



CENTRO FISIOTERAPICO – RIABILITATIVO
MEDICAL MARSICANO S.R.L.
ACCREDITATO A.SL

CARTA DEI SERVIZI
RIABILITAZIONE
FISIOKINESITERAPIA

Capistrello (AQ) Via Roma, 7
Tel. 0863/531073
Fax 0863/531359
Email centro_medical@alice.it
Pec centromedical@pec.it

SCOPO E FINALITA' DEL DOCUMENTO

Gentili utenti,

oggi le informazioni e le notizie che consentono di orientarsi meglio nell'usufruire di tutta l'offerta dei servizi sanitari sul territorio si raccolgono in opuscoli e stampanti detti Carta dei Servizi.

Questa infatti è una guida che, raccogliendo dati e notizie indispensabili all'utenza che vuole essere informata dei servizi, contribuisce a migliorare sempre più il rapporto con Voi, quando si presenta la necessità di realizzare insieme un'esperienza di cura e di recupero della salute.

Qui a completamento delle informazioni più generali troverete una descrizione approfondita di tutti i servizi terapeutici, come vi si accede e infine come potete partecipare per migliorare il rapporto tra utente e organizzazione del servizio sanitario del Centro Medical Marsicano. Per una sanità migliore, per una sanità che pone al centro dei suoi obiettivi il cittadino, per un servizio di qualità delle prestazioni integrata tra pubblico e privato; occorre una formazione sempre più ampia e completa, sempre più aggiornata più vicina alle esigenze reali degli utenti. E' questo il nostro impegno che caratterizza anche la serietà della nostra struttura.

In attesa che questa guida possa accogliere anche le vostre osservazioni ed integrazioni Vi ringraziamo per l'attenzione.

INDICE

TITOLO	PAGINA
PARTE PRIMA: CENNI STORICI E PRINCIPI FONDAMENTALI	4
PARTE SECONDA: INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI	6
PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE	6
STRUTTURA DEL CENTRO MEDICAL MARSICANO	7
LE PRESTAZIONI SANITARIE	8
TIPOLOGIA DI ATTIVITA' EROGATE	8
PRINCIPIO DELLA PRESA IN CARICO GLOBALE	9
MODALITA' DI EROGAZIONE NEL SERVIZIO	9
ISERVIZI EROGATI	11
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEL PERSONALE	13
SERVIZI DI RIABILITAZIONE	14
SERVIZI DI FISIOKINESITERAPIA	14
PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE	17
PARTE TERZA: QUALITA' – IMPEGNI E PROGRAMMI	18
POLITICA PER LA QUALITA'	19
STANDARD, IMPEGNI E PROGRAMMI	20
PARTE QUARTA: INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE	21
MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA	21
BARRIERE ARCHITETTONICHE E ACCESSIBILITA'	22
COMFORT – SERVIZI DI CORTESIA	22
INDICI DI REVISIONE DEL DOCUMENTO	22

CENTRO MEDICAL MARSICANO – CENNI STORICI

Il Centro Medical Marsicano è titolare di una specifica convenzione per prestazioni specialistiche ambulatoriali di fisioterapia dal 17/12/1991, la quale è l'attuazione della Delibera del Commissario ad Acta N° 4 del 17/04/1991 resa esecutiva dal CORECO nella seduta del 3/7/1991 (verbale 134).

In seguito, tale convenzione si è trasformata in accreditamento provvisorio; è in fase di approvazione l'accredito definitivo in base alla L.R. 32/07

Il 7 luglio 1993 il Centro Medical Marsicano ha stipulato una seconda convenzione con la ASL Avezzano -Sulmona per l'erogazione del servizio di riabilitazione domiciliare a favore di soggetti minorati fisici residenti nel territorio della Marsica.

Infine, dal 01 marzo 2000, con delibera N° 260 della G.R. , il Centro Medical Marsicano è stato autorizzato all'esercizio di prestazioni riabilitative di neuromotoria, psicomotricità e logopedia, nella forma ambulatoriale, domiciliare e extramurale.

Con Delibera della G. R. N° 190 del 25/02/2005 è stato provvisoriamente accreditato.

Ai sensi e per gli effetti della L.R. N° 32/2007 il Centro è provvisto di autorizzazione del Comune di Capistrello per l'attività di riabilitazione ambulatoriale, domiciliare e extramurale e di autorizzazione per la specialistica ambulatoriale per prestazioni di fisioterapia.

E' in attesa di accreditamento istituzionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Etica organizzativa e diritti dei pazienti

L'attività del centro di riabilitazione si ispira e si indirizza al più rigoroso rispetto delle norme etiche, morali, professionali, sanitarie e giuridiche inerenti l'esercizio della medicina in tutte le sue articolazioni.

Il comportamento di tutti gli operatori si attiene al massimo rispetto del codice deontologico attraverso l'adesione ai fondamentali canoni del rispetto dei diritti universali dell'uomo, la più completa conoscenza di problemi del rapporto tra struttura sanitarie e pazienti.

Uguaglianza e imparzialità

Il centro si impegna nell'erogazione delle proprie prestazioni ad un rapporto con gli utenti basato sul principio di uguaglianza e del rispetto, indipendentemente dalla razza, dal sesso, dalla lingua, dalla religione, dalle idee politiche.

Il servizio è garantito a tutti i cittadini, ed erogato in modo obiettivo ed imparziale.

