

Carta dei servizi

Centro di Riabilitazione Vaclav Vojta

Carta dei servizi 2019



SOCIETA' COOPERATIVA
VACLAV VOJTA
Roma
VIA SALVATORE PINCHERLE, 186

Tel. 06.54137733 r.a.
Fax. 0692913259
Fax. GLH 0692912660

info@centrovojta.com

www.centrovojta.com

Gentile Ospite,

ho il piacere di presentarLe la nostra "Carta dei Servizi". Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti. Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirLe una qualificata offerta riabilitativa attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano all'interno della nostra struttura.

In tale ottica la "**Carta dei Servizi**" del Centro di Riabilitazione Vaclav Vojta è essenzialmente rivolta a facilitare l'utilizzo dei servizi offerti agli Utenti, ed è uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Il presente documento è la quinta revisione della "Carta dei Servizi" della Cooperativa Vaclav Vojta, e continuerà ad essere soggetto a continui momenti di verifica ed integrazioni.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a gennaio 2019.

Nel ringraziarLa per il fattivo sostegno, consideri il nostro personale a sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

La Direzione

SOMMARIO

1. Cooperativa sociale - Centro di Riabilitazione Vaclav Vojta	4
1.1. Cenni storici	4
1.2. Mission	4
2. Organizzazione della struttura e servizi offerti	5
3. Accesso ai servizi e modalità della presa in carico riabilitativa	5
3.1. Inserimento in lista d'attesa	5
4. Presa in carico Riabilitativa	5
4.1. Apertura progetto riabilitativo	5
4.2. Pazienti maggiorenni	6
4.3. Pazienti minorenni	6
4.4. Pazienti non residenti nella regione Lazio	6
4.5. Documentazione necessaria per l'avvio del progetto riabilitativo	6
4.6. Dimissione	7
4.7. Richiesta della cartella clinica	7
5. Unità riabilitative	7
5.1. Unità riabilitativa adulti e distorsioni dell'età evolutiva (URA)	7
5.2. Unità Riabilitativa Età Evolutiva (UREE)	8
5.3. Unità riabilitativa vascolare (URV)	10
5.4. Unità Riabilitativa Semiresidenziale (URSR)	10
6. Servizi	12
6.1. Servizio sociale	12
6.2. Piscina	12
6.3. Servizio ristorante	12
6.4. Assistenza per i cittadini stranieri	12
6.5. Ricerca scientifica	12
6.6. Sede di tirocinio universitario	13
6.7. Sala conferenze	13
7. Informazioni Utili	14
8. Regole di comportamento	15
8.1. Regole generali	15
8.2. Rispetto tranquillità e incolumità	16
8.3. Norme igieniche	16
8.4. Fumo	16
8.5. Uso dei telefoni cellulari	16
8.6. Procedure d'emergenza	16
8.7. Custodia di denaro e preziosi	17

9. Qualità e tutela	17
9.1. Certificazione ISO	17
9.2. Copertura Assicurativa	17
9.3. URP: Ascolto, verifica, tutela	17
9.4. Diffusione delle informazioni	17
9.5. Consenso informato	17
9.6. Privacy e diritto alla riservatezza	18
10. Carta europea dei diritti del malato	18
11. Strumenti di verifica	19

Cooperativa sociale Centro di Riabilitazione Vaclav Vojta

Cenni storici

Il Centro di Riabilitazione Vaclav Vojta, attualmente è una Cooperativa Sociale iscritta al registro delle ONLUS, accreditata col SSN (Accreditamento DCA n°U00301/2013).

L'inizio dell'attività del centro di riabilitazione "VACLAV VOJTA" risale al 1970, quando con diversa denominazione, un gruppo di giovani terapisti soci fondatori inizia a dedicarsi all'assistenza. In quegli anni, il concetto di riabilitazione, nel suo significato moderno, era ancora praticamente sconosciuto. Si avvia, in tal modo, un processo innovativo che, alimentato dalla crescita di idee, iniziative e nuove metodologie, dà origine ai primi programmi di riabilitazione funzionale, di reinserimento sociale e lavorativo dei disabili, di sport-terapia.

Nel 1978, per volontà di Jaroslava Havel «Jarka», fisioterapista cecoslovacca allieva del prof. V. Vojta e di un piccolo gruppo di fisioterapisti italiani nasce la cooperativa, e prende il nome di "Centro di riabilitazione VACLAV VOJTA". Successivamente nel 1993 si stabilisce nell'odierno edificio di Via Pincherle nel territorio dell'VIII MUNICIPIO.

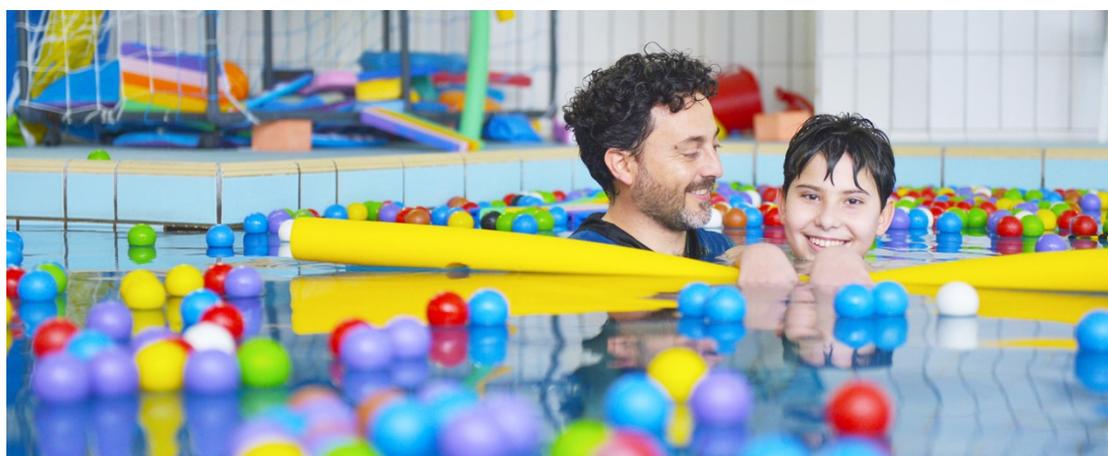
Mission

Nell'atto costitutivo della Cooperativa si evidenzia come **Mission**: "[...] l'attività di riabilitazione e/o assistenza a qualsiasi soggetto, con particolare riguardo all'attività da rendersi ai soggetti diversamente abili, in tutti le sue forme e a chiunque in tale situazione possa trovarsi [...]

[...] Promozione della formazione sulla diagnosi e trattamento precoce del bambino cerebroleso secondo la metodica Vojta [...]

