

# Centro Riabilitazione, Diagnosi, Terapia "Nuova Calabria"



# Carta dei Servizi

Via della Fraternità c.a.p 88066 - Sant'Andrea Apostolo dello Ionio – CZ
Tel 0967/47154 Fax 0967/547928
email: villadellafraternita@tiscali.it



Centro Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria"

#### Sommario

- Introduzione
- Missione aziendale
- Cenni storici
- Dove siamo e come raggiungerci
- Informazioni generali

# Prestazioni Ambulatoriali Diagnostiche

- Prenotazione
- Documenti richiesti

# Prestazioni Ambulatoriali Terapeutiche

- Prenotazioni
- Documenti necessari

# Regolamento interno

# Standard di qualità - Impegni e programmi

- La nostra politica per la Qualità
- Standard di qualità, obiettivi e programmi
- Privacy
- Piano di sicurezza
- Diritti e doveri del malato
- Strumenti di tutela e verifica

Centro Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria"

Nel presentare la Carta dei Servizi del Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia

"Nuova Calabria" ci preme sottolineare che il nostro intento è quello di costruire una sanità che

Introduzione

riesca ad essere aderente ai bisogni delle persone dando risposte sollecite, adeguate e concrete

mantenendo sempre costante l'attenzione verso l'uomo e la sua sofferenza.

Questa Carta dei Servizi descrive, con semplicità, le prestazioni disponibili e i percorsi

terapeutici che al momento possiamo offrire. La Carta vuole essere, oltre che una fotografia del

presente anche un impegno per un cammino futuro nel quale la Fondazione "Villa della Fraternità"

intende accettare la sfida di progettare e mettere a disposizione del territorio prestazioni sanitarie di

ottimo livello nelle quali si riesca a coniugare la risposta sanitaria all'attenzione ai bisogni dell'uomo.

In questo percorso non facile chiediamo agli utenti di sostenerci ed incoraggiarci ed anche di

aiutarci a correggere i nostri comportamenti negativi, a comprendere le nuove esigenze, i nuovi bisogni,

le nuove necessità di salute.

Per questa ragione la Carta dei Servizi che vi presentiamo non è una statica fotografia

dell'esistente ma, piuttosto, uno strumento di lavoro dinamico ed in continua evoluzione tra noi ed i

nostri utenti, nell'intento comune di garantire soluzioni sanitarie adeguate e di erogare un servizio

sempre più utile ed affidabile.

Il Direttore Sanitario

Il Presidente

2



Centro Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria"

#### Missione Aziendale

Il Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria" è una realtà intimamente connessa con il Centro Residenziale per Anziani "Villa della Fraternità" di cui può essere considerato emanazione.

Il Centro, nelle intenzioni del Fondatore Varano Don Eduardo, deve distinguersi per la qualità dei servizi sanitari forniti, per l'immediatezza e la puntualità, per l'attenzione alla globalità della persona, per l'applicazione di una medicina che oltre ad assicurare l'assistenza si caratterizzi per una solidarietà – prossimità che dia al malato provato dalla sofferenza, spesso umiliato nella sua umanità, una sensazione di sicurezza e protezione.

Il Centro, nel pieno rispetto delle intenzioni di Don Edoardo Varano che ha voluto una Fondazione non a scopo di lucro, intende distinguersi erogando prestazioni sanitarie di qualità che abbiano come unico obiettivo l'assistenza alla persona. Tali prestazioni, seppur inizialmente non convenzionate verranno progressivamente accreditate con il SSR.

La presenza di medici e personale paramedico proveniente da altre località, selezionati per la loro professionalità ed esperienza, ma anche per lo spirito di solidarietà e di volontariato, deve costituire una occasione di incontro e crescita per tutti gli operatori del Centro Medico che ha l'ambizione di proporsi come esempio e come interlocutore responsabile capace di svolgere un ruolo attivo nello scenario della sanità calabrese.