Continuità

I servizi e le prestazioni vengono forniti in modo continuo, assicurando livelli omogenei di assistenza per quanto direttamente riconducibile alla propria sfera di responsabilità.

Partecipazione

Il Centro promuove le condizioni per valorizzare e rendere concreta la partecipazione degli utenti nella erogazione dei propri servizi; reputa importante il coinvolgimento dei destinatari dei servizi nella fase di verifica della capacità dei servizi stessi di soddisfare le esigenze per cui vengono erogati.

Efficienza ed efficacia

Il centro garantisce l'efficienza organizzativa attraverso attivazione di percorsi e procedure gestionali in grado di garantire l'utilizzo ottimale delle risorse umane e tecnologiche e l'efficacia tecnica attraverso lo sviluppo della ricerca e dell'innovazione scientifica.

Diritti e doveri dei pazienti

I diritti

Il paziente ha diritto:

- di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni fisiologiche e religiose.
- di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla terapia proposta
- di ricevere notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi: tali informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'impossibilità o dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangono segreti.
- ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I 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 sanitari usufruiti da tutti i cittadini.

Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

Il cittadino malato quando accede in una 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 della sede sanitaria in cui si trova.
- è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica.

- deve evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
- Deve rispettare il divieto di fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura.
- Deve rispettare gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

PARTE SECONDA: INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI

PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE

Il Centro Medical Marsicano è ubicato in Via Roma, 7 – Capistrello (AQ), cittadina situata nella Valle Roveto. Insiste nel territorio dell'Azienda ASL N° 1 Avezzano – Sulmona – Castel di Sangro.

E' una località raggiungibile con i seguenti mezzi di locomozione.

Auto: A24 uscita Avezzano - Superstrada del Liri uscita Capistrello

Treno: Valle Roveto – Avezzano Roccasecca

NUMERI TELEFONICI

Centro di accettazione 0863/531073 Fax 0863/531359

Amministrazione: Massimo Di Carlo
Luciani Emma
Luciani Augusto

NOMI RESPONSABILI ATTIVITA' MEDICHE INFERMIERISTICHE E RIABILITATIVE

Direttore Sanitario: **Dott. Daniele Porto**

Psicologa: **Dott.ssa Maria Assunta Martellone**

Responsabile Terapia Ambulatoriale: **Massimiliano Martellone Fisioterapista**

Responsabile Terapia Domiciliare: **Rita Giuliani Fisioterapista**

Responsabile sicurezza nei luoghi di lavoro: **Attilio Luciani**

Responsabile tenuta archivio riservato ai dati sensibili riabilitazione: **Massimo Di Carlo**

Responsabile tenuta archivio riservato ai dati sensibili FKT: **Dott. Massimiliano Martellone**

La struttura fornisce inoltre, un servizio gratuito di trasporto agli utenti che ne facciano richiesta.

STRUTTURA DEL CENTRO MEDICAL MARSICANO

Il Centro si sviluppa su un area di base di circa 460mq. E' dotato di un ampio parcheggio ed insiste su un area di oltre 2000 mq a servizio della struttura e dei pazienti.

Eroga attività riabilitativa ambulatoriale e domiciliare

Il centro è autorizzato con Delibera della Giunta Regionale N° 260 del 01.03.2000 all'erogazione di prestazioni sanitarie riabilitative di neuromotoria, psicomotricità e logopedia nella forma ambulatoriale, domiciliare ed extramurale.

E' provvisoriamente accreditato DELIBERA REGIONALE N° 190 del 25.2.2005

Si articola in una palestra , diversi box e ambulatori per prestazioni riabilitative singole o di gruppo.

Il centro Ambulatoriale prende in carico pazienti per l'esecuzione di prestazioni riabilitative in regime ambulatoriale, domiciliare ed extramurale.

Il Centro inoltre eroga prestazioni di terapia fisica e di riabilitazione di cui al D.M. 22/07/1996.
Prestazioni di specialistica ambulatoriale (Fisiokinesiterapia)

LE PRESTAZIONI SANITARIE

Le prestazioni terapeutiche erogate dal Centro possono essere effettuate in regime di:

Convezione con il SS regionale

Privatistico a pagamento

Le prestazioni sanitarie vengono fissate per appuntamento.

TIPOLOGIA DI ATTIVITA'EROGATE

Il Centro Medical Marsicano è demandato:

>alla presa in carico di individui di tutte le età in fase post acuta che debbono effettuare o proseguire il trattamento riabilitativo (anche dopo dimissioni da Reparti Ospedalieri di Riabilitazione) e le cui condizioni cliniche non stabilizzate consentono il loro svolgimento, rapportato al grado di non autosufficienza e di necessità di interventi assistenziali di base, in ambiente ambulatoriale e domiciliare.

>alla presa in carico di disabili, ivi compresi agli anziani non autosufficienti, caratterizzati dall'esistenza di deficit funzionali derivati dalla perdita di capacità fisiche, psichiche o psicofisiche, a seguiti di eventi morbosi (congeniti o acquisiti), che determinano sul piano dei bisogni assistenziali situazioni di handicap e di dipendenza.

Il personale medico, Fisioterapisti-logopedista-psicologa è adeguatamente parametrato in rapporto alla diversa tipologia di utenza (rispetto alla struttura ospedaliera) ed in ottemperanza a quanto previsto in materia della legge Regionale N° 46/84 e legislazione vigente.