[...] valorizzare le potenzialità e possibilità di inserimento sociale dei soggetti diversamente abili e realizzare l'integrazione scolastica e lavorativa [...]"

In questo contesto lo studio e l'applicazione della terapia Vojta supportato dalle continue visite e corsi del Prof. Vojta, ha fatto divenire la cooperativa il centro nazionale di riferimento per questa metodica. Negli anni inoltre il processo di continua ricerca di ampliamento delle conoscenze neurologiche e riabilitative ha favorito l'applicazione di altre tecniche riabilitative, che attualmente vengono regolarmente utilizzate in integrazione con la terapia Vojta al fine di perseguire in maniera più completa gli obiettivi del progetto riabilitativo.



Organizzazione della struttura e Servizi offerti

Un moderno e tecnologico edificio di cinque piani, situato in una zona ricca di verde e nel centro della città ospita il Centro di Riabilitazione Vaclav Vojta.

La struttura è stata costruita priva di barriere architettoniche e risponde ai più moderni requisiti organizzativi, tecnologici e di qualità per i servizi riabilitativi ed è circondata da un vasto e accogliente giardino dotato di attrezzature ludiche per bambini.

Il Centro dispone secondo accreditamento (DCA n°U00301/2013) di:

- 347 progetti riabilitativi individuali ambulatoriali URA - UREE - URV
- 130 progetti riabilitativi individuali semiresidenziali URSR

L'accesso ai progetti riabilitativi individuali accreditati presso il Servizio Sanitario Nazionale avviene secondo i parametri dettati del DGR 583/ del 2002, e del DPCA 39 del 2012, DCA 159/del 2016

ACCESSO AI SERVIZI E MODALITA' DELLA PRESA IN CARICO RIABILITATIVA

Inserimento in lista di attesa

Il Centro di Riabilitazione Vaclav Vojta garantisce esclusivamente la presa in carico di pazienti con patologia complessa, ai sensi dell'art. 26 legge 833/78.

Per l'inserimento in lista di attesa è necessario che il paziente sia in possesso di prescrizione medica rilasciata dal medico specialista di riferimento per la specifica disabilità operante in struttura pubblica ospedaliera o territoriale (T.S.M.R.E.E./ Servizio disabili adulti), in base alle "Indicazioni per l'accesso ai trattamenti riabilitativi estensivi e di mantenimento in regime non residenziale ambulatoriale" (DGR n° 731 4 agosto 2005; DGR n° 143 22 marzo 2006; Decreto del commissario ad Acta regione Lazio n 00159 del 13/05/2016.

L'inserimento in lista di attesa può essere realizzato dall'interessato o dal familiare direttamente presso il Centro dalle **ore 15 alle ore 19 nelle giornate di martedì e giovedì** o tramite il sito WEB.

E' condizione indispensabile per l'inserimento in lista di attesa fornire la documentazione sanitaria specialistica per la richiesta di presa in carico oltre a tutti i dati richiesti dall'operatore o dal sistema

Lo scorrimento della lista di attesa avviene sulla base della recettività dei posti disponibili ed è subordinato all'accettazione da parte del paziente/famiglia delle modalità proposte dalla struttura per l'erogazione dei trattamenti (turni antimeridiani, pomeridiani, orari).

All'interno dei criteri meramente cronologici, lo scorrimento della lista di attesa risponde ai criteri di priorità stabiliti dalle linee guida regionali e ai criteri di priorità delle singole Unità riabilitative.

PRESA IN CARICO RIABILITATIVA

Apertura progetto riabilitativo

Una volta sbloccato il nominativo del paziente da parte del medico responsabile del progetto (MRP), la segreteria fissa la prima visita con il MRP.

In base alla normativa vigente, la presa in carico, intesa come "processo integrato", è globale e prende in considerazione oltre agli aspetti strettamente clinici anche aspetti psicologici e sociali. Si realizza attraverso la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale (P.R.I.), definito dal MRP all'interno dell'équipe multidisciplinare con individuazione degli obiettivi, dei trattamenti erogati per il raggiungimento degli stessi, del regime assistenziale e della durata dell'intervento.

Nel caso in cui la prescrizione per la presa in carico sia stata rilasciata dal medico specialista ospedaliero, il medico responsabile del progetto riabilitativo notificherà al servizio territoriale dell'ASL di appartenenza dell'utente, l'avvenuta presa in carico, concordando la durata del progetto riabilitativo.

Pazienti maggiorenni

Il progetto riabilitativo si svolge in un tempo definito di 60/90 giorni a seconda della modalità di presa in carico. Eventuali proroghe o deroghe per soggetti affetti da gravi patologie dovranno essere concordate con i competenti servizi dell'Azienda Sanitaria Locale.

Il progetto comincia previa consegna della richiesta di presa in carico dello specialista di branca di struttura pubblica (ad eccezione che in regime semiresidenziale che deve essere rilasciata dall'equipe multidisciplinare dei servizi territoriali)

Pazienti minorenni

La durata del PRI, in base al Decreto L.gs 39 del 07/05/2012, è definita in accordo con il Servizio Tutela Salute Mentale e Riabilitazione in età evolutiva (TSMREE) dell'Azienda Sanitaria Locale di residenza del paziente.

Durante il percorso riabilitativo, vengono effettuati colloqui con la famiglia, nei quali vengono condivisi gli obiettivi del trattamento e vengono fornite indicazioni sulla gestione del bambino, e mantenuti rapporti con la scuola attraverso GLH e certificazioni finalizzati all'integrazione scolastica.

Data la particolare rilevanza dei soggetti in età evolutiva vengono mantenuti contatti con i TSMREE e, in alcuni casi, con i servizi sociali del municipio di appartenenza dell'utente.

Il progetto riabilitativo ha la durata di 90-180 giorni.

La proroga è decisa dall'equipe multidisciplinare in accordo con il TSMREE dell'Asl di appartenenza dell'utente.

Pazienti non residenti nella regione Lazio

L'erogazione del progetto riabilitativo avviene esclusivamente per i residenti della regione Lazio. In caso di pazienti affetti da Osteogenesi Imperfetta, S. di Ehlers-Danlos e altre patologie rare del connettivo, ove vi sia indicazione specifica al trattamento con terapia Vojta, o, presso questa struttura in virtù delle competenze quale centro di riferimento, è possibile usufruire del progetto riabilitativo anche se residenti al di fuori della regione Lazio. In questo caso, oltre alla richiesta di invio da parte di struttura pubblica, è necessaria l'accettazione del preventivo di spesa da parte della ASL di residenza.

