle soluzioni ambientali e delle apposite metodiche assistenziali e riabilitative.



Le condizioni generali di erogazione dei servizi

Le condizioni principali di erogazione dei servizi sono quelle riportate nell'atto di convenzione, sottoscritto con la ex ASL PZ/1 di Venosa, in data 15 marzo 1986, per le attività di riabilitazione, dall'autorizzazione ricevuta dal Comune di Venosa, per le attività socio sanitarie, e, in sintesi, nella presente Carta dei Servizi.

Sono, inoltre, fruibili a pagamento, presso la sede di Bernalda, i seguenti servizi:

- Lungodegenza per anziani non autosufficienti;
- Nucleo Alzheimer;
- Terapia fisica e rieducazione funzionale (ex articolo 25).

Principi fondamentali e *standard* di qualità

I servizi sono erogati dall'Ente Padri Trinitari nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri emanata il 27 gennaio 1994, della convenzione sottoscritta con l'Azienda USL, per le attività di riabilitazione, dell'autorizzazione ricevuta dal Comune di Venosa, per le attività sociosanitarie, e degli articoli 25 e 26 della legge 23 dicembre 1978 n. 833, ed adotta i seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento:

- l'Ente Padri Trinitari ispira i propri servizi al principio di uguaglianza dei diritti dei pazienti/utenti;
- non compie, nell'erogazione dei servizi, alcuna discriminazione legata a sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- garantisce la parità di trattamento dei pazienti/utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di erogazione;
- ispira i propri comportamenti nei confronti dei pazienti/utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità. Costituisce impegno prioritario dell'Ente garantire servizi continui e regolari e ridurre, nei limiti del possibile, la durata di eventuali disservizi.

Cortesia. L'Ente si impegna a curare in modo particolare l'aspetto della cortesia nei confronti del paziente/utente fornendo ai propri dipendenti le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza. L'Ente persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecno-logiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi. L'Ente pone la massima attenzione al problema dell'efficacia del linguaggio anche simbolico utilizzato nei rapporti di qualunque forma con il paziente/utente.

Costituiscono "standard" di qualità dei servizi forniti, i valori attesi degli indicatori qualitativi e quantitativi relativi a ciascun fattore di qualità.

Tali Standard si suddividono in:

- generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese;
- specifici, ossia verificabili dal paziente/utente e dai Distretti Sanitari di Base.

Gli standard di continuità e regolarità di erogazione sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di erogazione del servizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi eccezionali.

Informazione, accoglienza e accompagnamento

L'Ente eroga i propri servizi presso le due sedi, di Venosa e Bernalda, dove garantisce tramite l'Ufficio relazioni con il pubblico (URP), le seguenti funzioni:

- informazione;
- accoglienza e accompagnamento;
- partecipazione;
- ascolto;
- tutela.

L'URP è gestito dagli assistenti sociali ed è presente in entrambe le sedi.

L'attività dell'URP è rivolta all'esterno (informazione all'utenza) ed all'interno della struttura (ricezione ed istruttoria della domanda, trasmissione della domanda ai servizi) per la valutazione dell'efficacia dei servizi erogati.

Funzione principale dell'URP è quella di fornire le informazioni di primo livello (dove devo rivolgermi, in quali orari, quali documenti sono necessari ecc.).

Per facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire l'attuazione del principio di uguaglianza e di imparzialità, l'URP è collocato nel luogo di maggior afflusso dei familiari dei pazienti/utenti, in un locale facilmente accessibile e ben individuabile, in assenza di barriere architettoniche, riservando particolare cura agli aspetti estetici ed al comfort (arredamento, accoglienza ecc.).

L'orario di accesso all'URP, dal lunedì al venerdì, è dalle ore 9,30 alle ore 12,30.

Contatti Venosa:

- tel. 0972/34211 (centralino);
- tel. 0972/34210/14 (diretti URP);
- fax 0972/34212;
- e-mail serviziosociale@trinitarivenosa.it;
- sito internet: www.trinitarivenosa.it.

Contatti Bernalda:

- tel. 0835/547104 (diretti URP);
- fax. 0835/547117 (diretti URP);

- e-mail bernalda@trinitarivenosa.it;
- sito internet: www.trinitarivenosa.it.

La funzione relativa all'informazione sull'accesso alle prestazioni e alle modalità di erogazione si arricchisce della funzione di "accoglienza".

Per assolvere questa funzione l'Ente, attraverso l'operato degli assistenti sociali è in grado di:

- instaurare una relazione con il paziente/utente e i suoi familiari tale da limitare i loro disagi e metterli in grado di esprimere i propri bisogni;
- accompagnare personalmente i pazienti/utenti nelle varie fasi;
- curare l'accoglienza del paziente/utente, soprattutto aiutandolo a risolvere i problemi inerenti i servizi erogati all'interno della struttura;
- guidare l'utenza ad un corretto utilizzo dei Servizi;
- ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni dei pazienti/utenti e dei familiari;
- collaborare con l'Associazione dei genitori dei ragazzi ospiti del centro di riabilitazione e le altre associazioni del volontariato.

L'URP, infine, in collaborazione con il responsabile del sistema qualità, provvede a favorire la raccolta di segnalazioni e a curare la definizione dei reclami di immediata risoluzione.

Partecipazione, consenso informato e privacy

L'Ente, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione con l'utenza.

In tale ambito, favorisce all'interno della propria struttura organizzativa la presenza e l'attività dell'Associazione dei genitori dei ragazzi ospiti del centro di riabilitazione.

La funzione della partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso (vedi paragrafo 0.2.2. "Informazione, accoglienza e accompagnamento"), anche attraverso le seguenti modalità:

- concessione di spazi, preventivamente individuati, che consentano agli organismi del volontariato di poter partecipare a momenti istituzionali di indirizzo e programmazione dell'attività propria dell'Ente;
- predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini;
- rilevazione del gradimento della prestazione sanitaria resa, mediante raccolta e analisi periodica della soddisfazione percepita dall'utente, al fine di monitorare le prestazioni, individuare le aree di forza e di criticità e, quindi, definire programmi di miglioramento idonei ad accrescere l'attenzione al Cliente, ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

Il direttore medico è responsabile di redigere ed acquisire il consenso informato sul modulo che è parte integrante della Cartella Clinica. Si tratta di una modalità di

comunicazione bidirezionale che accompagna e sostiene il percorso di cura. Attraverso questo processo il medico e gli operatori sanitari, limitatamente agli atti di loro specifica competenza, forniscono al paziente notizie sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle prospettive terapeutiche e sulle verosimili conseguenze della terapia e/o della mancata terapia/atto sanitario, al fine di promuoverne una scelta pienamente autonoma e consapevole.