I NOSTRI SERVIZI

L'attività riabilitativa del CENTRO MEDICAL MARSICANO è finalizzata al trattamento delle disabilità congenite o insorte in età evolutiva, adulta ed involutiva

Presso il nostro Centro possono accedere:

Persone che, a seguito di un evento traumatico o morboso, hanno perso o ridotto la capacità di muoversi, di parlare o di relazionarsi con il mondo circostante in maniera autonoma.

Persone in età evolutiva, che presentano ritardi più o meno gravi nello sviluppo motorio, linguistico o cognitivo.

Persone in età evolutiva con difficoltà di apprendimento o con disturbi afferenti alla sfera emotivo-affettiva.

Persone affette da malattie osteoarticolari e muscoloscheletrico .

Vengono attuati progetti di intervento riabilitativo in cui i terapisti sono affiancati dall'equipe di specialisti che stilano piani di trattamento e seguono l'evoluzione delle patologie.

PRINCIPIO DELLA PRESA IN CARICO GLOBALE

Le attività sanitarie di riabilitazione, ad eccezione di quelle di semplice terapia fisica strumentale per il superamento della disabilità minimali, segmentarie e/o transitorie (DM 22/07/96), 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.

La presa in carico si estrinseca nelle diverse fasi:

DIAGNOSI FUNZIONALE

Definisce la menomazione in funzione a strutture corporee e le limitazioni di attività e restrizione di partecipazione



VALUTAZIONE

Ad inizio trattamento è compilata la scala di valutazione speciale ed adeguata alla patologia



PROGETTO RIABILITATIVO

Costruzione di un progetto riabilitativo con obiettivi da raggiungere di medio e lungo termine



MODALITA' E DEI TEMPI

Individuazione delle modalità e dei tempi di erogazione delle singole prestazioni



VERIFICA E CONCLUSIONE DEL PERCORSO RIABILITATIVO

Definizione dei tempi di verifica e conclusione del percorso riabilitativo con compilazione di una nuova scheda di valutazione

Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)

E' l'insieme di proposizioni, elaborate dall'equipe riabilitativa (fisioterapista, logopedista, psicomotricista, psicologo, ortottista), coordinata dal Medico responsabile (Fisiatra o Neuropsichiatra infantile per le patologie dell'età evolutiva).

Indica:

- *Il Medico specialista (Fisiatra/NP) responsabile del progetto che effettua la valutazione clinica di ingresso del paziente anche mediante l'uso della scala di valutazione, tenendo conto in maniera globale dei bisogni, delle preferenze dei pazienti e/o dei suoi familiari quando è necessario, delle sue menomazioni, delle sue disabilità e soprattutto delle sue abilità residue e recuperabili, oltrechè dei fattori ambientali, contestuali e personali;*
- *definisce gli esiti desiderati, le aspettative e le priorità del paziente e dei suoi familiari, quando è necessario, e dell'equipe curante;*
- *definisce il ruolo dell'equipe riabilitativa composta da personale adeguatamente formato, rispetto alle azioni da compire per il raggiungimento degli obiettivi desiderati;*
- *definisce nelle linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, i tempi previsti, la frequenza dei trattamenti.*

L'ambulatorio, così come precisato dal DPR 14/01/1997 e nelle "Linee Guida del Ministero della sanità" del 07/05/1998 è un presidio di Riabilitazione Estensiva e/o intermedia, deputato al recupero funzionale e sociale di menomazioni e/o disabilità motorie, cognitive e comunicative, provvisoriamente accreditato con il SSR, erogante prestazioni in regime:

- Ambulatoriale*
- Domiciliare*
- Extramurale*
- Ambulatoriale di gruppo*
- In forma privata*

I principi fondanti l'attività di presa in carico, cura ed assistenza dei pazienti presso il Centro, poggiano sui dettami del DPCM del 29.11.01 "definizione dei livelli essenziali di assistenza" sull'Accordo del 10.02.2011 n° 30/CSR sancito dalla Conferenza permanente Stato/Regioni e Province Autonome di Trento Bolzano avente ad Oggetto: "Accordo ai sensi dell'art.4 del D.lgs n° 281 del 28.08.97; sul recepimento da parte della Regione Abruzzo con DGR n° 539 del 29.08.12 del "Piano di indirizzo per la Riabilitazione" così come approvato dalla Conferenza Permanente Stato/Regione e Province Autonome il 10.02.11; sulla DGR n° 2525 del 01.12.99.

Si riassumono nel:

-Governo clinico: presa in carico omnicomprensiva di lungo termine di tutti i pazienti che ne hanno reale necessità mediante stesura di un programma riabilitativo personalizzato elaborato dal Medico fisiatra responsabile del caso attraverso il coinvolgimento dei professionisti appartenenti al team, con flusso costante di informazioni al paziente, alla famiglia, al caregiver ed al medico di famiglia con momenti definiti di ascolto/confronto, supporto psicologico, educazione ed addestramento.

-Progetto riabilitativo si definiscono le aree di intervento specifico, gli obiettivi, i professionisti coinvolti, i setting, le metodologie e le metodiche riabilitative applicate i tempi di realizzazione e la verifica degli interventi e la frequenza.

-Nelle Valutazioni Funzionali e testali periodiche al fine di monitorare l'andamento clinico ed aggiornare il d'intervento.