Documentazione necessaria per l'avvio del progetto riabilitativo

Il paziente è tenuto a consegnare in segreteria amministrativa la seguente documentazione in accordo con il DPCA 39 (17 maggio 2012):

Pazienti maggiorenni:

- Richiesta di presa in carico riabilitativa globale, effettuata dal Medico Specialista di branca di struttura pubblica, Ospedaliera o Territoriale che riporti la seguente dicitura: "Si richiede presa in carico riabilitativa globale in regime ambulatoriale (ex art.26) per ... (indicare la patologia)..."
- Fotocopia tessera sanitaria
- Fotocopia verbale di invalidità civile, se riconosciuta
- Fotocopia dell'indennità di accompagnamento, se riconosciuta
- Fotocopia del verbale di riconoscimento della legge 104/92 (se riconosciuta)
- Autocertificazione di residenza
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati

Pazienti minorenni:

- Richiesta di presa in carico riabilitativa globale, effettuata dal TSMREE
- Fotocopia tessera sanitaria
- Fotocopia verbale di invalidità civile, se riconosciuta
- Fotocopia dell'indennità di accompagnamento, se riconosciuta
- Fotocopia del verbale di riconoscimento della legge 104/92 (se riconosciuta)
- Autocertificazione di residenza
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati

Non si può in nessun caso aprire il progetto riabilitativo senza i documenti sopra indicati.

Dimissione

Al momento della dimissione, viene sostenuto un colloquio con l'utente o la famiglia e rilasciata una relazione dettagliata (lettera di dimissioni) indirizzata ai servizi territoriali (TSMREE o Servizio disabili adulti) e al medico curante (MMG o Pediatra di libera scelta) nella quale vengono riportate informazioni sulla presa in carico relative alla diagnosi di ingresso e di dimissioni, all'iter riabilitativo e al programma terapeutico svolto, agli obiettivi previsti e raggiunti, all'eventuale terapia farmacologica in atto e da proseguire a domicilio, agli eventuali presidi ortopedici necessari. Vengono, inoltre, fornite le indicazioni sull'eventuale prosecuzione dell'intervento sia in ambiti diversi da quello riabilitativo (sociale) che sul territorio in modo da garantire continuità sul piano assistenziale.

Negli ultimi giorni del progetto sarà cura del personale di segreteria delle singole unità riabilitative consegnare all'utente/familiare un questionario anonimo di valutazione al fine di migliorare i servizi offerti.

Si rammenta di espletare le pratiche amministrative di dimissione presso la segreteria dell'unità riabilitativa di appartenenza.

E' prevista, inoltre una dimissione volontaria contro il parere dei sanitari. In questo caso il Medico Responsabile del Progetto deve acquisire la firma del paziente e/o del familiare/tutore nell'equipe di dimissioni nella quale vengono riportate le motivazioni della richiesta delle dimissioni., in modo da sollevare la Cooperativa da ogni responsabilità causata da tale decisione.

Il progetto riabilitativo può essere concluso anticipatamente anche per assenza prolungata non giustificata, in casi di estrema gravità e nel caso in cui non vengano rispettate le norme comportamentali ed i regolamenti della Cooperativa, venendo meno il rapporto fiduciario medico-utente, alla base di ogni attività diagnostico-terapeutica.

Richiesta della cartella clinica

Dopo la dimissione l'utente può richiedere all'Ufficio Accettazione la fotocopia della cartella clinica secondo le seguenti modalità:

- Compilazione dell'apposito modulo da richiedere all'Ufficio Accettazione.
- Pagamento anticipato delle spese.

€ 20 per la copia cartella di un progetto riabilitativo

€ 50 per la copia cartella da 2 a 5 progetti riabilitativi

€ 100 per la copia cartella per più di 5 progetti riabilitativi

Se si richiede la spedizione a domicilio le spese sono comprensive della spedizione tramite posta prioritaria o similare.

Entro 30 giorni dalla richiesta, la cartella clinica può essere:

- a) ricevuta a casa per posta, previa richiesta scritta dell'utente;
- b) ritirata personalmente dall'utente (o da un genitore in caso di minori);
- c) ritirata da persona delegata per iscritto (esibendo un documento d'identità dell'utente anche in fotocopia).

UNITÀ RIABILITATIVE

Unità Riabilitativa Adulti e Dismorfismi dell'età evolutiva (URA)

Medico Responsabile Dott.ssa Stefania Cruciani

L'Unità Riabilitativa Adulti e Dismorfismi dell'Età Evolutiva (URA) nasce nel 2008 e si occupa delle principali patologie neurologiche dell'età adulta in fase subacuta e di mantenimento e dei dismorfismi dell'età evolutiva.

Gli interventi riabilitativi, in accordo con le linee guida per la riabilitazione del Ministero della Sanità sono finalizzati:

- al recupero di competenze funzionali perdute, nei limiti degli esiti della patologia di base, in particolare in pazienti che abbiano superato la fase di acuzie e di immediata post-acuzie
- alla necessità di rallentare la perdita di funzionalità in caso di malattie croniche degenerative, riducendone fattori favorenti la progressione
- al mantenimento dell'eventuale residua capacità funzionale in pazienti affetti da esiti stabilizzati di patologie complesse

- alla possibilità di reperire formule facilitanti alternative
- al miglioramento della qualità di vita e all'ottenimento del miglior livello di funzionamento e partecipazione possibili.

Si realizzano tramite l'erogazione di un progetto riabilitativo individuale, definito da un'equipe riabilitativa multidisciplinare nel quale vengono individuati gli obiettivi riabilitativi, avendo come riferimento il modello bio-psico-sociale, e stabiliti i tempi di realizzazione, il tipo di intervento e le figure professionali coinvolte. In base alla normativa vigente, la presa in carico del paziente è globale.

Direttore Responsabile dell'Unità Riabilitativa è la Dott.ssa Stefania Cruciani – specialista in neurologia; Medici di Reparto, responsabili dei progetti riabilitativi, sono: Dott.ssa Virginia Cipollini–specialista in neurologia; Dott.ssa Marila Servidio – specialista in medicina fisica e riabilitazione. Dott. Alessandro Di Paolo- specialista in medicina fisica e riabilitazione.

L'equipe multidisciplinare è inoltre composta da:

- 2 Psicologi
- 17 Fisioterapisti
- 1 Logopedista
- 1 Terapista Occupazionale

Le principali patologie oggetto di intervento sono costituite da:

- Sclerosi Multipla
- Mielolesioni
- Esiti di Patologie cerebro-vascolari
- Malattia di Parkinson ed altre patologie neurodegenerative
- Traumatismi dei nervi periferici o traumatismi intracranici
- Patologi neurologiche rare
- Scoliosi in età evolutiva
- Connettiviti a decorso evolutivo
- Esiti di gravi ustioni
- il reparto è inoltre centro di riferimento per malattie rare quali Osteogenesi imperfetta e sindrome di Ehlers-Danlos.