#### Cenni storici

Il Sacerdote <u>VARANO EDOARDO</u>, nato a Sant'Andrea Apostolo dello Jonio (CZ) il 2 settembre 1920, da lungo tempo, oltre che al sacerdozio ha dedicato la sua vita all'assistenza degli anziani in prevalenza andreolesi, con preferenza per quelli svantaggiati per condizioni fisiche economiche e familiari; tale attività è stata svolta da Don Edoardo Varano avvalendosi dell'operato delle "Suore delle Poverelle" di Bergamo, tutt'ora presenti nella struttura.

L'attività ha avuto inizio con la cessione a Don Edoardo Varano da parte del Comune di Sant'Andrea Ionio, con regolare delibera, di un vecchio fabbricato, costruito nel 1932 e denominato "Case Popolari", ridotto a rudere abbandonato durante la guerra a seguito della permanenza in esso di numerosi sfollati di Cassino, al tempo distrutta.

Prima dell'ingresso del primo ospite Don Edoardo Varano, grazie a donazioni ricevute,



Centro Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria"

provvide tra mille difficoltà e immensi sacrifici alla ristrutturazione e all'ampliamento dell'immobile e lo rese idoneo all'accoglienza degli anziani che ne poterono usufruire a partire dal 1957. L'attività di assistenza agli anziani si consolidò negli anni e nel 1982, utilizzando risparmi e donazioni intervenute e a seguito di richieste di assistenza sempre più numerose anche da parte di Sacerdoti anziani e di coppie di coniugi anziani, pose la prima pietra di un nuovo e più moderno fabbricato in Via della Fraternità, capace di 86 posti letto, che venne ultimato ed inaugurato nel 1989, e che da allora è la struttura di accoglienza in uso.

Negli anni novanta sia al fine di offrire una assistenza medica ed un servizio di riabilitazione adeguato agli ospiti del Centro Residenziale per Anziani, sia con lo scopo di consentire agli andreolesi e agli abitanti dei paesi limitrofi di avere anche un'efficiente struttura socio-sanitaria, dotata di attrezzature necessarie per la riabilitazione motoria e per la diagnosi, il Fondatore, ha edificato il Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria".

Nel Centro, voluto anche con lo scopo di limitare per quanto possibile l'esodo di malati verso il nord con gravi disagi economici per le famiglie, possono svolgere la loro attività medici e personale paramedico proveniente da altre località.

#### Dove siamo e come raggiungerci

Il Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria" si trova a Sant'Andrea Apostolo dello Ionio in Via della Fraternità.

E' raggiungibile in auto da Sant'Andrea Marina seguendo gli appositi cartelli indicatori (percorrendo la S.S. 106 e svoltando all'incrocio per Sant'Andrea Superiore – 4 km) e seguendo i cartelli indicativi Centro Medico "Nuova Calabria".

Da Soverato è possibile raggiungere il Centro anche utilizzando alcuni autobus di linea che rispettano i seguenti orari:

Dai paesi limitrofi è necessario utilizzare i pullman di linea che si dirigono verso Soverato e poi cambiare a S. Andrea Marina usufruendo di uno degli autobus di linea sopra indicati.

Il nostro numero telefonico è 0967/47154.

Il nostro numero di fax è 0967/547928.

Il nostro indirizzo di posta elettronica è: centro medico@villadellafraternita.it



Centro Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria"

## Informazioni generali

Pannelli e cartelli indicatori indicano i percorsi interni alla struttura.

Il Centro dispone di due punti di informazione:

- l'Ufficio Segreteria situato vicino all'ingresso
- l'Ufficio Accettazione situato al centro dell'atrio

Presso questi uffici il Paziente potrà ricevere tutte le informazioni necessarie.

Presso la Segreteria Centrale è inoltre costituito l'*Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)* che potrà essere contattato per la segnalazione di eventuali problemi e per l'esposizione di reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## Prestazioni Ambulatoriali Diagnostiche

Presso il Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia vengono erogate in regime privato le prestazioni specialistiche di cui all'elenco allegato.