-Nella costante verifica dell'appropriatezza, sia nella selezione dei pazienti eleggibili all'ex art.26 estensivo che nelle decisioni riguardo alla scelta di prosecuzione dei programmi di cura.

-Nella formazione del personale attraverso corsi di formazione sia per le competenze tecniche amministrative sia per quelle "umane" intese come capacità di ascolto e di relazione con il paziente.

I SERVIZI EROGATI:

CONSULENZE MEDICO/SPECIALISTICHE

VISITA FISIATRICA
VISITA NEUROPSICHIATRA
VISITA ORTOPEDICA
VISITA PSICOLOGICA

TERAPIA FISICA

TENS
ELETTROSTIMOLAZIONE
IONOFRESI
MAGNETOTERAPIA
ULTRASUONOTERAPIA
ULTRASUONOTERAPIA A IMMERSIONE

TRATTAMENTI RIABILITATIVI

RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA DELL'ADULTO
NEURORIABILITAZIONE DELL'ETA' EVOLUTIVA
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA (CARDIOLOGIA, RESPIRATORIA)
RIABILITAZIONE ORTOPEDICA
PSICOMOTRICITA'
RIABILITAZIONE COGNITIVA-COMPORTAMENTALE
PSICOTERAPIA
RIABILITAZIONE DEL LINGUAGGIO
RIABILITAZIONE DELLA VOCE E DELL'ARTICOLAZIONE
RIABILITAZIONE DELLA DEGLUTIZIONE
GINNASTICA PROPRIOCETTIVA
ANALISI POSTURALE
KINESITERAPIA
TPR MANUALE OSTEOPATICA
GINNASTICA CORRETTIVA
MASSOTERAPIA
MASSAGGIO CONNETTIVALE
DRENAGGIO LINFATICO
SERVIZIO ESTERNO DI CONSULENZA AUSILI
DIAGNOSTICA STRUMENTALE

TABELLA E

PERCORSO TERAPEUTICO SULLA BASE DEI PROTOCOLLI DIAGNOSTICO RIABILITATIVI	DURATA	NUMERO MASSIMO DI SEDUTE	POSSIBILI PRESTAZIONI	OBBIETTIVI	SCALE UTILIZZATE	ESITO FINALE ATTESO	OPERATORI COINVOLTI
PR1: Disabilità conseguenti a patologie del sistema nervoso centrale e periferico in fase sub acuta, cronica e/o stabilizzata- Monodistrettuali-Polidistrettuali	45 minuti	Come da protocollo vigente (Delibera GRA n° 2525/99) Autorizzazione UVM	1 Ried. Neuromotoria con metodica scientificamente valida 2 Mobilizzazioni articolari 3 Terapia fisica 4 Addestramento e messa a punto di apparecchi ortesici se necessario 5 Training per disturbi del linguaggio 6 Esercizi respiratori 7 Psicoterapia	<u>A breve termine</u> Migliorare la mobilità globale e stimolare la motricità residua emisona dx Incrementare la partecipazione ai passaggi posturali ed ai trasferimenti. <u>A medio termine</u> Incremento autonomia nella verticalizzazione e deambulazione con ausilio. Migliorare la comprensione e la produzione verbale. Recupero autonomia nelle principali ADL	Specifiche per Patologie +FIM	Recupero Massima autonomia funzionale globale possibile addestramento del caregiver alla gestione della disabilità	Fisioterapista Logopedista Psicologo
PR2: Disabilità secondarie a patologie osteomioarticolari post-traumatiche:- Monodistrettuali-Polidistrettuali	45 minuti	Come da protocollo vigente (Delibera GRA n° 2525/99) Autorizzazione UVM	1 Mobilizzazioni articolari 2 rieducazione Funzionale 3 P.N.F. 4 Esercizi propriocettivi 5 Risoluzione manuale di aderenze articolari 6 Training deambulatorio e del passo 7 meccanoterapia 8 Terapia fisica 9 Messa a punto di apparecchi ortesici se necessario	<u>A breve termine</u> Ottenerne un rinforzo funzionale della muscolatura degli AAAA. Miglioramento artcolarità senza dolore AAAA Incremento autonomia e sicurezza nei trasferimenti <u>A medio termine</u> Recupero verticalizzazione e deambulazione autonoma e sicura. Recupero autonomia nelle ADL. Potenziamento muscolare globale	Specifiche per Patologie +FIM	Recupero autonomia premorbosa. Ricondizionamento aerobico	Fisioterapista Masso fisioterapista Psicologo
PR3: Disabilità conseguenti a patologie osteomioarticolari degenerative:- Monodistrettuali-Polidistrettuali	45 minuti	Come da protocollo vigente (Delibera GRA n° 2525/99) Autorizzazione UVM	Come sopra per i punti da 1 a 9 10 Manipolazioni vertebrali 11 Mobilizzazione colonna 12 tecniche manipolative	Controllo della sintomatologia dolorosa. Recupero completo ROM articolare. Rinforzo muscolare globale. Incrementare la sicurezza nella deambulazione e la distanza di marcia. Incrementare l'equilibrio e la coordinazione. Incrementare l'autonomia nelle ADL	Specifiche per Patologie +FIM	Recupero Autonomia Funzionale premorbosa	Fisioterapista Masso fisioterapista