L'Unità si compone dei seguenti servizi:

- Servizio di riabilitazione neuromotoria: le principali tecniche neuromotorie utilizzate sono: Terapia Vojta, Esercizio terapeutico Conoscitivo secondo Perfetti, Facilitazioni Neuromuscolari Propriocettive – metodo Kabat. Il personale è inoltre formato con corsi di Rieducazione Posturale Globale (metodo Souchard), Rieducazione Posturale Mezieres, Terapia manuale (McKenzie, Mulligan, Maitland), bendaggio funzionale, linfo-drenaggio manuale e Osteopatia (personale iscritto al Registro Osteopati d'Italia)
- Servizio di idrokinesiterapia
- Servizio di logopedia
- Servizio di terapia occupazionale
- Servizio di sostegno cognitivo, terapia psicologica
- Servizi di consulenza specialistica (neurologia, fisioterapia, genetica, angiologia, cardiologia).

Per le specifiche fare riferimento al regolamento interno dell'Unità Riabilitativa

Unità Riabilitativa Età Evolutiva (UREE)

Medico Responsabile Dott.ssa Maria Letizia Bianco- Neuropsichiatra Infantile

L'Unità di riabilitazione dell'età evolutiva (UREE), eroga trattamenti in regime ambulatoriale, con modalità estensiva, agli utenti con patologia complessa in età evolutiva (Legge 583/ del 2002).

L'intervento riabilitativo, in accordo con le linee guida per la riabilitazione del Ministero della Sanità (2011) è finalizzato

- all'evocazione di una competenza non ancora comparsa nel corso dello sviluppo;
- al recupero di una competenza funzionale che per ragioni patologiche è andata perduta;
- alla prevenzione dell'insorgenza di danni secondari da innesto;
- alla possibilità di reperire formule facilitanti alternative;
- a favorire lo sviluppo di competenze utili ai fini di un'integrazione del minore in ambito sociale, familiare e scolastico.

Il medico responsabile che coordina l'equipe riabilitativa è la dott.ssa Maria Letizia Bianco, specialista in neuropsichiatria infantile.

Medici di Reparto, responsabili dei progetti riabilitativi, sono: Dott. Biagio Umberto Risina, specialista in neuropsichiatria infantile e responsabile dei progetti in età neonatale; Caterina Piedimonte – specialista in neuropsichiatria infantile; Dott.ssa Paola Rosaria Silvestri – specialista in neuropsichiatria infantile.

L'attività del servizio è assicurata da un'equipe multidisciplinare composta inoltre da:

- 1 psicologa,
- 1 pedagoga,
- 20 tecnici della riabilitazione: 8 fisioterapisti, 7 terapisti della neuropsicomotricità dell'età evolutiva (T.N.P.E.E.), 2 terapisti occupazionali, 7 logopedisti.

All'interno dell'equipe multidisciplinare vi è personale in possesso di:

- formazione specifica all'utilizzo del metodo Feuerstein sia per la valutazione del potenziale di apprendimento che per l'applicazione dello stesso;
- personale qualificato ad applicare le principali tecniche di recupero riabilitativo neuromotorio (terapia Vojta, terapia cranio-sacrale, riabilitazione posturale globale, idrokinesiterapia, terapia Bobath, Bendaggio Funzionale);
- personale qualificato e abilitato alla comunicazione alternativa-aumentativa, all'uso dei PECS, alle tecniche cognitive comportamentali e al massaggio infantile;
- personale abilitato al metodo Audio-Fono-Psicomotorio (Drezancic).

Prestazioni Erogate:

- riabilitazione logopedica
- terapia della neuropsicomotricità dell'età evolutiva
- terapia occupazionale
- riabilitazione neuromotoria
- sostegno cognitivo con metodo Feuerstein
- servizi di consulenza specialistica (fisiatrica, genetica)

Patologie oggetto di intervento:

- paralisi cerebrale infantile,
- paralisi ostetrica
- disabilità intellettiva
- sindromi genetiche e metaboliche
- patologie cromosomiche
- malformazioni congenite del sistema nervoso (spina bifida, agenesia del corpo calloso, etc)
- malformazioni congenite del sistema muscoloscheletrico (torcicollo congenito, plagiocefalia, artrogriposi, piede torto congenito);
- disturbi linguistico-comunicativi (disturbi specifici del linguaggio sia sul versante espressivo che di comprensione verbale; disturbi della comunicazione),
- disturbi dello sviluppo (disturbi pervasivi dello sviluppo comprendenti le forme propriamente autistiche e dello spettro autistico)
- disturbi degli apprendimenti scolastici (dislessia evolutiva, disgrafia, discalculia).
- disturbi specifici della coordinazione motoria
- ritardi psicomotori
- malattie ereditarie e degenerative del SNP e SNC

Per le specifiche fare riferimento al regolamento interno dell'Unità Riabilitativa

Unità Riabilitativa Vascolare (URV)

Medico Responsabile Dott. Antonio Mander

Il medico responsabile che coordina l'equipe riabilitativa è il dott. Antonio Mander, specialista in angiologia e chirurgia vascolare.

Il servizio offre la possibilità di poter usufruire di un trattamento riabilitativo per pazienti affetti da patologie vascolari:

- Linfedema primario
- Linfedema secondario
- Arteriopatie obliteranti degli arti inferiori
- Sindromi dell'egresso toracico
- Flebopatie CEAP >3
- disabilità secondarie a patologie oncologiche a carico della mammella, utero-ovaie, prostata, tiroide, laringe e melanoma.

I servizi offerti dal centro si articolano in un percorso riabilitativo integrato:

- Visita specialistica (medico, psicologo, terapeuta della riabilitazione)
- Eventuali valutazioni strumentali (ECO Color Doppler, ECG, ECO cardiogramma)
- Piano di trattamento riabilitativo personalizzato
- Valutazione funzionale pre e post trattamento

Il Trattamento Riabilitativo comprende le seguenti tecniche:

- Drenaggio Linfatico Manuale
- Bendaggio elasto-compressivo
- Pressoterapia sequenziale
- Onde D'urto
- Idrokinesiterapia
- Rieducazione Posturale Globale
- Training Fisico (Tapis Roulant, Cyclette, Cicloergometro a braccio).

Per le specifiche fare riferimento al regolamento interno dell'Unità Riabilitativa

Unità Riabilitativa SemiResidenziale (URSR)

Medico Responsabile: Dott. Domenico Serranò

Il trattamento riabilitativo di mantenimento in regime semiresidenziale è rivolto ad utenti affetti da ritardo mentale di vario grado, disturbi comportamentali e vari gradi di non autonomia.