Tale processo riguarda anche il minorenne, in forma adeguata all'età, l'interdetto giudiziale e l'incapace naturale, in forma proporzionata al loro livello di capacità, in modo che essi possano formarsi un'opinione sull'atto sanitario.

Infine, il diritto alla riservatezza è garantito attraverso la responsabilità di ciascun operatore ad un comportamento deontologicamente corretto e rispettoso delle norme vigenti. A tal proposito, all'atto del ricovero, l'utente o familiare firma un modulo che autorizza l'Ente al trattamento dei dati personali esclusivamente per fini istituzionali.

Valutazione della soddisfazione del paziente/utente

L'Ente per essere informato sulle opinioni dei pazienti/utenti e dei loro familiari, in merito alla qualità del servizio loro reso, effettua le seguenti rilevazioni:

- rilevazione statistica annuale sul grado di soddisfazione del paziente/utente a mezzo di compilazione di questionari anonimi, distribuiti a tutti;
- rilevazione statistica del miglioramento riscontrato della capacità del paziente di gestire la propria persona;
- rilevazione statistica dei tempi di risposta ai reclami presentati, dai familiari dei pazienti/utenti e delle Strutture Sanitarie di Base, per analizzare il rispetto dei tempi definiti come standard.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, l'Ente si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità dei servizi e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.

I risultati sono inoltrati:

- alle ASL per le quali Centro di Riabilitazione di riabilitazione svolge l'attività di erogazione del servizio;
- alle associazioni dei pazienti/utenti costituite nei comuni o nelle provincie in cui Centro di Riabilitazione di riabilitazione opera;
- a tutti coloro i quali ne facciano semplice richiesta scritta.

Tutela e inoltro di eventuali reclami

La funzione relativa alla tutela degli utenti del Centro di Riabilitazione viene assolta attraverso i seguenti strumenti:

- Ufficio Informazioni che, nell'ambito del contatto diretto con il pubblico, attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi e riceve i reclami e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione del Centro di Riabilitazione per la decisione nel merito.

- Commissione Mista Conciliativa, per lo studio congiunto, con gli organismi di volontariato e di tutela, delle problematiche sollevate dal reclamo.
- Regolamento per l'individuazione delle procedure di accoglimento e definizione del reclamo.
- Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della funzione pubblica, ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

L'Ente assicura che qualsiasi violazione ai principi del paziente/utente e agli standard fissati dalla presente Carta dei Servizi può essere segnalata dal diretto interessato, da un suo familiare e/o dalla struttura sanitaria di Base,

alla sede di Venosa:

- tel. 0972/34210/14 (diretti URP);
- e-mail serviziosociale@trinitarivenosa.it;

alla sede di Bernalda:

- tel. 0835/547104 (diretti URP);
- e-mail bernalda@trinitarivenosa.it;

Alle richieste il Centro di Riabilitazione fornisce risposta nel tempo massimo di 15 giorni.



Tabella riepilogativa degli *standard* generali

L'Ente, nell'erogazione delle prestazioni sanitarie e socio assistenziali offerte all'utenza, si impegna a garantire i seguenti *standard* di qualità generali, validi in condizioni "normali" di erogazione del servizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali.

Fasi dell'esperienza	Fattori di qualità	Standard generali	
1	Orientamento, accoglienza e informazione sui servizi	Completezza e chiarezza della segnaletica interna	☒
		Comfort degli spazi e facilità di accesso (assenza di barriere architettoniche)	☒
		Chiarezza e semplicità delle procedure di inoltro di un reclamo	☒
		Tempi di risposta ai reclami	max 15 gg
		Disponibilità della Carta dei servizi sanitari	☒
		Orario di accesso all'Ufficio Relazioni con il pubblico dal lunedì al venerdì	09:30 – 12:30
2	Comfort e pulizia delle strutture	Igiene degli ambienti	☒
		Comfort ambientale degli spazi	☒
3	Personalizzazione ed umanizzazione dei trattamenti e dei servizi	Rispetto della <i>privacy</i> , della dignità umana e della malattia	☒
		Personalizzazione dell'assistenza sui reali bisogni ed aspettative dell'utente e dei suoi familiari	☒
4	Completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria	Completezza e chiarezza delle informazioni all'ingresso, in itinere, all'uscita ed ex-post	☒
		Semplicità delle procedure di ottenimento della cartella clinica	☒
		Tempo di rilascio della cartella clinica	max 6 gg
		Tempo di rilascio dei certificati di frequenza	max 4 gg
5	Professionalità degli operatori	Disponibilità di personale qualificato in possesso dei requisiti minimi di competenza, capacità ed esperienza richiesti dalle disposizioni di legge in vigore	☒
		Pianificazione annuale dei processi di formazione e aggiornamento del personale	☒
6	Raccolta e analisi della soddisfazione dell'utente	Chiarezza e disponibilità dei questionari di valutazione opinioni utenti	☒
		Tempi di distribuzione dei risultati delle indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza, a chiunque ne faccia formale richiesta all'area Qualità	max 6 gg

Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" residenziale a carattere continuo e diurno, in regime residenziale e semiresidenziale per disabili (ex articolo 26), Venosa

In data 15 marzo 1986, tra l'Unità Sanitaria Locale n. 1 "Vulture-Alto Bradano" ed il Centro è stata sottoscritta la Convenzione per l'erogazione, agli aventi diritto, dell'assistenza sanitaria specifica, ai sensi degli articoli 14 (lettera m), 26 e 44 della Legge 833/78. La stessa convenzione abilita il Centro di Riabilitazione ad erogare gli stessi servizi con tutte le altre AUSL presenti sul territorio nazionale.

In data 8 giugno 2010, DGR n. 944, ha ottenuto l'accreditamento istituzionale di II° livello, come "struttura organizzativa che eroga prestazioni in regime residenziale a ciclo continuo e/o diurno" della Regione Basilicata. Pertanto, ai sensi del provvedimento del 7 maggio 1998 "Linee Guida del Ministero della sanità per le attività di riabilitazione", il Centro è definibile come "presidio di riabilitazione extraospedaliera" che eroga prestazioni a ciclo continuativo e/o diurno per il recupero funzionale e sociale di soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche, sensoriali o miste dipendenti da qualunque causa.