TABELLA E

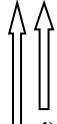
PERCORSO TERAPEUTICO SULLA BASE DEI PROTOCOLLI DIAGNOSTICO RIABILITATIVI	DURATA	NUMERO DI MASSIMO DI SEDUTE	POSSIBILI PRESTAZIONI	OBBIETTIVI	SCALE UTILIZZATE	ESITO FINALE ATTESO	OPERATORI COINVOLTI
<p>PR4: Disabilità conseguenti ad esiti di gravi e interventi chirurgici di tipo demolitivo</p>	45 minuti	Come da protocollo vigente (Delibera GRA n° 2525/99) Autorizzazione UVM	<ol style="list-style-type: none"> 1 Mobilizzazioni articolari 2 rieducazione Funzionale 3 P.N.F. 4 Esercizi propriocettivi 5 Risoluzione manuale di aderenze articolari 6 Training deambulatorio e del passo 7 Terapia fisica 8 Messa a punto di apparecchi ortesici se necessario 	<p><u>A breve termine</u> Potenziamento muscolare globale in particolare dei muscoli respiratori. Migliorare l'articolarietà polidistrettuale. Ridurre la sintomatologia dolorosa. Riduzione della dispnea</p> <p><u>A medio termine</u> Incrementare la sicurezza nei trasferimenti. Recupero autonomia nella verticalizzazione e deambulazione con ausilio. Incremento autonomia nelle ADL</p>	FIM	<p>Migliorare la Qualità di vita. Migliorare la tolleranza allo sforzo. Migliorare la performance Articolare e deambulatoria</p>	Fisioterapista Psicologo
<p>PR5: Disabilità conseguenti a patologie internistiche</p> <p style="text-align: center;">  Card. Resp. </p>	45 minuti	Come da protocollo vigente (Delibera GRA n° 2525/99) Autorizzazione UVM	<ol style="list-style-type: none"> 1 Riabilitazione cardiologica 2 Riabilitazione respiratoria 	<p><u>A breve termine</u> Potenziamento muscolare globale in particolare dei muscoli respiratori. Migliorare l'articolarietà lombo-sacrale. Riduzione della dispnea.</p> <p>A medio termine Incrementare la sicurezza nei trasferimenti. Recupero autonomia nella verticalizzazione e deambulazione con ausilio. Incremento autonomia nelle ADL Svezamento dalla ventilazione meccanica.</p> <p>Evitare esercizi a alto impatto cardiorespiratoria; NB: per le prime sedute monitorare la paziente con pulsossimetro per valutare SatO2. Aumentare la durata delle sedute riabilitative gradualmente. Far eseguire gli esercizi a tolleranza in O2 terapia 2,5 l/min.</p>	Specifiche per patologia + FIM	<p>Migliorare la Qualità di vita. Migliorare la tolleranza allo sforzo.</p>	Fisioterapista Psicologo

TABELLA E							
PERCORSO TERAPEUTICO SULLA BASE DEI PROTOCOLLI DIAGNOSTICO RIABILITATIVI	DURATA	NUMERO MASSIMO DI SEDUTE	POSSIBILI PRESTAZIONI	OBBIETTIVI	SCALE UTILIZZATE	ESITO FINALE ATTESO	OPERATORI COINVOLTI
PR6: Trattamento paramorfismi e dimorfismi nell'età Evolutiva Individuali Gruppo max 6	45 minuti	Come da protocollo vigente (Delibera GRA n° 2525/99) Autorizzazione UVM	1 esercizi posturali 2 esercizi respiratori 3 Elongazione 4 Meccanoterapia 5 Trazione 6 Presa coscienza a mezzo specchi quadrattati	Riduzione delle sintomatologia dolorosa vertebrale Riduzione del disallineamento posturale Incremento elasticità dei muscoli paravertebrali Acquisizione di norme di igiene posturale ricondizionamento aerobico	Valutazione Medico/radiologica	Correzione dei paramorfismi e dismorfismi	Fisioterapista con specifiche formazioni in ambito di rieducazione posturale
PR7: trattamento patologie dell'età evolutiva Individuali Gruppo max 6	45 minuti	Come da protocollo vigente (Delibera GRA n° 2525/99) Autorizzazione UVM	1 logopedia 2 Terapia psicologica 3 Psicomotricità	Arricchire le componenti semantico lessicali del linguaggio. Incrementare l'autostima	Specifiche per disturbo	Miglioramento del disturbo	Logopedista Psicologo Psicomotricista
PR8: Morbo di Parkinson e sindromi extrapiramidali in genere	45 minuti	Come da protocollo vigente (Delibera GRA n° 2525/99) Autorizzazione UVM	1 esercizi di respirazione 2 Esercizi di rinforso muscolare globale 3 Esercizi per incremento autonomia nei passaggi posturali e nei trasferimenti 4 esercizi per incrementare l'autonomia nella verticalizzazione 5 esercizi di coordinazione e di equilibrio 6 training propriocettivo 7 Rieducazione ADL 8 Valutazione logopedica del disturbo del linguaggio se presente 9 Training cognitivo previa valutazione (testare disturbo della memoria)	A breve termine Incremento tonotrofismo muscolare. incremento della sicurezza nei passaggi posturali. incremento dell'equilibrio. A medio termine Miglioramento della postura e della coordinazione globale. Recupero autonomia e sicurezza nella verticalizzazione. Recupero sicurezza deambulatoria. Incremento autonomia e sicurezza nelle ADL. Miglioramento del disturbo del linguaggio e della deglutizione	Specifiche per patologia + FIM	Ricondizionamento aerobico. Miglioramento dell'autonomia funzionale globale. Prevenzione cadute accidentali. Esercizi di allungamento e mobilizzazione attiva assistita ed attiva dei 4 arti per il recupero pieno ROM e la mobilità globale. Ginnastica vertebrale con rinforzo e allungamento muscoli paravertebrali, erettori del tronco, dorsali, lombari, glutei e addominali, catena cinetica posteriore	Fisioterapista Logopedista Psicologo