La durata del progetto riabilitativo viene definita dalla ASL di appartenenza e può oscillare dai 60 ai 180 giorni; la proposta, da parte del centro, di un'ulteriore prosecuzione del progetto, dopo la scadenza dei termini, deve essere approvata sempre dalla ASL di appartenenza.

Il Direttore Responsabile del reparto è il dott. Domenico Serranò, specialista in psichiatria.

I medici di reparto, responsabili dei progetti riabilitativi, sono la dott.ssa Francesca Micacchi, specialista in neurologia e la dott.ssa Francesca Tango, specialista in neurologia.

L'attività clinica viene integrata dal dott. Pierluigi Lucini, medico-chirurgo.

L'equipe multidisciplinare è inoltre composta da:

- 1 infermiera,
- 1 pedagogo,
- 1 assistente sociale
- 2 fisioterapisti
- 1 logopedista
- 2 terapisti occupazionali
- 10 educatori
- 14 operatori socio-sanitari

L'URSR si prefigge di raggiungere i seguenti obiettivi:

- recuperare e sostenere le abilità scolastiche di base
- mantenere/migliorare del livello culturale
- migliorare la capacità d'iniziativa e dei tempi attentivi
- favorire l'espressione dei vissuti personali
- potenziare la capacità di lavorare in gruppo
- mantenere/migliorare l'autonomia personale
- migliorare l'orientamento temporo-spaziale
- favorire la socializzazione e l'interazione con gli altri
- favorire i linguaggi non verbali nella loro molteplicità di forme
- offrire agli utenti la possibilità di acquisire e/o potenziare ulteriori mezzi di comunicazione al fine di esprimere al meglio la propria creatività
- acquisire autonomia nella programmazione ed esecuzione di un pasto semplice
- organizzare in sequenze le diverse fasi di un lavoro strutturato
- affinare la motricità fine

La giornata tipo dell'utente del reparto URSR si struttura nel seguente modo:

- l'utente viene accompagnato al centro, dal proprio domicilio, usufruendo di 2 possibili modalità di trasporto: con il mezzo dell'ente erogante o con mezzo proprio.
- al momento dell'arrivo al centro il singolo utente viene accompagnato nella classe di appartenenza dove si svolge l'accoglienza.
- dopo l'accoglienza è previsto l'inizio delle attività stabilite nel progetto riabilitativo del singolo utente
- in un orario determinato inizia il pranzo che viene suddiviso in 2 turni per consentire il proseguimento delle attività di un turno durante la pausa pranzo dell'altro
- dopo il pranzo iniziano le attività volte a garantire l'igiene post-prandiale
- i ragazzi terminano le attività per prepararsi prima di uscire dal centro
- all'orario stabilito dal centro gli utenti lasciano il centro e rientrano al proprio domicilio

Nell'URSR sono presenti le seguenti prestazioni:

- Laboratorio Bar (gestione di un "Punto Ristoro")
- Laboratorio di cucina
- Laboratorio di Bricolage e Ceramica
- Laboratorio di Tessitura e Ricamo
- Laboratorio di teatro
- Laboratorio di Cineforum
- Laboratorio di Musica e Strumenti Musicali
- Laboratorio Artistico (grafico-pittorico)
- Laboratorio Cura del Corpo
- Laboratorio Giochi e Movimento
- Laboratorio per la Stimolazione Plurisensoriale
- Laboratorio di Orto e Giardinaggio
- Laboratorio di Orientamento sul Territorio
- Logopedia
- Terapia occupazionale
- Fisioterapia

L'alimentazione rappresenta un aspetto importante della vita di un utente; per tale motivo il Medico, dopo aver appreso le abitudini alimentari e le eventuali intolleranze e/o allergie del singolo utente, formulerà la dieta più adatta. Qualora ci sia l'effettiva necessità, saranno i medici dell'Unità Operativa a prescrivere "vitti speciali" (cibi particolari, integrazioni, ecc.).

I pasti possono essere consumati, dai pazienti dell'URSR, nella sala pranzo (Mensa) dell'URSR; ogni lunedì viene comunicato ed affisso nella bacheca della mensa il menù della settimana.

Per le specifiche fare riferimento al regolamento interno dell'Unità Riabilitativa

SERVIZI

Servizio Sociale

Il Servizio Sociale, attraverso l'assistente sociale, supporta i Pazienti del Servizio ambulatoriale e semiresidenziale.

Nello specifico:

- aiuta il Paziente e i familiari a comprendere le problematiche sociali e ambientali
- indirizza e informa il paziente e i familiari sulle modalità di espletamento delle pratiche burocratiche per il riconoscimento dello stato di handicap ai sensi della legge 104/92, dell'invalidità civile, la richiesta di ausili e presidi alle ASL, l'inoltro delle pratiche INAIL in caso di infortunio sul lavoro;
- collabora con enti e servizi territoriali (Municipi, Asl, privato sociale, Tribunale per i Minori, Inail, scuole);

L'Assistente Sociale opera attraverso colloqui personali con il paziente e/o i familiari e in stretta collaborazione con i medici responsabili negli ambiti delle Unità Operative.

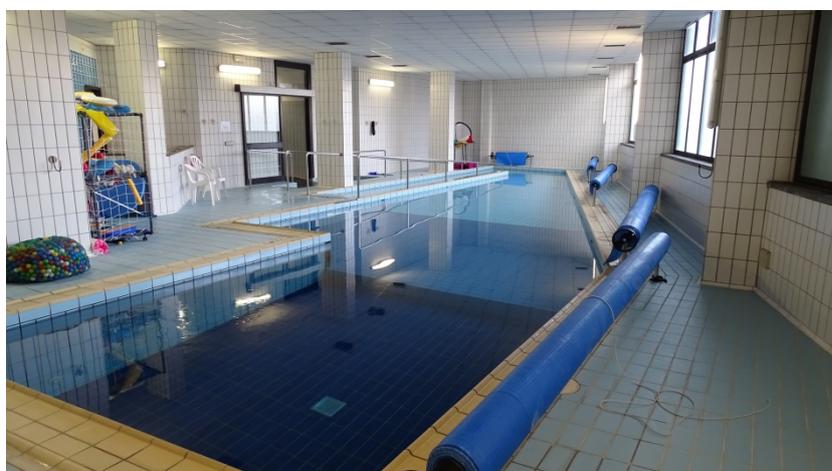
Piscina

La Cooperativa è dotata di una piscina, climatizzata ed integrata con altri servizi, priva di barriere architettoniche e con accesso facilitato.

I trattamenti riabilitativi in essa erogati sono rivolti ai pazienti della struttura.