#### Prenotazione

Le prenotazioni per prestazioni ambulatoriali si effettuano di persona e telefonicamente presso il **Centro Unico Prenotazioni (CUP)** telefono **0967/47154** nei seguenti orari:

da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 15.30 alle 17.30

Il servizio di segreteria può fornire informazioni sulle prestazioni erogabili, sulle modalità di prenotazione, sui costi, sulla necessità di particolari procedure e/o preparazioni.

#### Documenti richiesti

Per l'effettuazione delle prestazioni ambulatoriali si richiedono:

- Prescrizione medica
- Codice fiscale

#### Prestazioni Ambulatoriali Terapeutiche

Presso il Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia vengono erogate in regime privato le prestazioni Terapeutiche di cui all'elenco allegato.



Centro Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria"

#### Prenotazione

Le prenotazioni per prestazioni terapeutiche si effettuano di persona e telefonicamente presso il **Centro Unico Prenotazioni (CUP)** telefono **0967/47154** nei seguenti orari:

da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 15.30 alle 17.30

Il servizio di segreteria può fornire informazioni sulle prestazioni erogabili, sulle modalità di prenotazione, sui costi, sulla necessità di particolari procedure e/o preparazioni.

#### Documenti richiesti

Per l'effettuazione di prestazioni ambulatoriali terapeutiche si richiedono:

- Prescrizione medica
- Codice fiscale

#### Regolamento interno

Per il buon funzionamento del Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria" è indispensabile la collaborazione attiva di tutti; pertanto gli utenti sono pregati di seguire alcune semplici norme di comportamento:

- 1. Rispettare il divieto di fumare all'interno di tutti gli ambienti del Centro (legge 584/75)
- 2. Rispettare la riservatezza degli altri utenti e mantenere un comportamento dignitoso nei riguardi di tutti
- 3. Rispettare gli orari stabiliti per gli appuntamenti
- 4. Per le prestazioni terapeutiche a ciclo comunicare con tempestività le eventuali assenze
- 5. Dimostrare rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale, usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste
- 6. Per eventuali reclami si prega di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o alla Direzione Sanitaria





Centro Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria"

# Standard di qualità - Impegni e programmi

# La nostra politica per la Qualità

Obiettivo primario del Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria" è di porsi al servizio dei propri Pazienti, cercando di rispondere con puntualità, qualità ed affidabilità alla loro domanda.

Al fine di raggiungere questo obiettivo il Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria" sceglie una politica di miglioramento continuo delle risorse umane impegnate, della struttura organizzativa, delle procedure, dei flussi informativi, dei mezzi e delle tecnologie utilizzate, ed intende promuovere e sviluppare le seguenti attività:

- Una politica di **gestione del personale** orientata alla valorizzazione ed alla motivazione di tutte le risorse umane, allo sviluppo interno di elevate professionalità, alla costante ricerca sul mercato di nuove risorse ad elevato potenziale.
- Un controllo costante del **livello qualitativo delle attività** effettuate e della soddisfazione dei clienti
- Un monitoraggio continuo delle **non conformità**, al fine di intervenire tempestivamente con le opportune azioni correttive, per ridurre ed eliminare ogni possibile causa di problema.
- Un controllo costante dell'efficienza e dell'idoneità dei mezzi e delle attrezzature, con una accurata programmazione degli interventi manutentivi, una gestione attenta degli adempimenti normativi e l'utilizzo di assistenza qualificata.
- Una politica di miglioramento costante delle **procedure aziendali,** con ricerca continua di una sempre maggiore razionalizzazione.
- Un impegno sul fronte culturale, favorendo lo sviluppo di legami con il mondo scientifico ed accademico ed il coinvolgimento di personale del Centro Medico in programmi esterni alla routine quotidiana.

La Direzione del Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria" si impegna ad esercitare la massima sorveglianza sulla applicazione ed il continuo miglioramento di tale sistema e a dotare l'organizzazione di tutti i mezzi, le risorse e gli strumenti necessari.