I servizi erogati dal Centro sono eseguiti in conformità ai requisiti di legge applicabili. La qualità dei servizi erogati è periodicamente rilevata attraverso l'adozione di un sistema gestionale certificato ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001:2008.

Il Centro, dopo una preventiva valutazione sociosanitaria effettuata dell'equipe di appropriatezza dei servizi, assicura l'accettazione definitiva (presa in carico) dell'utente dalla data di ricevimento della segnalazione e comunque solo a seguito della autorizzazione a cura del Distretto Sanitario di appartenenza.

La struttura

Il Centro si compone di due plessi: l'uno moderno, di recente costruzione, l'altro antico, ultimamente restaurato e riportato a tutta l'imponenza della sua monumentalità. L'uno e l'altro plesso si armonizzano reciprocamente in quel connubio fra antico e moderno diventando, così, una casa funzionale ed esteticamente bella, tutta circondata da ampi e ben attrezzati giardini.

Tanto gli ambienti interni, quanto gli esterni sono dotati di illuminazione d'effetto e di musica diffusa. Ambedue le cose favoriscono distensione e serenità.

La casa si colloca nel cuore del centro storico di Venosa. Questo consente di essere una casa aperta alla Città. Gli ospiti hanno la possibilità di frequentarla e di appropriarsi di tutti i suoi spazi vitali e la gente di Venosa, dal canto suo, ha la facilità di frequentare gli spazi della casa, compresi quelli sportivi.

Questo ultimo aspetto è quello che più favorisce la socializzazione degli ospiti facendone una casa singolarissima.

Su una superficie di 10.000 mq di casa coperta (Presidio sanitario) e 40.000 mq di giardino e terreno circostante è stata creata una "grande casa per una grande famiglia".

Strutture sanitarie e della riabilitazione:

- studio dello psicologo;
- studio del neuropsichiatra;
- studio medico;
- studio odontoiatrico;
- ufficio servizio sociale;
- ufficio informazioni;
- infermeria;
- box terapia psicomotoria;
- box chinesiterapia;
- box idroterapici;
- campo minigolf;
- campo di bocce;
- campo sportivo;
- palestra;
- un maneggio terapeutico al chiuso per la riabilitazione a cavallo, l'ippoterapia e lo sport equestre, con annessa scuderia e selleria;
- maneggio terapeutico all'aperto;
- box terapeutico a servizio del maneggio.

Strutture per l'ospitalità:

- camere per l'alloggio dei pazienti/utenti;
- cucina modernamente attrezzata in grado di assicurare 500 pasti al giorno;
- sala mensa in grado di contenere 200 ospiti;
- servizio di lavanderia, con stireria e guardaroba.

Strutture per l'organizzazione e l'amministrazione:

- uffici amministrativi;
- sala convegni e proiezione video;
- sala TV e audiovisivi;
- sala giochi e teatro;
- biblioteca;
- sala lettura.

Laboratori pratici-occupazionali:

- laboratori di falegnameria;
- laboratori di pelletteria;
- laboratori di meccanica;
- laboratori di ceramica;
- aula informatica;
- serre;
- campo sperimentale di agricoltura;
- aule di teoria a servizio dei vari settori.

Parte integrante del Centro di riabilitazione sono le **Case Alloggio**. Esse rappresentano comunità educative attraverso cui sperimentare modalità di vita comunitaria.

Completa la casa una **Chiesa**, situata in posizione centrale rispetto all'intera struttura, a sottolineare il carattere di centralità che assume il messaggio cristiano nell'opera di riabilitazione e di formazione degli ospiti.

I servizi

Il Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari accoglie adolescenti e giovani adulti, affetti da minorazioni fisiche, psichiche, sensoriali o miste dipendenti da qualunque causa, erogando prestazioni volte al loro recupero funzionale e sociale, in regime residenziale e semiresidenziale.

Il percorso, partendo dall'anamnesi clinica, psicologica e sociale, si snoda dalla valutazione iniziale, effettuata con la Functional Independence Measure (FIM) e gli altri strumenti necessari, e procede all'individuazione delle "priorità" riabilitative attraverso la Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF).

Tuttavia, l'attenzione al benessere fisico, mentale e sociale della persona, nella sua globalità, rimane sempre al centro delle riflessioni intorno al tipo di intervento da pianificare e agli obiettivi da realizzare. Ciò si traduce operativamente in una "presa in carico" globale, in linea con la filosofia del "prendersi cura", che implica sempre interventi multidisciplinari e articolati.

Benché consapevoli che l'utenza a cui ci rivolgiamo richieda interventi lunghi nel tempo, la durata del Progetto che elaboriamo è in funzione degli interventi programmati e di quanto prevede, sul piano amministrativo, il committente (ASL).

Il piano prevede, inoltre, la valutazione dell'efficacia delle prestazioni prevedendo una precisa enunciazione e misurabilità degli obiettivi (obiettivi "specifici").

Nella scheda Programmi riabilitativi vengono specificati:

- gli operatori coinvolti, ruolo e Area di riferimento;
- gli obiettivi abilitativi e riabilitativi (a breve e a medio termine), con i relativi indicatori di esito, i mezzi e le strategie ipotizzate;
- le sinergie operative capaci di ottimizzare i singoli interventi.

A conclusione di ciascun periodo di riferimento la scheda sarà nuovamente utilizzata per la valutazione.

Sulla scorta di quanto evidenziato dall'anamnesi clinica, psicologica e sociale, dai risultati emersi dalle osservazioni (standardizzate e non) effettuate dai vari operatori, considerando la compatibilità ambientale, la credibilità relativamente ai repertori posseduti dall'ospite e la fattibilità in relazione alle risorse, vengono selezionate, all'interno dell'ICF, le "priorità" da prendere in considerazione nello sviluppo degli obiettivi abilitativi e riabilitativi specifici del Progetto riabilitativo.

I ragazzi e le ragazze (solo con il Servizio riabilitativo semiresidenziale), individualmente o in gruppo, praticano terapie riabilitative loro indicate e attività varie di laboratorio (cucina, serra, maglieria, manipolazione, falegnameria, educazione psicomotoria ecc.) Per ciascun utente, l'équipe medico-psico-pedagogica (composta da neuropsichiatra infantile, medico psicologo clinico, assistente sociale, terapeuta della riabilitazione, educatore, tutor), insieme con la famiglia dell'utente stesso, programma un piano di lavoro individuale in cui concorrono interventi abilitativi, psicopedagogici, didattici e formativi, finalizzati all'integrazione nell'ambiente familiare e sociale.