La presenza di particolari condizioni cliniche quali ulcere cutanee, ferite non cicatrizzate, incontinenza e presenza di gravi disturbi del comportamento, non consente all'Utente di essere trattato in piscina.

Il regolamento è affisso all'interno della piscina e può essere ritirato presso il banco informazioni o scaricato dal sito Internet della Cooperativa.



Servizio Ristorazione

Per i pazienti dell'Unità Riabilitativa Semiresidenziale è disponibile il Servizio Ristorazione con possibilità di diete speciali secondo prescrizione medica.

Assistenza per i cittadini stranieri

In caso di necessità l'utenza e i professionisti possono rivolgersi a professionisti in ambito di mediazione culturale per ottimizzare la prestazione alle necessità del paziente/familiari e alla loro cultura.

E' disponibile una copia della presente in lingua inglese per rendere più facile la consultazione.

Ricerca Scientifica

Il centro Vaclav Vojta promuove l'attività di formazione e di ricerca nell'ambito della riabilitazione. Per tale motivo propone numerosi convegni e corsi di formazione accreditati dal Ministero della Salute (ECM), per la formazione del proprio personale (programmi di formazione aziendale) o aperti agli operatori del settore presenti sul territorio.

La principale area di interesse è costituita dalla conoscenza, l'applicazione e la promozione della terapia Vojta e del principio della locomozione riflessa, enunciato e sviluppato dal professor Vaclav Vojta (1917-2000), che trova la sua applicazione d'elezione nel trattamento delle patologie neurologiche del neonato, del bambino e dell'adulto.

Grazie all'esperienza maturata negli anni il centro Vojta inoltre si dedica alla ricerca e formazione nel campo della riabilitazione delle patologie rare dell'adulto e del bambino (OI, sindrome di Ehlers-Danlos), e in ambito di riabilitazione oncologica/vascolare (linfedema post-mastectomia).

Sede di Tirocinio Universitario

Il centro Vaclav Vojta è sede di tirocinio universitario. Durante lo svolgimento degli accessi potranno dunque essere presenti tirocinanti provenienti da scuole convenzionate con la struttura. Le modalità di accesso dei tirocinanti vengono concordate con il tutor aziendale e sono articolate secondo le esigenze di servizio del reparto, compatibilmente con gli obblighi di frequenza delle lezioni curriculari. Gli studenti devono essere in possesso delle certificazioni di vaccinazione obbligatorie e di copertura assicurativa. Anche se figure esterne alla struttura, i tirocinanti sono tenuti per tutta la durata dell'attività di tirocinio a rispettare le regole interne nonché il segreto professionale, le regole di comportamento etico e le norme che regolano l'attività di tirocinio secondo le normative vigenti. Si riportano, di seguito, le convenzioni di tirocinio stipulate dalla struttura:

- Corso di Laurea in Fisioterapia - Università La Sapienza di Roma;
- Corso di Laurea in Fisioterapia - Università La Sapienza di Roma (sede Azienda ospedaliera San Camillo Forlanini);
- Scuola Superiore Professionale di Formazione in Psicomotricità - METIS;
- Scuola di Osteopatia - CERDO;
- Scuola di Osteopatia pediatrica CERDO
- Corso di Laurea in Logopedia – Sapienza Università di Roma
- Corso di Laurea in Terapia Occupazionale – Sapienza Università di Roma
- Corso di Laurea in Terapia Occupazionale –Università degli Studi dell'Aquila
- Corso di laurea per educatori professionali e pedagogisti dell'università degli studi "Roma Tre";

Sala Conferenze

Il centro è dotato di una sala conferenze di 120 mq. e 80 posti, "Sala Jarka", completamente climatizzata e attrezzata per la traduzione simultanea, proiezione di filmati e presentazioni e dei relativi servizi di supporto. La struttura, gli ambienti e tutti gli allestimenti sono stati progettati e realizzati per il superamento delle barriere architettoniche. La sala è dotata di servizi di segreteria con le necessarie attrezzature, quali: fax, telefoni, fotocopiatrici, computer, connessione WI-FI, videoproiettori, monitor, lavagne luminose e collegamento audio video con una sala complementare da 80 posti, con la palestra e con la piscina.

La sala conferenza può essere utilizzato anche da parte di organizzazioni ed aziende pubbliche e private, sanitarie e non, che ne facciano richiesta al N° telefonico 065413733 o all'indirizzo e-mail info@centrovojta.com



INFORMAZIONI UTILI

Accoglienza, comfort e servizi accessori

Ubicazione e collegamenti

Il Centro Vaclav Vojta si trova in via Salvatore Pincherle 186. Dista circa 5 Km dal centro di Roma (Piazza Venezia) e circa 5 Km dal Grande Raccordo Anulare - Uscita n. 25, EUR.

I mezzi pubblici per raggiungere la Cooperativa Vojta sono:

- linee autobus atac 23, 670 ,669 effettuano una fermata di fronte all'ingresso principale di via Salvatore Pincherle
- linea Metro B fermate Eur Marconi o San Paolo Basilica.



Orari di apertura

Lunedì – Venerdì 08.00- 20.00.

Sabato ore 08.00- 14.00

Recapiti

Centralino 065413733

Fax . 0692913259

Mail: info@centrovojta.com

Sito: www.centrovojta.com

Come riconoscere gli operatori della Cooperativa

Il Personale della Cooperativa è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore. Inoltre il diverso colore della divisa identifica le varie figure professionali:

- camice bianco: medico;
- divisa bianco-blu: terapeuta;
- divisa bordeaux: OSS
- divisa azzurra: tirocinante.
 - divisa verde: ausiliari

Oltre alle figure professionali prima menzionate, nella Cooperativa Vaclav Vojta prestano servizio altri operatori, muniti di tesserino identificativo, quali:

- Personale tecnico laureato
- Personale addetto alla manutenzione

Il personale sanitario, assiste e affianca l'Utente durante la durata del progetto riabilitativo allo scopo di migliorare il servizio e la funzionalità delle prestazioni erogate

Ascensori e percorsi

La struttura è dotata di 3 corpi ascensori/montacarichi:

- n° 2 ascensori scala "A"
- n° 1 ascensori scala "B"

Spazi di socializzazione

All'interno della struttura sono stati previsti i seguenti spazi di socializzazione a disposizione degli Utenti:

- Sala di attesa dell'ambulatorio (Primo Piano), giardino con attrezzature ludico per bambini, Bar.

BAR

Il Bar è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.00. Ha la caratteristica di essere un luogo piacevole di incontro tra utenti e operatori della struttura. Costituisce infatti un esperimento di gestione autonoma delle attività, realizzato con l'apporto degli operatori tecnici e dagli utenti dell'Unità Operativa semiresidenziale.



