



FONDAZIONE “**CASA DELLA CARITÀ**”

CENTRO DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA - VIBO VALENTIA

Carta dei Servizi



CARTA DEI SERVIZI SANITARI

La presente “Carta dei Servizi Sanitari”, regola il rapporto fra il cittadino-utente (e/o la sua famiglia) ed i servizi che sono erogati dalla Fondazione “Casa della Carità”, attraverso il Centro di Riabilitazione di Vibo Valentia. Tale strumento rappresenta un attestato attraverso il quale la nostra struttura sanitaria vuole fornire, in maniera accessibile e trasparente al cittadino-utente, la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Ma la “Carta dei Servizi “ vuole anche dare un esempio di diritto all’informazione nell’ambito più generale del processo di tutela della salute e perciò rappresenta uno strumento di garanzia per il paziente e di salvaguardia dei suoi diritti.

La “Carta dei Servizi Sanitari” della Fondazione “Casa della Carità” è stata redatta sulla base delle indicazioni del DPCM n°. 65/95 e delle Linee Guida n°. 2/95 (Attuazione della Carta dei Servizi nel SSN) e successive integrazioni e modifiche emanate dal Ministero della Sanità.



CENNI STORICI: ORIGINE DELLA FONDAZIONE

La Fondazione “Casa della Carità” è una fondazione privata.

La sua origine risale all’anno 1936 quando, il Venerabile don Francesco Mottola, la creò e successivamente, nel 1953, ne chiese e ottenne l’erezione in Ente Morale. Nel 1992 la “Casa della Carità” fu depubblicizzata, come la maggior parte delle ex IPAB, e divenne un ente giuridico di diritto privato con deliberazione della Giunta Regionale¹.

Così come indicato nello Statuto originario, e ripreso nelle successive modifiche, missione precipua della Fondazione è “l’attuazione della carità integrale”. Essa si propone esclusivamente scopi e finalità di solidarietà sociale, quali l’assistenza sociale e socio-sanitaria, in favore di persone svantaggiate in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari.

Oggi la Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri, il cui Presidente pro-tempore, è anche il Legale Rappresentante della stessa verso i terzi.

Perché “Casa della Carità”.

Per tre ragioni:

- 1) Perché Carità di Dio soprannaturale: per lo Spirito Santo che è la stessa Carità intima di Dio, che semina di stelle il cielo e di grani la natura.*
- 2) Perché della Chiesa universale. È il Cuore di Cristo che fiammeggiò sul Calvario e chiama, chiama, chiama con voce ineffabile, paterna e d’imperio, tutte le anime a sé.*

¹ Pubblicata nel BUR in data 30.04.92.



3) *Perché della piccola nostra Chiesa, povera nostra Chiesa, carità che deve essere come quella di Dio, come quella della Chiesa: universale e perciò soprannaturale.*

“Nessun egoismo quindi, nessuna piccineria: un cuore ampio e grande, come quello di Cristo, almeno come sforzo, Amen”.

Don Francesco Mottola (Faville della Lampada pagg. 95-96)

“La Casa della Carità l’ho sognata grande, almeno quanto la nostra terra, accogliente tutto il dolore, non per eliminarlo, perché sarebbe sacrilegio, ma per divinizzarlo e, divinizzato, adorarlo”.

Don Francesco Mottola (Faville della Lampada pag. 98)



CENNI STORICI: IL CENTRO DI RIABILITAZIONE

Il Centro di riabilitazione “Casa della Carità” è una struttura che opera in regime di accreditamento con il SSN, ottenendo dal 2004 la Certificazione di qualità per le attività di Kinesiterapia, logopedia e neuropsicomotricità.

Il Centro è situato nella zona collinare di Vibo Valentia, ai piedi del castello Normanno.

Esso nasce nel 1960, come Centro di Riabilitazione Motoria per paralisi cerebrali infantili.

Dal 1962 il Centro opera in convenzione direttamente con il Ministero della sanità e, da quel momento, cominciano ad affluire i primi pazienti dall'Italia del Centro-Sud, in particolare da Puglia, Calabria e Sicilia, ma non sono mancate presenze di adolescenti dalla Liguria, dalla Toscana, dal Lazio e da altre regioni d'Italia, specialmente per l'avviamento scolastico, attraverso la Scuola Media Statale differenziata, tra le prime in Italia.