I trattamenti riabilitativi erogati sono:

- chinesiterapia;
- psicomotricità;
- terapia occupazionale;
- logoterapia;
- ippoterapia;
- sport terapia;
- arte terapia;
- attività educative socializzanti;
- colonia estiva.

Parte integrante del Centro di riabilitazione sono le Case Alloggio. Esse rappresentano comunità educative attraverso cui sperimentare, con la collaborazione della équipe medico psicopedagogica e degli operatori del Centro, modalità di vita comunitaria, sia con le persone che hanno vissuto esperienze di assenza o disgregazione del proprio nucleo familiare, sia per promuovere programmi di reinserimento pieno nella vita sociale.

Standard di qualità

L'Ente, nell'erogazione delle prestazioni sanitarie offerte all'utenza, in regime residenziale e semiresidenziale, si impegna a garantire i seguenti standard di qualità:

	Fasi dell'esperienza	Fattori di qualità	Standard generali
1	Accesso ai trattamenti	Tempo di attesa per la effettiva presa in carico dell'utente	max 15 gg
2	Pianificazione delle prestazioni	Elaborazione del progetto riabilitativo individuale	max 15 gg
3	Erogazione dei trattamenti	Monitoraggio e verifica prestazioni erogate	ogni 6 mesi
		Regolarità dell'erogazione rispetto alla programmazione attesa	90%
		Numero percentuale di utenti ritenutisi soddisfatti della qualità dei trattamenti ricevuti	80%
4	Personalizzazione dell'assistenza	Tempo di attesa per l'organizzazione di incontri specifici con i familiari dell'utente dalla data della richiesta, finalizzati ad informare le parti interessate sullo stato di avanzamento delle prestazioni erogate	max 15 gg

Comunità Socio Sanitaria (CSS) "San Raffaele Arcangelo", Venosa

La Comunità Socio Sanitaria (CSS) "San Raffaele Arcangelo" è stata autorizzata dal Sindaco della città di Venosa con nota del 20 marzo 2008 n. 5946, a norma della Legge n. 328 del 8 novembre 2000, del D.M n. 308 del 21 maggio 2004 e della L.R. n. 4 del 14 febbraio 2007, per erogare servizi sociosanitari alla persona disabile non autosufficiente.

I servizi erogati dal Centro sono eseguiti in conformità ai requisiti di legge applicabili. La qualità dei servizi erogati è periodicamente rilevata attraverso l'adozione di un sistema gestionale certificato ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001:2008.

La proposta di accesso alla CSS è effettuata:

- dai servizi territoriali delle ASP;
- dai servizi territoriali comunali;
- dalla persona interessata.

La richiesta va inoltrata al coordinatore medico della CSS "San Raffaele Arcangelo":

- indirizzo: Piazza don Bosco, n. 3 - 85029 Venosa (PZ);
- telefono: 0972/34211;
- fax: 0972/34212;
- e-mail: info@trinitarivenosa.it.

L'accettazione viene definita a seguito di una valutazione medico-socio-sanitaria da parte dell'Equipe della CSS e dall'autorizzazione emessa dall'ente istituzionale committente.

La retta giornaliera è determinata dalla Conferenza dei Sindaci. Il comune di Venosa ha stipulato una convenzione con la CSS per un periodo triennale a partire dal 01 gennaio 2010.

La retta a carico del comune è di Euro 60,00 pro/die, pro/capite ed è determinata dai seguenti costi:

- costi di assistenza sanitaria;
- costi alberghieri e generali;
- costi di assistenza sociale;
- costi edilizi.

Per ogni ospite viene corrisposto un contributo di mantenimento, il cui importo viene determinato ogni anno con atto deliberativo approvato dalla Giunta Comunale e dalla CSS. Possono essere attuati interventi economici specifici per spese sanitarie e straordinarie indispensabili per l'utente, su proposta motivata dell'équipe tecnica del Servizio.

La struttura

La Comunità Socio Sanitaria (CSS) "San Raffaele Arcangelo" è ubicata all'interno del Centro di riabilitazione dei Padri Trinitari, al piano rialzato del plesso moderno. È tutta circondata da ampi spazi e ben attrezzati giardini.

La Comunità ha capacità ricettiva di 20 posti. Altri alloggi sono ubicati sulla via Frusci, in prossimità del Centro di Riabilitazione.

Strutture per l'ospitalità:

- camere per l'alloggio dei pazienti/utenti;
- cucina modernamente attrezzata con soggiorno;
- sala mensa;
- servizio di lavanderia, con stireria e guardaroba.

I servizi

La casa e gli alloggi sono collocati nel cuore del centro storico di Venosa. Questo consente di essere una casa aperta alla Città. Gli ospiti hanno la possibilità di frequentare con estrema facilità tutti gli spazi vitali e la gente della città di Venosa.

Gli ospiti della Residenza, oltre ad avvalersi, dei propri spazi dedicati per la vita di relazione, dispongono di tutti gli spazi del Centro di Riabilitazione.

Il servizio mette a disposizione dei propri ospiti l'assistenza sanitaria medica ed infermieristica generale e programmi di intervento assistenziale per il mantenimento e per il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona, nonché attività di animazione e socializzazione.

Agli ospiti è offerta, in aggiunta, la possibilità di usufruire delle strutture sanitarie del Centro di riabilitazione, indicate nel capitolo 1.

Standard di qualità

L'Ente, nell'erogazione dei servizi socio sanitari offerti all'utenza, si impegna a garantire i seguenti standard di qualità:

	Fasi dell'esperienza	Fattori di qualità	Standard generali
1	Accesso ai trattamenti	Tempo di attesa per la effettiva presa in carico dell'utente	max 15 gg
2	Pianificazione delle prestazioni	Predisposizione dei documenti di programmazione delle prestazioni erogate	max 15 gg
3	Erogazione dei trattamenti	Monitoraggio e verifica prestazioni erogate	ogni 6 mesi
		Regolarità dell'erogazione rispetto alla programmazione attesa	90%
		Numero percentuale di utenti ritenutisi soddisfatti della qualità dei trattamenti ricevuti	80%
4	Personalizzazione dell'assistenza	Tempo di attesa per l'organizzazione di incontri specifici con i familiari dell'utente dalla data della richiesta, finalizzati ad informare le parti interessate sullo stato di avanzamento delle prestazioni erogate	max 15 gg

Riabilitazione residenziale per disabili (ex art. 26), Bernalda

Il Centro di riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari, in data 14 novembre 2013, DGR n. 1492, ha ottenuto il decentramento dell'attività di trattamento residenziale, per disabili ex art. 26 Legge 833/78 e s.m.i. presso la sede decentrata denominata "Domus Padri Trinitari" ubicata in Contrada Scorzone, Strada provinciale 15, kilometro 1,4.