Regole di comportamento

Regole generali

Gli utenti/accompagnatori sono tenuti ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Utenti, con la volontà di collaborare con il personale riabilitativo.

Tutti i pazienti in trattamento ambulatoriale sono invitati a presentarsi con almeno cinque minuti di anticipo sull'orario stabilito per l'inizio della terapia.

Nel caso di ritardo superiore a 15 minuti, la terapia non può essere effettuata né recuperata.

Nel caso in cui l'utente debba effettuare 2 trattamenti nella stessa giornata e sia assente ad uno, il secondo non può essere effettuato.

È fondamentale che le assenze del paziente vengano, tempestivamente, comunicate al personale di segreteria, anche tramite mail o telefono.

Per le assenze superiori ai 7 giorni lavorativi è necessaria la certificazione medica che dovrà pervenire al Centro tempestivamente.

Le assenze superiori a 7 giorni continuativi di calendario comportano, infatti, la sospensione del progetto ed eccezione di casi, giustificati con certificato medico, che non pregiudichino il progetto terapeutico, ad insindacabile giudizio del medico responsabile.

Le assenze per ricovero in altre strutture non comportano la dimissione. In ogni caso, per non inficiare il progetto riabilitativo, non dovranno superare il 30% del totale degli accessi previsti e concordati in apertura.

Verranno recuperate solo le assenze del terapista.

In questo caso l'utente è tenuto ad accettare orari e giorni proposti anche qualora non coincidano con quelli abituali.

Il rifiuto del recupero sarà considerato assenza del paziente e, pertanto, non recuperabile. Al termine di ogni trattamento, il paziente o, in caso di minore l'accompagnatore, deve necessariamente apporre la propria firma sull'apposita scheda, che viene controfirmata dal personale sanitario. Ogni modifica del numero di telefono/indirizzo di residenza dovrà essere tempestivamente comunicato alla segreteria del centro. Gli Utenti non possono praticare altre terapie riabilitative oltre quelle prescritte o condivise con l'equipe riabilitativa. Le terapie riabilitative effettuate prima dell'apertura del progetto vanno comunicate al medico responsabile del progetto in sede di prima visita. È fatto divieto agli Utenti ed ai loro familiari, di interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità terapeutiche

Rispetto tranquillità e incolumità

I visitatori sono tenuti ad un comportamento che rispetti il bisogno di quiete/ tranquillità di tutti gli Utenti e gli operatori.

E, pertanto, importante in sala di attesa e, comunque, in tutti gli ambienti del Centro, evitare toni di voce elevata, correre, introdurre animali, utilizzare apparecchiature a fiamma libera.

I familiari/accompagnatori dei minori sono tenuti a vigilare sul bambino in sala di attesa al fine di garantire l'incolumità dello stesso e degli altri utenti, ed attendere, necessariamente, in sala di attesa, per tutta la durata della terapia al fine di poter essere facilmente reperibili in caso di necessità da parte degli operatori.

E', infine, vietato agli utenti e agli operatori entrare nelle stanze di terapia in assenza del terapeuta.

Norme igieniche

Il paziente (o figure di caregiver nel caso in cui questo non possa provvedere autonomamente) è tenuto all'osservanza di condotte atte a garantire un'adeguata igiene personale, nel rispetto degli operatori sanitari e degli altri utenti.

Si ricorda inoltre che, per motivi igienici, ai visitatori non è consentito entrare nelle Stanze di terapia e nella palestra, mentre nella piscina è previsto uno spazio dedicato (osservatorio).

Fumo

Come previsto dalla legge (Legge 3 del 16.01.03 e successive modifiche e integrazioni) e a tutela della salute di tutti gli utenti, in tutti gli ambienti chiusi e in prossimità degli accessi del Centro è, assolutamente, vietato fumare. Il divieto è esteso all'uso di sigarette elettroniche.

Va rammentato, inoltre, che fumare nei locali dove vige il divieto, per la presenza di segnalatori di fumo, può comportare l'attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di allerta delle Autorità competenti.

Uso dei telefoni cellulari

I telefoni cellulari possono essere utilizzati all'interno de Centro tenendo il volume della suoneria basso nel rispetto del lavoro degli operatori e della tranquillità degli altri pazienti.

Procedure di emergenza

È importante prendere visione delle procedure in caso di emergenza che sono esposte lungo i corridoi.

In caso di situazione a rischio (incendio, fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti, etc):

- evitare ogni condizione di panico
- affidarsi e seguire scrupolosamente le direttive del personale di servizio
 - non utilizzare gli ascensori se non autorizzati dal personale di servizio.

Ai sensi della Legge DLgs. 81/2008, il personale della Cooperativa è addestrato ad intervenire in caso di emergenza con procedure atte a tutelare la sicurezza degli utenti e dei visitatori.

All'interno di ogni Unità Operativa sono presenti le norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità. È importante prenderne visione.

In caso di situazione a rischio (incendio, fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti, ecc.):

- evitare ogni condizione di panico;
- affidarsi e seguire scrupolosamente le direttive del personale di servizio;

- utilizzare gli ascensori

Custodia di denaro e preziosi

A causa dell'elevato flusso di persone che accedono giornalmente agli ambienti del Centro, nonostante la videosorveglianza, non è possibile escludere il verificarsi di spiacevoli inconvenienti.

Si raccomanda, pertanto, di tenere con sé oggetti di valore e somme di denaro.

La Cooperativa non può assumersi alcuna responsabilità per gli oggetti ed i valori non vigilati.

Qualità e tutela

CERTIFICAZIONE ISO

La qualità dei servizi sanitari offerti dal Centro di Riabilitazione Vaclav Vojta è garantita dalla certificazione UNI EN ISO 9001 cui il Centro ha stabilito di adeguare la propria organizzazione sottoponendosi al vaglio di valutatori indipendenti di organismi di certificazione accreditati.

Attualmente il Sistema di Gestione per la Qualità del Centro Vaclav Vojta è certificato secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 (certificato n° 30630/14/S ISO 9001: 2015) da RINA.

Coerentemente con i principi della cooperativa e a beneficio dei pazienti, le apparecchiature mediche presenti in struttura vengono selezionate e mantenute secondo protocolli prestabiliti.

Il personale è viene coinvolto in programmi di aggiornamento, riconosciuti dal Programma nazionale di Educazione Continua in Medicina.

Il grado di soddisfazione degli utenti viene rilevato attraverso appositi questionari;

i dati riscontrati vengono elaborati ed esaminati dalla Direzione per i

correttivi necessari e condivisi nella carta dei servizi sia nella versione cartacea che sul sito WEB.