La soddisfazione degli utenti è monitorata attraverso l'utilizzo di un questionario che misura la qualità percepita:

- delle prestazioni erogate
- dei servizi offerti riguardo:
 - la professionalità del personale
 - l'assistenza medico/sanitaria/specialistica offerta
 - la puntualità delle terapie erogate
 - il rapporto interpersonale con il terapeuta di riferimento
 - l'igiene dei locali
 - le attrezzature utilizzate per l'esecuzione delle terapie
 - il livello di soddisfazione globale rispetto al servizio fornito

I questionari sono somministrati annualmente con risultati ad oggi complessivamente positivi.

Viene inoltre effettuata una continua attività di contatto durante la quale viene richiesto all'Utente di esprimere un semplice giudizio sul servizio: i risultati e i commenti, espressi in maniera informale, sono registrati ed esaminati. Anche essi mostrano risultati positivi.

La valutazione del livello di soddisfazione del personale siano coerenti con gli obiettivi aziendali e con le aspirazioni ed il soddisfacimento della loro professionalità. Per tale scopo è proposto un semplice questionario informativo, dalle cui risposte si possono valutare, oltre alla soddisfazione del lavoratore, anche possibili miglioramenti che l'azienda può intraprendere.

I servizi di riabilitazione possono essere erogati nel regime ambulatoriale, domiciliare e extramurale.

Modalità di erogazione del servizio

SERVIZI DI RIABILITAZIONE

Valutazione iniziale del paziente

Lo scopo di questa funzione è di determinare la tipologia e il livello dell'assistenza necessari mediante la valutazione dei bisogni del singolo paziente.

La valutazione di ogni menomazione, disabilità o handicap, si caratterizza per l'utilizzo di strumenti e/o test di valutazione specifici nelle diverse istruzioni di lavoro applicabili.

La valutazione iniziale, sulla base della prescrizione medica, pertanto, è finalizzata al riesame della terapia prescritta del medico curante in stretta collaborazione con il medico stesso. Tale valutazione ha lo scopo di controllare che tutte le informazioni sullo stato patologico del paziente siano state rese note al terapeuta; in caso contrario il terapeuta contatta il medico curante che sulla base delle osservazioni del terapeuta, potrà eventualmente definire delle modifiche al trattamento riabilitativo prescritto.

Valutazione successive

Sulla base della valutazione iniziale e della evoluzione del quadro clinico e funzionale vengono eseguite valutazioni periodiche che garantiscono il monitoraggio del paziente e la verifica del raggiungimento degli obiettivi concordati.

Valutazione finale

Viene eseguita alla fine del ciclo di terapie ed è una valutazione atta a determinare le modalità più opportune per affrontare le ulteriori necessità riabilitative e di successivi cicli di terapia.

SERVIZI DI FISIOKINESITERAPIA

Le modalità di erogazioni dei servizi di fisiokinesiterapia sono le seguenti:

- accettazione della richiesta dell'utente con verifica delle eventuali controindicazioni per la terapia prescritta;
- programmazione del ciclo delle terapie e comunicazione all'utente delle date pianificate;
- esecuzione delle terapie.

Al termine del ciclo di terapie, il terapeuta stesso o il responsabile qualità vi proporranno la compilazione di un questionario o vi faranno delle domande con lo scopo di ottenere informazioni per migliorare il servizio offerto.

Inoltre per rendere più agevole la fruizione dei servizi terapeutici offerti, il centro Medical Marsicano offre ai propri utenti il servizio di trasporto gratis presso il Centro.

Criteri e modalità di accesso

Il Centro Medical Marsicano è dotato di un centro di accettazione addetto anche alla riscossione dei compensi e dei ticket.

L'ORARIO DI APERTURA E' GARANTITO PER UN ARCO TEMPORALE DI 8 ORE USCLUSO DI GIORNI FESTIVI

PRENOTAZIONE DELLA VISITA O DELLA PRESTAZIONE

La prenotazione della visita o della prestazione diagnostica, di norma, è rilasciata immediatamente Attraverso la consegna al richiedente di un foglio contenente giorno, ora e luogo di effettuazione della visita o prestazione, e l'eventuale importo della tariffa o del ticket da pagare.

La struttura attiverà in modo sempre più esteso procedure che consentono la prenotazione telefonica delle prestazioni.

PAGAMENTO DELLA PRESTAZIONE SPECIALISTICA O DIAGNOSTICA O DEL RELATIVO TICKET

Il versamento delle somme prescritte, a tariffa intera, ridotta o fissa, per le prestazioni deve avvenire comunque priva dell'effettuazione della prestazione, presentando e consegnando al sanitario una copia della ricevuta del pagamento.

Luogo ed orari di riscossione delle tariffe e dei ticket coincidono con quelli di prenotazione delle prestazioni.