In data 8 gennaio 2015, DGR n. 16, ha ottenuto conferma dell'accreditamento istituzionale di II livello (riferimenti paragrafo 1, pagina 18) per i suddetti servizi, da esercitarsi anche presso la sede decentrata denominata "Domus Padri Trinitari" ubicata in Contrada Scorzone, S.P. 15, Km 1,4 Bernalda (MT).

I servizi erogati dal Centro sono eseguiti in conformità ai requisiti di legge applicabili. La qualità dei servizi erogati è periodicamente rilevata attraverso l'adozione di un sistema gestionale certificato ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001:2008.

Il Centro, dopo una preventiva valutazione sociosanitaria effettuata dell'equipe di appropriatezza dei servizi, assicura l'accettazione definitiva (presa in carico) dell'utente dalla data di ricevimento della segnalazione e comunque solo a seguito della autorizzazione a cura del Distretto Sanitario di appartenenza.

La struttura

La "Domus" è un'Opera di Assistenza, Cura e Riabilitazione, in fase di accreditamento con il SSN, gestita dai Padri Trinitari. Essa è concepita come una vera cittadella della riabilitazione, specializzata nella cura di pazienti affetti da patologie neurologiche/degenerative, ortopediche e psichiatriche.

L'Opera sorge nei pressi del centro abitato di Bernalda, in una vasta area verde di circa 40 ettari, ed è una moderna ed efficiente struttura sanitaria priva di barriere architettoniche. Dispone di ampi ambienti e di spazi verdi strutturati nei percorsi salute.

Le camere di degenza sono 14 a 3/4 posti letto con servizi igienici privati e sono tutte dotate di telefono, tv, impianto gas medicali/vuoto.

Sono presenti anche camere singole che consentono il soggiorno di un accompagnatore.

Palestra multifunzionale per attività dinamica e di gruppo:

- area attività dinamica e di gruppo;
- area di psicomotricità;
- area di terapia occupazionale;
- spazio di socializzazione;
- spazio psicopedagogico;
- spazio per idrokinesiterapia;

Area Fisioterapia e Riabilitazione:

- box logopedia;
- box terapia fisica e chinesiterapia;
- area di attesa.

Strutture per l'ospitalità:

- camere per l'alloggio dei pazienti/utenti;
- cucina modernamente attrezzata in grado di assicurare 500 pasti al giorno;
- sala mensa in grado di contenere 200 ospiti;
- servizio di lavanderia, con stireria e guardaroba.

Strutture per l'organizzazione e l'amministrazione:

- uffici amministrativi;
- sala convegni e proiezione video;
- sala TV e audiovisivi;
- sala giochi e teatro;
- biblioteca;
- sala lettura.

Laboratori prassici-occupazionali:

- laboratori di falegnameria;
- laboratori di pelletteria;
- laboratori di meccanica;
- laboratori di ceramica;
- aula informatica;
- serre;
- campo sperimentale di agricoltura;
- aule di teoria a servizio dei vari settori.

Completa la casa una **Chiesa**, situata in posizione centrale rispetto all'intera struttura, a sottolineare il carattere di centralità che assume il messaggio cristiano nell'opera di riabilitazione e di formazione degli ospiti.

I servizi

I servizi erogati sono gli stessi del Centro di Riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" di Venosa già indicati nel paragrafo 1.2. ad esclusione del Servizio riabilitativo semiresidenziale e delle Case alloggio.

I trattamenti riabilitativi erogati sono:

- chinesiterapia;
- psicomotricità;
- terapia occupazionale;
- logoterapia;
- sport terapia;
- arte terapia;
- attività educative socializzanti;
- colonia estiva.

Standard di qualità

L'Ente, nell'erogazione delle suddette prestazioni sanitarie offerte all'utenza, si impegna a garantire i seguenti standard di qualità:

	Fasi dell'esperienza	Fattori di qualità	Standard generali
1	Accesso ai trattamenti	Tempo di attesa per la effettiva presa in carico dell'utente	max 15 gg
2	Pianificazione delle prestazioni	Elaborazione del progetto riabilitativo individuale	max 15 gg
3	Erogazione dei trattamenti	Monitoraggio e verifica prestazioni erogate	ogni 6 mesi
		Regolarità dell'erogazione rispetto alla programmazione attesa	90%
		Numero percentuale di utenti ritenutisi soddisfatti della qualità dei trattamenti ricevuti	80%
4	Personalizzazione dell'assistenza	Tempo di attesa per l'organizzazione di incontri specifici con i familiari dell'utente dalla data della richiesta, finalizzati ad informare le parti interessate sullo stato di avanzamento delle prestazioni erogate	max 15 gg

Lungodegenza per anziani non autosufficienti

Il Centro di riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari, in data 14 novembre 2013, DGR n. 1492, ha ottenuto l'ampliamento per l'attività residenziale di lungodegenza per anziani non autosufficienti presso la sede decentrata denominata "Domus Padri Trinitari" ubicata in Contrada Scorzone, Strada provinciale 15, kilometro 1,4.

In data 8 gennaio 2015, DGR n. 16, ha ottenuto l'accreditamento istituzionale di I livello da esercitarsi presso la sede decentrata denominata "Domus Padri Trinitari" ubicata in Contrada Scorzone, S.P. 15, Km 1,4 Bernalda (MT): attività residenziale di lungodegenza per anziani non autosufficienti.

I servizi erogati dal Centro sono eseguiti in conformità ai requisiti di legge applicabili. La qualità dei servizi erogati è periodicamente rilevata attraverso l'adozione di un sistema gestionale certificato ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001:2008. I servizi attualmente sono a pagamento.

La struttura

Il servizio è erogato all'interno della "Domus". Un'Opera di Assistenza, Cura e Riabilitazione, in fase di accreditamento con il SSN, gestita dai Padri Trinitari. Essa è concepita come una vera cittadella della riabilitazione, specializzata nella cura di pazienti affetti da patologie neurologiche/degenerative, ortopediche e psichiatriche.