Il Centro di Riabilitazione è una struttura ubicata su un fabbricato di proprietà che si sviluppa su cinque piani di cui tre (piano terra, primo e secondo piano) sono adibiti al Centro vero e proprio.

Il Centro è accreditato per trattamenti riabilitativi estensivi, singoli e in piccolo gruppo, in regime ambulatoriale.

L'accesso al Centro è possibile dal piano terra e dal primo piano, entrambi strutturati per il superamento delle barriere architettoniche.

LA RIABILITAZIONE

Le attività sanitarie di riabilitazione² richiedono obbligatoriamente la presa in carico clinica globale della persona mediante la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale e la sua realizzazione mediante uno o più programmi riabilitativi.

PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE

Il "Progetto Riabilitativo Individuale" è l'insieme di proposizioni elaborate dall'équipe riabilitativa coordinata dal Direttore Sanitario.

Il progetto:

- indica lo specialista responsabile del progetto stesso; tiene conto in maniera globale dei bisogni, delle preferenze del paziente, delle sue menomazioni, disabilità, e, soprattutto, delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei fattori ambientali, contestuali e personali;
- definisce gli esiti desiderati, le aspettative e le priorità del paziente, dei suoi familiari e dell'équipe curante;

² *La Riabilitazione è un processo di soluzione dei problemi e di educazione nel corso del quale si porta un soggetto a raggiungere il miglior livello di vita possibile sul piano fisico, psichico, sociale ed emozionale, con la minor restrizione possibile delle sue scelte operative.*

Il processo riabilitativo coinvolge anche la famiglia del soggetto e quanti sono a lui vicini. Di conseguenza, il processo riabilitativo riguarda, oltre che aspetti strettamente clinici, anche aspetti psicologici e sociali.

Sul piano operativo è utile distinguere fra interventi riabilitativi prevalentemente di tipo sanitario e interventi riabilitativi prevalentemente di tipo sociale.

Si definiscono quali "attività sanitarie di riabilitazione" gli interventi valutativi, diagnostici, terapeutici e le altre procedure finalizzate a portare il soggetto affetto da menomazioni a contenere o minimizzare la sua disabilità, ed il soggetto disabile a muoversi, camminare, parlare, vestirsi, mangiare, comunicare e relazionarsi nel proprio ambiente familiare, lavorativo, sociale e scolastico.

Si definiscono "attività di riabilitazione sociale" le azioni e gli interventi finalizzati a garantire al disabile la massima partecipazione possibile alla vita sociale con la minor restrizione possibile delle sue scelte operative, indipendentemente dalla gravità delle menomazioni e delle disabilità irreversibili al fine di contenere la condizione di handicap.



- deve dimostrare la consapevolezza e comprensione, da parte dell'intera équipe, dell'insieme delle problematiche del paziente, compresi gli aspetti che non sono oggetto di interventi specifici;
- definisce il ruolo dell'équipe riabilitativa, composta da personale adeguatamente formato, rispetto alle azioni da intraprendere per il raggiungimento degli esiti desiderati;
- definisce gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli stessi.

Il Progetto Riabilitativo Individuale è comunicato, su richiesta, in modo comprensibile ed appropriato al paziente e ai suoi familiari. E' comunicato a tutti gli operatori coinvolti nel progetto stesso e costituisce il riferimento per ogni intervento svolto dall'équipe riabilitativa.

PROGRAMMA RIABILITATIVO

All'interno del progetto, il Programma Riabilitativo, definisce le aree di intervento specifiche, gli obiettivi, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti, la verifica degli interventi.

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Alle prestazioni “convenzionate” si accede mediante autorizzazione rilasciata dalla ASP di appartenenza, su indicazione di un medico specialista.

Il Centro dispone di professionalità specialistiche (fisiatra, neuropsichiatra infantile, psicologo, pedagogo, fisioterapisti, logopedisti, neuro psicomotricisti, ecc.).

L'accettazione è fatta dal Direttore Sanitario che acquisita la relazione clinica attestante il bisogno riabilitativo con eventuale documentazione sanitaria precedente, compila la scheda d'ingresso.