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi alla visita, all'accertamento diagnostico o trattamento, deve comunicare la propria assenza tempestivamente anche a mezzo telefonico al Centro.

Eventuali impedimenti della struttura alla effettuazione nel giorno o nell'ora stabiliti nella prenotazione saranno tempestivamente comunicati all'utente, con l'impegno a riprogrammare, d'intesa con quest'ultimo, la nuova prestazione.

E' garantita la tutela del diritto alla riservatezza dell'utente.

E' presente idonea segnaletica esterna ed interne per indirizzare con sicurezza l'utenza.

Il Centro è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate corrispondono ai criteri di efficienza e di efficacia e che rispondano ai reali bisogni dei pazienti (appropriatezza).

Al fine di garantire la funzione di tutela nei confronti dei pazienti, il Centro ha deciso di adottare un sistema interno di raccolta ed analisi dei dati relativi alla qualità basato sulla valutazione delle prestazioni erogate, dei servizi erogati e della soddisfazione dell'utenza.

Più in particolare, la soddisfazione del paziente e dei propri familiari viene valutata attraverso la predisposizione di appositi questionari reperibili presso la reception attraverso la compilazione dei quali vengono raccolte informazioni circa gli aspetti relazionali, l'umanizzazione del servizio, l'informazione, la comunicazione, l'ascolto e ciò con il precipuo intento di assicurare un costante miglioramento e verifica della qualità dei servizi offerti .

A tale scopo all'utente viene consegnato un questionario che la direzione invita a compilare (anche in forma anonima).

Tale questionario ha il fine di monitorare il livello di soddisfazione dell'utente rispetto alle prestazioni e ai servizi erogati dal Centro Medical Marsicano.

Con frequenza quadrimestrale, la direzione analizza le risposte ai questionari rese dagli utenti.

L'impegno della direzione, nei confronti degli utenti, è di eliminare le eventuali cause di disservizio ed insoddisfazione apportando le necessarie correzioni alle fonti di insoddisfazione che dovessero essere segnalate dagli utenti.

Il QUESTIONARIO è disponibile per la compilazione presso la reception, negli orari di apertura o fornito direttamente dal personale del Centro alla fine della prestazione.

PARTE TERZA: QUALITÀ E IMPEGNI E PROGRAMMI

Organizzazione e strumenti aziendali della qualità

La scelta strategica dell'Amministratore è stata quella di non limitarsi ad ottemperare agli obblighi di legge, bensì adottare uno strumento affidabile sul piano organizzativo e gestionale per raggiungere gli scopi sotto indicati:

- Coinvolgimento degli operatori nel cambiamento;
- predisposizione di percorsi formativi specifici per tutti gli operatori;
- Orientamento ed uniformità dei comportamenti; sviluppo del senso di appartenenza all'azienda;
- miglioramento della comunicazione tra operatori all'interno dell'azienda e tra azienda e ambiente esterno;
- Aumento dell'efficienza e dell'efficacia;
- definizione degli obblighi dell'organizzazione;
- Miglioramento della gestione dei processi ed esiti;
- Acquisizione degli elementi per scegliere la politica della qualità sulla base di una attenta analisi dei punti critici del sistema;
- Miglioramento della percezioni di qualità.

Politica per la qualità

Il CENTRO MEDICAL MARSICANO nei 15 anni di attività svolti, ha posto nello standard di qualità del proprio servizio, il punto di forza e di promozione del proprio lavoro.

Oggi, grazie alla sensibilità dei suoi dirigenti e del suo personale, Il CENTRO MEDICAL MARSICANO SrL s'impegna a rafforzare questa politica attraverso lo sviluppo ed il mantenimento di un efficace sistema di gestione per la Qualità volte ad alleviare i disagi dei pazienti basata su:

- LA QUALITÀ E L'APPROPRIATEZZA degli atti diagnostici e terapeutici dando priorità alla presa in carico di pazienti con menomazioni e disabilità più significative e modificabili con l'intervento riabilitativo
- IL RISPETTO DEL TEMPO DELL'UTENTE riducendo al minimo le attese ai servizi;
- RISPETTO DELLA DIGNITÀ DEL PAZIENTE favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;
- LA TUTELA SULLA PRIVACY, assicurando l'applicazione del D. Lgs. 196/03, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili;
- L'EFFETTUAZIONE DI RILEVAZIONE PERIODICHE del gradimento degli utenti sul servizio offerto;
- L'UTILIZZO DI TECNOLOGIE E PROFESSIONALITÀ all'avanguardia e costantemente aggiornate;
- LA PRODUTTIVITÀ: la capacità del Centro di raggiungere la più alta quantità possibile di prestazioni in relazione alle risorse disponibili in un dato di tempo;
- LA TEMPESTIVITÀ EROGAZIONE DI UN INTERVENTO IN TEMPI CONGRUI CON I BISOGNI ASSISTENZIALI DEL PAZIENTE – (in relazione delle risorse disponibili) – e comunque prima che la situazione di danno o disagio si deteriori al punto da rendere inutile o di improbabile efficacia la prestazione di cura;
- L'ACCETTABILITÀ distinti di accettabilità sociale (riguardante la capacità di un servizio di farsi accettare, in termini culturali e di valori, da tutti i propri referenti e non solo da elite) ed in accettabilità professionale (intesa come adeguatezza del trattamento di cura ai canoni o agli standard specialistici di quella data categoria di operatori).
- LA SICUREZZA la garanzia che una pratica di cura o di assistenza non arrechi nemmeno indirettamente un danno o l'insorgenza di un altro problema;
- L'ACCESSIBILITÀ la facilità con cui i pazienti possono accedere ai servizi offerti in funzione dei propri bisogni

Il Centro ritiene che i propri collaboratori aziendali costituiscono la principale risorsa a disposizione, per cui l'unica strada percorribile è quella che prevede un loro pieno coinvolgimento.