L'Opera sorge nei pressi del centro abitato di Bernalda, in una vasta area verde di circa 40 ettari, ed è una moderna ed efficiente struttura sanitaria priva di barriere architettoniche. Dispone di ampi ambienti e di spazi verdi strutturati nei percorsi salute.

Strutture sanitarie e della riabilitazione:

Con potenzialità massima di 44 posti letto, il servizio presenta le seguenti caratteristiche strutturali:

- 11 camere, ciascuna con 4 posti letto;
- servizi igienici indipendenti in ciascuna camera;
- ampi corridoi con corrimano;
- adeguate indicazioni per facilitare l'orientamento;
- adeguata illuminazione notturna.

I servizi

Il servizio residenziale di lungodegenza per anziani non autosufficienti è la risposta residenziale ai bisogni di salute fisici, mentali e sociali delle persone anziane temporaneamente o permanentemente non autosufficienti perché affette da malattia cronica o/e impossibilitate a vivere autonomamente al proprio domicilio.

Il servizio mette a disposizione dei propri ospiti l'assistenza sanitaria medica ed infermieristica generale e programmi di intervento assistenziale per il mantenimento e per

il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona, nonché attività di animazione e socializzazione.

Dopo una valutazione globale viene elaborato un progetto socio assistenziale individuale che consta di:

- valutazione multidimensionale di ciascuna area;
- gestione socio assistenziale;
- coinvolgimento delle famiglie.

Sono presenti i seguenti servizi comuni:

- salone di intrattenimento per attività collettive;
- stanza da pranzo;
- cucina;
- medicheria;
- deposito biancheria pulita;
- deposito biancheria sporca;
- servizi igienici;
- palestra.

Agli ospiti è offerta, in aggiunta, la possibilità di usufruire delle strutture sanitarie del Centro di riabilitazione, indicate nei capitoli 3 e 4.

Standard di qualità

L'Ente, nell'erogazione delle suddette prestazioni sanitarie offerte all'utenza, si impegna a garantire i seguenti standard di qualità:

	Fasi dell'esperienza	Fattori di qualità	Standard generali
1	Accesso ai trattamenti	Tempo di attesa per la effettiva presa in carico dell'utente	max 15 gg
2	Pianificazione delle prestazioni	Elaborazione del progetto socio assistenziale individuale	max 15 gg
3	Erogazione dei trattamenti	Monitoraggio e verifica prestazioni erogate	ogni 6 mesi
		Regolarità dell'erogazione rispetto alla programmazione attesa	90%
		Numero percentuale di utenti ritenuti soddisfatti della qualità dei trattamenti ricevuti	80%
4	Personalizzazione dell'assistenza	Tempo di attesa per l'organizzazione di incontri specifici con i familiari dell'utente dalla data della richiesta, finalizzati ad informare le parti interessate sullo stato di avanzamento delle prestazioni erogate	max 15 gg

Nucleo Alzheimer

Il Centro di riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari, in data 14 novembre 2013, DRG n. 1492, ha ottenuto l'ampliamento per l'attività residenziale per il nucleo Alzheimer, da esercitarsi presso la sede decentrata denominata "Domus Padri Trinitari" ubicata in Contrada Scorzone, Strada provinciale 15, kilometro 1,4.

In data 8 gennaio 2015, DGR n. 16, ha ottenuto l'accreditamento istituzionale di I livello da esercitarsi presso la sede decentrata denominata "Domus Padri Trinitari" ubicata in Contrada Scorzone, S.P. 15, Km 1,4 Bernalda (MT): nucleo Alzheimer.

I servizi erogati dal Centro sono eseguiti in conformità ai requisiti di legge applicabili. La qualità dei servizi erogati è periodicamente rilevata attraverso l'adozione di un sistema gestionale certificato ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001:2008. I servizi attualmente sono a pagamento.

La struttura

Il servizio è erogato all'interno della "Domus". Un'Opera di Assistenza, Cura e Riabilitazione, in fase di accreditamento con il SSN, gestita dai Padri Trinitari. Essa è concepita come una vera cittadella della riabilitazione, specializzata nella cura di pazienti affetti da patologie neurologiche/degenerative, ortopediche e psichiatriche.

L'Opera sorge nei pressi del centro abitato di Bernalda, in una vasta area verde di circa 40 ettari, ed è una moderna ed efficiente struttura sanitaria priva di barriere architettoniche. Dispone di ampi ambienti e di spazi verdi strutturati nei percorsi salute.

Strutture sanitarie e della riabilitazione:

Con potenzialità massima di 20 posti letto, il servizio presenta le seguenti caratteristiche strutturali:

- 10 camere, ciascuna con 2 posti letto;
- servizi igienici indipendenti in ciascuna camera;
- ampi corridoi con corrimano;
- adeguate indicazioni per facilitare l'orientamento;
- adeguata illuminazione notturna.

I servizi

Il servizio è strutturato per accogliere soggetti affetti da demenza di Alzheimer di grado moderato – severo che, per il livello del deficit cognitivo e per la presenza di significative alterazioni comportamentali possono giovare delle soluzioni ambientali e delle apposite metodiche assistenziali e riabilitative.

In tale nucleo sono assicurati tutti i servizi sanitari ed assistenziali e, inoltre, la persona è costantemente stimolata al mantenimento delle capacità residue tramite attività di riabilitazione o altre iniziative previste in specifici progetti.

Inoltre è presente una Palestra specificamente attrezzata in ambito geriatrico.

Dopo uno screening mirato utilizzando le apposite scale di valutazione diagnostica viene elaborato un progetto riabilitativo individuale che consta di:

- valutazione multidimensionale di ciascuna area;
- trattamento riabilitativo neurocognitivo e trattamento delle comorbilità;
- coinvolgimento delle famiglie.

Sono presenti i seguenti servizi comuni:

- salone di intrattenimento per attività collettive;
- stanza da pranzo;
- cucina;
- medicheria;
- deposito biancheria pulita;
- deposito biancheria sporca;
- servizi igienici;
- palestra.

Agli ospiti è offerta, in aggiunta, la possibilità di usufruire delle strutture sanitarie del Centro di riabilitazione, indicate nei capitoli 3, 4 e 5.