Procede, poi, a una prima valutazione e a un riesame della compatibilità del soggetto da trattare con la tipologia dei servizi riabilitativi erogati dal Centro e coinvolge l'equipe riabilitativa per la definizione del progetto riabilitativo individuale.

Viene redatta, infine, una cartella clinica con la definizione degli obiettivi terapeutici a breve, a medio e a lungo termine e la formalizzazione del piano di trattamento riabilitativo.

Al termine del percorso riabilitativo viene compilata una relazione contenente tutti gli interventi svolti e il risultato del percorso riabilitativo.

Copia della cartella clinica può essere rilasciata, previa presentazione della domanda da parte dell'interessato, entro 30 giorni dalla data dell'avvenuta richiesta.



Tutte le operazioni che riguardano il paziente vengono effettuate, ai sensi e nel rispetto del T.U. 196/03, circa il trattamento dei dati sensibili.³

Verranno effettuati, in collaborazione con i terapeuti, controlli clinici a tempi programmati, per la verifica del trattamento e l'eventuale riprogrammazione degli obiettivi terapeutici.

La presa in carico del paziente avviene in ragione della capacità del Centro e, in ogni caso, è accordata la priorità agli utenti che sono stati operati da poco tempo o devono esserlo a breve e, sempre, ai bambini al di sotto di 2 anni di età.

Le patologie trattate presso il Centro sono costituite prevalentemente da:

- disturbi del linguaggio;
- disturbi sensoriali uditivi;
- disturbi dell'apprendimento;
- deficit dell'attenzione ed iperattività;
- disturbi della condotta e della sfera emozionale;
- ritardi dello sviluppo psicomotorio;
- disturbi pervasivi dello sviluppo;
- ritardi mentali;
- sindrome genetiche (ad esempio S. di Down – S. di Joubert – S. West – S. di Williamns – S. X fragile – etc.);
- malattie del sistema nervoso (ad esempio: paralisi cerebrale infantile – M. di Parkinson – sclerosi multipla – sclerosi

³ *Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.*



laterale amiotrofica – atrofia muscolare spinale (SMA) – distrofia muscolare – atassie cerebellari – m. di Charcot-Marie-Tooth – S. di Guillain-Barrè – polineuropatie – esiti di ictus cerebri – paralisi ostetrica);

- malformazioni genetiche (ad esempio: spina bifida – piede torto – osteogenesi imperfetta);
- miopatie;
- dimorfismi dell'età evolutiva (ad esempio: scoliosi – ipercifosi – iperlordosi – piede piatto).



ORARI DI APERTURA E ATTIVITA'

Il Centro di Riabilitazione "CASA DELLA CARITA'" è aperto al pubblico:

- da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle 17.00;
- sabato dalle ore 8.00 alle 12.00.

I trattamenti riabilitativi principali riguardano: la Kinesiterapia, la Logopedia e la Neuropsicomotricità.

Il trattamento è normalmente di 1 ora.

Le eventuali assenze dei terapisti vengono comunicate alle famiglie ove non sia possibile garantirne la sostituzione.

Le assenze degli utenti devono essere comunicate al Centro prima dello svolgimento della terapia.

Come da regolamento interno, per assenze frequenti, continuative, non giustificate, non comunicate, il Centro si riserva la facoltà di rivedere o sciogliere il rapporto con l'utente.



PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dall'età, sesso, razza, religione, lingua, opinione politiche.

IMPARZIALITA': nell'erogazione del servizio verso gli utenti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.

EFFICACIA ED EFFICIENZA: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza.

INFORMAZIONE: la famiglia del paziente ha diritto di:

- essere incontrata tutte le volte in cui può avere notizie utili sulla situazione riabilitativa del figlio e quando può rendersi utile la sua collaborazione al programma riabilitativo.

REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL MALATO

DIRITTI

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni fisiologiche e religiose;
2. Il paziente ha diritto ad ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
3. Il paziente ha diritto ad ottenere dal sanitario responsabile informazioni complete e comprensibili in merito alla terapia proposta e alla relativa prognosi;
4. In particolare il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto alle terapie;
5. Il paziente ha altresì il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture;
6. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia rimangano riservati;
7. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

DOVERI

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti: l'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi usufruiti da tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

1. Il cittadino malato quando accede alla struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria.
2. L'accesso nella struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.
3. E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
5. Chiunque si trovi nella struttura sanitaria è chiamato al rispetto dell'orario delle visite stabilito dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la tranquillità e il riposo degli altri pazienti,



pertanto è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri pazienti.