L'organizzazione adotta percorsi di miglioramento continuo, definiti sulla base delle criticità rilevate internamente al sistema, anche attraverso verifiche interne effettuate dalla Direzione.

COPERTURA ASSICURATIVA

La struttura ha stipulato idonea copertura assicurativa RCG (responsabilità civile generale) comprensiva di RCT e RCO a copertura di eventuali richieste di risarcimento denunciati dai pazienti o da altri aventi diritto.

URP: ASCOLTO, VERIFICA, TUTELA

Attraverso l'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e l'analisi dei questionari di gradimento rilasciati in forma anonima dai pazienti o dai loro familiari sulla qualità dei servizi sanitari ricevuti, il Centro Vojta prende in considerazione le opinioni dei propri utenti e attua interventi migliorativi. Tutela inoltre i diritti del malato, garantendo la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. I reclami possono essere inoltrati con apposito modulo nella cassetta ubicata all'ingresso del piano terra della struttura o all'indirizzo mail urp@centrovojta.com all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che provvede all'istruttoria e risponde all'interessato. Il personale dell'URP è disponibile ad aiutare l'utente nella compilazione del modulo, qualora non sia in grado di farlo autonomamente.

DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

Curare la comunicazione e il dialogo qualifica il rapporto con l'Utente e migliora l'efficienza dei servizi offerti. A tal riguardo la Cooperativa promuove periodicamente lo sviluppo di adeguati progetti di comunicazione finalizzati a garantire una migliore diffusione e accessibilità delle informazioni sulle attività svolte e le prestazioni erogate. All'ingresso della Struttura (Piano 1) possono essere richieste tutte le informazioni inerenti le attività della Cooperativa (orario: dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle 20.00, il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00).

CONSENSO INFORMATO

Il paziente può fruire di un progetto riabilitativo solo se ha espresso il proprio consenso al riguardo, dopo essere stato adeguatamente informato sulle modalità di svolgimento del programma terapeutico da parte del medico responsabile del progetto. L'obbligo del consenso informato è

sancito da specifiche norme di legge nonché dai codici deontologici del personale medico e del personale sanitario.

PRIVACY E DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

La riservatezza dei dati di ciascun paziente è tutelata grazie al rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, in particolare del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") e del D.Lgs 196/2003 e ss.mm. ("Codice Privacy").

Tale normativa garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga rispettando i diritti, le libertà fondamentali e la dignità degli interessati.

L'art. 9 del GDPR riconosce alle informazioni riguardanti lo stato di salute della persona la qualifica di "dati particolari". Detti dati possono essere trattati solo nel rispetto delle condizioni di cui all'art. 9 comma 2 GDPR nonché dell'art. 2 septies del Codice Privacy.

In particolare, salvo eccezioni tassativamente previste, il trattamento può essere svolto solo se l'interessato ha prestato il proprio esplicito consenso.

È quindi il paziente che decide se altre persone possono ricevere informazioni sul proprio stato di salute, comunicandolo al personale medico.

Per questo motivo, al momento dell'accettazione, il paziente deve firmare un modulo che autorizzi il personale al trattamento dei dati personali ai sensi della citata normativa e nel rispetto della specifica informativa, distribuita ed affissa all'interno dei locali del Centro Vojta.

In situazioni nelle quali il paziente non è in grado di intendere e di volere, il personale medico può valutare la necessità/opportunità di comunicare informazioni a famigliari, conviventi o altri soggetti in stretta relazione con il paziente e/o suggerire di avviare la pratica per eleggere un amministratore di sostegno, anche con il supporto del Servizio Sociale.

Il Centro Vojta garantisce il segreto professionale con riguardo a tutti i dati particolari relativi a diagnosi e terapie seguite dai pazienti, nel rispetto dei codici deontologici e disciplinari del personale medico e sanitario. In tal senso, il personale medico potrà riferire informazioni solamente a persone autorizzate dal paziente stesso.

Resta inteso che il Centro Vojta non comunicherà telefonicamente ai pazienti informazioni relative al loro stato di salute. Nel contempo, i pazienti (le loro famiglie e i visitatori, tutori, curatori, amministratori) si impegnano a rispettare le normative privacy che li riguardano in prima persona, come il divieto di utilizzare il cellulare, scattare fotografie o effettuare riprese audio/video all'interno della struttura nel corso dei trattamenti.

APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA 231/2001 "DISCIPLINA DELLA RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA DELLE PERSONE GIURIDICHE, DELLE SOCIETA' E DELLE ASSOCIAZIONI ANCHE PRIVE DI PERSONALITA' GIURIDICA"

Relativamente agli adempimenti per la L. 231/2001 si faccia riferimento alla mail dedicata all'organismo di vigilanza "ODV": odv@centrovojta.com

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

Il Centro Vaclav Vojta si impegna a rispettare tutti i principi espressi dalla Carta Europea dei Diritti del Malato del 2002 e li applica in armonia con le norme deontologiche e le leggi vigenti:

•Diritto a misure preventive

"Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia".

•Diritto all'accesso

"Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio".

•Diritto all'informazione

"Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili".

•Diritto al consenso

“Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni”.

•Diritto alla libera scelta

“Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate”.

•Diritto alla privacy e alla confidenzialità

“Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale”.

•Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

“Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento”.

•Diritto al rispetto di standard di qualità

“Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi”.

•Diritto alla sicurezza

“Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza”.

•Diritto all'innovazione

“Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie”.

•Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

“Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia”.

•Diritto a un trattamento personalizzato

“Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali”

•Diritto al reclamo

“Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta”.

•Diritto al risarcimento

“Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari”.

STRUMENTI DI VERIFICA

Il Centro di Riabilitazione Vaclav Vojta realizza periodicamente un'indagine sul grado di soddisfazione dei pazienti/o familiari attraverso l'analisi dei questionari di gradimento.

Il personale di segreteria delle diverse unità riabilitative al termine del progetto riabilitativo consegna al paziente o familiare un questionario anonimo di valutazione allo scopo di acquisirne il grado di soddisfazione.

Le informazioni assunte consentono di elaborare delle statistiche al fine di poter ottimizzare e migliorare la qualità dei servizi offerti.

A tale scopo è garantita la convocazione almeno una volta l'anno del gruppo di coordinamento con la finalità di riesaminare la Carta dei servizi ai fini della verifica dell'andamento e del costante miglioramento della qualità dei servizi.

QUALITA' DEL SERVIZIO

INDICATORE	OBIETTIVO	Risultato
Reclami/ segnalazioni Famiglie/utenti	Preso in carico della segnalazione (con comunicazione del Centro)	< 20 giorni
Terapie non recuperate per assenza terapista	Ambulatorio	<1%
	Diurno	<1%