Standard di qualità

L'Ente, nell'erogazione delle suddette prestazioni sanitarie offerte all'utenza, si impegna a garantire i seguenti standard di qualità:

	Fasi dell'esperienza	Fattori di qualità	Standard generali
1	Accesso ai trattamenti	Tempo di attesa per la effettiva presa in carico dell'utente	max 15 gg
2	Pianificazione delle prestazioni	Elaborazione del progetto riabilitativo individuale	max 15 gg
3	Erogazione dei trattamenti	Monitoraggio e verifica prestazioni erogate	ogni 6 mesi
		Regolarità dell'erogazione rispetto alla programmazione attesa	90%
		Numero percentuale di utenti ritenuti soddisfatti della qualità dei trattamenti ricevuti	80%
4	Personalizzazione dell'assistenza	Tempo di attesa per l'organizzazione di incontri specifici con i familiari dell'utente dalla data della richiesta, finalizzati ad informare le parti interessate sullo stato di avanzamento delle prestazioni erogate	max 15 gg

Terapia fisica e rieducazione funzionale (ex art. 25)

Il Centro di riabilitazione "Ada Ceschin Pilone" dei Padri Trinitari, in data 14 novembre 2013, DGR n. 1492, ha ottenuto l'ampliamento dell'attività per terapia fisica e rieducazione funzionale ex art. 25 Legge 833/78 e s.m.i. presso la sede decentrata denominata "Domus Padri Trinitari" ubicata in Contrada Scorzone, Strada provinciale 15, kilometro 1,4.

In data 8 gennaio 2015, DGR n. 16, ha ottenuto l'accreditamento istituzionale I livello da esercitarsi presso la sede decentrata denominata "Domus Padri Trinitari" ubicata in Contrada Scorzone, S.P. 15, Km 1,4 Bernalda (MT): terapia fisica e rieducazione funzionale ex art. 25 Legge 833/78 e s.m.i.

I servizi erogati dal Centro sono eseguiti in conformità ai requisiti di legge applicabili. La qualità dei servizi erogati è periodicamente rilevata attraverso l'adozione di un sistema gestionale certificato ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001:2008. I servizi attualmente sono a pagamento.

Il Centro assicura l'erogazione delle prestazioni entro un tempo massimo dalla data di ricevimento della richiesta, indicato nella tabella sottostante, fatte salve le prestazioni riabilitative non strumentali che prevedono la continua presenza del fisioterapista per ciascun paziente/utente, su prescrizione medica.

La struttura

Il servizio è erogato all'interno della "Domus". Un'Opera di Assistenza, Cura e Riabilitazione, in fase di accreditamento con il SSN, gestita dai Padri Trinitari. Essa è concepita come una vera cittadella della riabilitazione, specializzata nella cura di pazienti affetti da patologie neurologiche/degenerative, ortopediche e psichiatriche.

L'Opera sorge nei pressi del centro abitato di Bernalda, in una vasta area verde di circa 40 ettari, ed è una moderna ed efficiente struttura sanitaria priva di barriere architettoniche. Dispone di ampi ambienti e di spazi verdi strutturati nei percorsi salute.

Strutture sanitarie e della riabilitazione:

- Studio medico e protesica. Ambulatorio medico per visite specialistiche, valutazione diagnostico-prognostica e clinica attinenti le patologie trattate;
- 3 Box di Fisiocinesiterapia. Terapia fisica e attività individuale (massoterapia, terapia fisica e strumentale e manipolazioni articolari);
- Palestra. Area attrezzata per attività di gruppo - palestra, per attività statiche e dinamiche;
- 3 Box di Logopedia, Terapia occupazionale e Terapia fisica e attività individuale.

I servizi

Il servizio di terapia fisica e rieducazione funzionale è la risposta ai bisogni di salute nell'ambito delle disabilità transitorie e/o minimali quali quelle dovute ad artropatie degenerative segmentarie, esiti di fratture scheletriche, esiti di traumatismi vari ecc. che richiedono un semplice e breve programma terapeutico-riabilitativo.

Il servizio si svolge nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00 e comprende:

- Terapia fisica e riabilitativa;
- Medicina manuale;
- Diagnosi e terapie della scoliosi, dei paramorfismi e delle rachialgie: visite fisiatriche, ginnastica correttiva, manipolazioni, autotrazioni e trazioni passive, rieducazione funzionale del rachide, controllo ed adattamento dei corsetti ortopedici.

Standard di qualità

L'Ente, nell'erogazione delle suddette prestazioni sanitarie offerte all'utenza, si impegna a garantire i seguenti standard di qualità:

	Fasi dell'esperienza	Fattori di qualità	Standard generali
1	Prenotazione della visita	Tempo di attesa intercorrente tra l'arrivo della richiesta e l'inizio della prestazione riabilitativa strumentale	max 60 gg
2	Erogazione dei trattamenti riabilitativi	Numero percentuale di utenti ritenutisi soddisfatti della qualità dei trattamenti riabilitativi ricevuti	80%

Allegato 1 Guida per i familiari

1 - In famiglia conservate le confezioni delle medicine assunte e i documenti sanitari

Non dimenticate di includere anche gli integratori e gli altri prodotti di erboristeria ed omeopatici. Tenete anche tutti i documenti sanitari e quando venite a trovare il vostro caro o qualcuno della famiglia va dal medico, in ospedale o al distretto, ricordatevi di portare tutto con voi.

2 - Rendetevi utili se accompagnate un familiare ad un esame, una visita, un ricovero

Concordate preventivamente con il Servizio sociale la vostra visita. Se si tratta del primo ricovero ricordate di portare con voi:

- Documenti amministrativi (autorizzazione della Asl), personali (Documento di identità, Codice fiscale, libretto sanitario), sanitari (Cartelle cliniche ecc.);
- Indumenti personali;
- Altro va concordato con il medico responsabile.

Chiedete all'infermiere o al medico responsabile se potete essere utili, rispondendo a qualche domanda (più persone ricordano meglio di una). Non trascurate nessuna malattia avuta in passato o intervento chirurgico subito dal vostro caro o da altri membri della famiglia. Segnalate le allergie e le incompatibilità a farmaci, cibo, tessuti, metalli o altro.

3 - Fate attenzione alle medicine

Ricordate al vostro caro di chiedere al medico la lista delle medicine che deve prendere, con scritto anche quando e come. A casa, aiutatelo a ricordare di prenderle al momento giusto e state attenti alla giusta dose (leggete bene le prescrizioni ed eventualmente chiedete ancora).

È molto importante che a casa le medicine siano conservate nel modo giusto (chiedete al medico o all'infermiere) e... occhio alla scadenza!

Se vi sembra che la medicina produca effetti strani o reazioni negative, avvertite subito il medico o l'infermiere.