6. All'interno della struttura è vietato fumare.
7. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del Centro ed il benessere del malato.
8. Ogni paziente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche suo preciso dovere informarsi sui tempi e nelle sedi opportune.

GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE ASPETTATIVE

Gli utenti possono presentare osservazioni e reclami mediante:

- lettera in carta semplice;
- segnalazione via fax o mail;
- colloquio con il Direttore Generale di struttura o con il Direttore Sanitario.

Il Responsabile del Servizio comunicherà al responsabile del settore interessato, notizia del reclamo affinché adotti tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio.

Il Responsabile del settore deve fornire, entro sette giorni, al responsabile del servizio, tutte le notizie necessarie per comunicare un'appropriata e soddisfacente risposta all'utente.

INDICATORI E STANDARDS DI QUALITA'

La nostra struttura ha come essenza precipua quella di fornire le migliori prestazioni in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione del cliente.

La qualità, l'efficienza e l'efficacia della prestazione erogata sono un dovere deontologico e contrattuale del personale sanitario facente parte della struttura.

Il mantenimento di determinati standards di qualità rappresenta uno dei principi fondamentali nella gestione della struttura stessa.

La qualità globale del servizio fornita si basa sugli indicatori specifici dell'ASP e su quelli riportati nella seguente tabella:



Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
<i>Progetto riabilitativo</i>	<i>Stesura da parte dell'équipe</i>	<i>Comunicazione, a richiesta, al paziente e alla famiglia entro 10 gg.</i>
<i>Sinergia</i>		<i>Sensibilizzazione delle Istituzioni pubbliche e collaborazione con le stesse</i>
<i>Prestazioni</i>	<i>Proroga da parte dell'ASL</i>	<i>Non sospensione del trattamento in attesa della proroga</i>
<i>Soddisfazione del paziente/famiglia riguardo la figura professionale incaricata del trattamento</i>	<i>Colloquio</i> <i>Questionario</i>	
<i>Raggiungimento degli obiettivi individuati nel Progetto Riabilitativo</i>	<i>Valutazione intermedia e finale</i>	

Il Centro di Riabilitazione, a tutela degli utenti, mantiene elevati standard di qualità, ottenendo la certificazione ISO, attestata da KIWA SPA.



CONTATTI

Per informazioni, appuntamenti, colloqui, accesso ai servizi (con/senza convenzione):

CENTRO DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA “CASA DELLA CARITÀ”
VIA RUGGIERO IL NORMANNO, 1 – 89900 VIBO VALENTIA (VV)

TELEFONO 0963.41.0.70

FAX 0963.41.6.44

MAIL: casadellacarita@libero.it

Sito web: www.casadellacarita.com

Dove siamo:





Le prestazioni e i servizi offerti dalla Fondazione Casa della Carità sono conformi alle vigenti norme/regolamenti nazionali, regionali e locali.

La Fondazione è iscritta all'Associazione Religiosa Istituti Socio-sanitari (ARIS).

Riferimenti Legislativi di base:

- *DPCM 19.05.1995 n.° 65;*
- *Linee guida Ministero della Salute n.° 2/95 e successive modifiche ed integrazioni;*
- *D.Lgs 502/92 e successive modifiche e integrazioni;*
- *DPCM 27.01.1994 e successive modifiche e integrazioni;*
- *Legge 675/96 e T.U. 196/03 e successive modifiche e integrazioni;*
- *D.Lgs 81/2008 e successive modifiche e integrazioni.*
- *Ministero della Salute: Raccolta coordinata delle norme vigenti e degli atti amministrativi in materia sanitaria; www.trovanorme.salute.gov.it/norme*

Riferimenti Legislativi territoriali specifici:

- *Decreti e Regolamenti Regione Calabria – Dipartimento Tutela della Salute e Politiche Sanitarie; www.regione.calabria.it/sanita*

Per quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi si rinvia ai regolamenti specifici in uso all'interno del Centro di Riabilitazione e alle disposizioni di legge in vigore.