Centro Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria"

## Standard di qualità, obiettivi e programmi

Gli obiettivi che devono guidare ogni scelta, sia per la Direzione che per gli operatori del Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria" sono:

- 1. cercare di approfondire ed interiorizzare le finalità del Fondatore della Fondazione "Villa della Fraternità" che ha sempre operato con uno spirito di carità verso il prossimo;
- 2. costruire processi decisionali e terapeutici che prestino attenzione a tutte le dimensioni della persona umana con l'obiettivo di costruire un sistema sanitario al servizio dei bisogni dell'uomo;
- 3. porre attenzione alle emergenze sociali in campo sanitario e alle fasce deboli della popolazione operando le scelte basandosi sul bisogno della collettività;
- 4. fornire un servizio volto all'eccellenza sia per quanto riguarda le capacità tecnico scientifiche di ciascuna professionalità, sia per quanto riguarda le capacità motivazionali e relazionali;
- 5. dotare il Centro delle strumentazioni tecnologiche utili al miglioramento della qualità dell'intervento sanitario;
- 6. costruire un percorso continuo di formazione umana, professionale e cristiana per ciascun operatore;
- 7. promuovere, nei diversi livelli istituzionali, ogni azione utile alla collaborazione per la costruzione di un sistema sanitario centrato sulla persona umana.

Il **Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria"** definisce annualmente propri standard di qualità inerenti alle attività prestate, adottando strumenti di verifica per controllarne il rispetto.

# **Privacy**

Ai sensi del Codice della Privacy n. 196/03 ogni paziente sottoscrive il consenso al trattamento dei dati personali da parte del **Centro di Riabilitazione**, **Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria"**, dopo aver ricevuto le informazioni sul loro utilizzo.



Centro Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria"

#### Piano di sicurezza

A norma del Decreto Legislativo 626/94 e seguenti, il **Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria"** ha elaborato un documento di valutazione dei rischi ed un **Piano di emergenza** con l'obiettivo di favorire le condizioni di sicurezza e la gestione delle emergenze da parte del personale.

E' costituita una squadra di prevenzione incendi, addestrata dal Comando dei Vigili del Fuoco.

Personale di ogni settore operativo è stato addestrato all'utilizzo di strumenti per la prevenzione degli incendi e vengono eseguite periodiche prove di evacuazione coordinate dal Servizio di Prevenzione e Protezione.

#### Diritti e doveri del malato

- 1. L'utente, o persona da lui designata, o il suo medico curante, hanno diritto all'informazione sullo stato di salute, sulle cure necessarie (possibili alternative ed eventuali rischi), sui tempi degli accertamenti diagnostici, sulle prospettive di guarigione.
- 2. Il Paziente può chiedere che nessuna informazione venga data sul suo stato di salute. Ogni addetto del servizio sanitario è tenuto a rispettare la riservatezza sia sulla situazione clinica che sulla vita privata del Paziente. Se qualche Paziente volesse mantenere riservato il proprio stato di salute è pregato di comunicarlo tempestivamente.
- 3. Il Paziente ha diritto al rispetto della dignità personale sia sotto l'aspetto fisico che morale e spirituale.
- 4. Il personale del **Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria"** è tenuto al rispetto delle opinioni e convinzioni religiose di ogni Paziente.
- 5. Ogni Paziente è tenuto a fornire tutte le informazioni relative alla propria salute, malattie sofferte, ospedalizzazioni, terapie eseguite, medicinali assunti.



Centro Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria"

#### Strumenti di tutela e verifica

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha tra gli obiettivi quello di migliorare la comunicazione e la relazione con i Pazienti e con i cittadini.

L'Ufficio si pone sia come punto di informazione nonché di raccolta dei suggerimenti e dei reclami per servizi forniti dal Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria".

Ogni reclamo viene prontamente sottoposto alla Direzione che vigila sulla soluzione del problema e sull'adozione di misure preventive finalizzate ad evitare il ripetersi della stessa situazione.

Per verificare il grado di soddisfazione dei Pazienti il **Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria"** predispone **Questionari di gradimento dei servizi** che vengono periodicamente rielaborati e i risultati vengono utilizzati per adottare misure correttive e di miglioramento dei servizi resi.