4 - Quando siete accanto al vostro caro

Ricordate il nome del vostro caro a ciascun operatore che viene ad effettuare assistenza.

Chiedete al medico ed all'infermiere come potete aiutare il vostro caro e a che cosa dovete prestare attenzione. Non abbiate timore di chiedere informazioni sul come fare e perché. Se notate qualche cosa di strano o qualche reazione che non vi era stata preannunciata mentre assistete il vostro caro, non abbiate timore di riferirlo all'infermiere o al medico.

5 - Lavate e fate lavare le mani

Come in ogni presidio sanitario, lavatevi sempre le mani e, se non ci fosse il sapone, chiedetelo. Non abbiate paura di ricordarlo ai vostri cari, ma anche ai medici, agli infermieri ed agli altri operatori prima della visita o di altre prestazioni assistenziali. È assolutamente necessario per evitare le infezioni.

6 - Fate attenzione all'umore del vostro caro

Se il vostro caro ha cambiato umore, atteggiamenti, o comportamenti nell'ultimo periodo o ha pensieri ossessivi di morte, o è particolarmente depresso, segnalatelo al medico o all'infermiere.

7 - Fate attenzione agli effetti indesiderati

Tutti gli operatori hanno a cuore la salute del vostro caro, ma la medicina non ha tutte le soluzioni e non è senza rischi; inoltre, ogni atto sanitario è condiviso con voi. Chiedete quindi sempre al medico quali siano i possibili effetti collaterali delle medicine, i rischi delle terapie e degli interventi. Se avete trovato informazioni in *internet*, accertatevi che il sito consultato sia attendibile, perché vi sono siti che forniscono notizie non corrette. Chiedete al vostro medico o infermiere. Se la situazione è molto complessa e non siete convinti fino in fondo delle scelte, potete chiedere il parere di un altro medico.

Nel caso in cui durante la terapia o l'esame o l'intervento dovesse succedere qualche evento non desiderato, i responsabili della struttura sanitaria vi forniranno tutte le spiegazioni e vi aiuteranno nel trovare le possibili soluzioni. Potranno, inoltre, chiedervi di collaborare nella analisi di quanto accaduto per capire meglio i motivi e le responsabilità ed adottare strategie per evitare che tali situazioni si ripetano in futuro.

8 - Chiedete informazioni

L'Ufficio relazioni con il pubblico, presso il Servizio sociale, è a vostra disposizione per qualunque informazione.

Chiedete quando è utile telefonare per parlare con il vostro caro senza creare difficoltà nella gestione delle attività quotidiane. Chiedete sempre al medico o all'infermiere cosa potete portare al vostro caro, per evitare cibi o altro che possano risultare dannosi. Se avete qualche malattia che potrebbe essere facilmente trasmessa (ad esempio influenza), prima di visitare il vostro caro, chiedete al medico o all'infermiere, perché potrebbe essere pericoloso per i pazienti e per voi.

Chiedete informazioni esclusivamente al medico responsabile; agli operatori (assistenti sociali, terapisti, educatori) chiedete solo informazioni relative al loro specifico intervento.

9 - Gestione delle visite

Chiedete sempre agli operatori quali spazi all'interno del Centro poter frequentare e quando è opportuno farlo senza creare disagio. Comunicare necessariamente agli operatori anche gli allontanamenti temporanei, ad esempio visita alla città.

Non è possibile assistere agli interventi riabilitativi senza la necessaria autorizzazione del medico responsabile.

10 - Chiedete informazioni alle dimissioni del vostro caro

Assicuratevi che il vostro caro abbia ricevuto tutte le informazioni utili prima di lasciare il Centro: medicine da assumere (lista con tutte le istruzioni), cosa mangiare e quanto, eventuali altre indicazioni sulle cose da fare. Fatevi fare una nota scritta, per evitare dubbi.

Accertatevi che sia stato fornito:

- il nome della persona a cui rivolgersi in caso di necessità;
- quando (giorno, ora) e dove fare gli eventuali controlli.

Allegato 2
Scheda reclami, segnalazioni, suggerimenti*

Ufficio Relazioni con il Pubblico

- Suggerimenti
- Segnalazioni
- Reclami

Sig./Sig.ra:

Indirizzo:

Telefono:

E-mail:

Servizio:

.....

Descrizione dell'evento:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Con l'indicazione delle proprie generalità, si autorizza il trattamento dei dati personali. Nel rispetto della Legge 196/2003 e successive modificazioni, si informa che i dati saranno utilizzati esclusivamente per uso interno per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e trattati. Si ringrazia per la collaborazione.

*Indicare le proprie generalità soltanto nel caso in cui desideri ricevere una risposta.

Data:

Firma:

Allegato 3

Scheda soddisfazione fruizione servizi

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Gentile Signora, Egregio Signore,
per avere informazioni sul suo grado di soddisfazione, sarà invitata/o dagli assistenti sociali a compilare il presente questionario (senza firmarlo), che ci consentirà non solo di conoscere la sua opinione sulla qualità delle prestazioni di cui ha usufruito, presso il servizio: _____, ma anche di comprendere meglio le esigenze dei nostri assistiti. I suoi suggerimenti ci saranno di grande utilità, al fine di migliorare la qualità dei nostri servizi.

Il Direttore
Padre Angelo Cipollone

Generalità:

Età: Sesso:

Città: Provincia:

Le è stato presentato il medico responsabile? Sì No

Le è stato possibile parlargli quando ne ha avuto bisogno? Sì, sempre Sì, a volte No, mai

Qual è la sua opinione su ciascuno degli aspetti indicati nella tabella?

(esclusivamente in relazione ai servizi di cui ha usufruito)

	Ottimo	Soddisfa- cente	Insoddis- facente
Come giudica complessivamente la qualità del nostro Centro?			
Cortesìa e disponibilità del personale			
Tempi di attesa per il ricovero			
Informazione ricevuta al suo arrivo			
Cortesìa e disponibilità del personale medico			
Cortesìa e disponibilità del personale assistenziale			
Cortesìa e disponibilità del personale riabilitativo			
Informazioni ricevute sullo stato di salute			
Informazioni ricevute sulla terapia e gli esami eseguiti			
La camera di degenza			
Pulizia ed igiene del bagno			
Qualità e quantità del cibo			
Varietà del menù			
Rispetto degli orari dei pasti			

Quali suggerimenti o critiche ritiene opportuno segnalare?

.....

.....

.....

.....