Il vertice aziendale crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità nell'organizzazione.

La Direzione, inoltre, ha provveduto a definire, nel rispetto di quelle che sono le valutazioni effettuate in merito alla gestione attuale delle attività e dei possibili orizzonti di miglioramento nel breve e medio termine e coerentemente con la politica aziendale, specifici obiettivi, tali da garantire il raggiungimento di un miglior stato organizzativo e gestionale e dei processi.

La politica della qualità Aziendale viene formalizzata in uno specifico documento affisso nell'apposita bacheca per la Qualità, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici e agli utenti del Centro Medical Marsicano.

STANDAR, IMPEGNI E PROGRAMMI

<i>PROCESSO/AREA IN ESAME</i>	<i>FATTORI DI QUALITA'</i>	<i>STANDARD DI QUALITA'</i>
Rispetto del divieto di fumo	Applicazione della legislazione antifumo	Indicazione di divieto di fumo in tutte le strutture del centro.
Segnalazioni disservizi	Facilità nella presentazione di osservazioni e/o reclami	Presenza di casette per la raccolta di osservazioni
Verifica soddisfazione utenti	Livello di gradimento dei servizi offerti	Diffusione del questionario a tutti gli utenti alla fine del ciclo terapie e/o intervista finale all'utente

<i>PROCESSO/AREA IN ESAME</i>	<i>FATTORI DI QUALITA'</i>	<i>STANDARD DI QUALITA'</i>
Struttura del Centro	Migliorare la funzione delle strutture del Centro da parte dell'utente	Ampliamento della sede; aumento del numero degli ambulatori; migliorare la disposizione delle apparecchiature; miglioramento della fruizione del Centro da parte dei pazienti disabili

<i>PROCESSO/AREA IN ESAME</i>	<i>FATTORI DI QUALITA'</i>	<i>STANDARD DI QUALITA'</i>
Servizi terapeutici	Offrire terapie sempre più tecnologiche all'avanguardia	Acquisto di una nuova apparecchiatura per onde d'urto
	Tempestività della prenotazione	< 15 gg
	Cortesia del personale in accettazione	Ottimo
	Puntualità nel servizio di trasporto	Buono
	Cortesia, professionalità dei terapisti	Ottimo

Meccanismi di partecipazione e tutela

Centro di accettazione

Attività

- fornisce le informazioni relative ai servizi che si svolgono all'interno della struttura e le modalità per usufruirne;
- informa sugli orari di apertura al pubblico dei vari ambulatori e/o uffici;
- prepara e diffonde materiale informativo e divulgativo;
- accoglie l'utente ed istaura con lui e la sua famiglia una relazione che consenta di limitare al massimo i disagi della terapia;
- fornisce informazioni relative alla presentazione dei reclami e li accoglie.

Il Centro di accettazione riceve le osservazioni, le opposizioni e i reclami presentati dai cittadini attraverso la seguente modalità:

- compilazione di modulo prestampato distribuito dall'ufficio;
- lettera di carta semplice indirizzata e inviata all'Amministratore;
- fornendo oralmente le proprie osservazioni;
- tramite segnalazione telefonica o fax.

Tutte le vostre segnalazioni relativi a disservizi e/o consigli per migliorare il servizio, verranno trascritti dal personale del Centro su un apposito modulo "Modulo registro segnalazioni".

Tale modulo verrà consegnato al responsabile Qualità che con la collaborazione della Direzione deciderà le azioni da predisporre a seguito della segnalazione.

Le azioni decise verranno registrate sul modulo "Modulo registro segnalazioni" dal responsabile Qualità e comunicate dallo stesso all'utente che ha fatto la segnalazione.

Altre vie di tutela dei diritti del cittadino

Ordini professionali

Il cittadino, qualora lamenti il comportamento scorretto di un operatore professionale, può informare i rispettivi ordini professionali ed associazioni di categoria.

Altri Organismi di Tutela

TRIBUNALE DEL MALATO

Tribunale del malato, sezione di Avezzano - Tel 0863 – 499355; Resp. Sig.ra Vera Pagani presso Ospedale Civile di Avezzano

Tribunale del malato, sezione di Chieti - Tel 0871 – 358583; Resp. Antonio Scampoli presso Ospedale "SS. Annunziata

Tribunale del malato, sezione di Pescara - Tel 085 – 4252697; Resp. Sig.ra Fiorella Marchetti presso Ospedale "Spirito Santo"

Tribunale del malato, sezione di Sulmona - Tel 0864– 45442; Resp. Sig.ra Giuliana Ciotti presso Ospedale Civile di Sulmona

BARRIERE ARCHITETTONICHE E ACCESSIBILITA'

Vista la particolare tipologia di utenti che affluiscono al Centro, particolare attenzione è stata posta al problema delle barriere architettoniche, alla possibilità in futuro di fruire di ampi spazi per attività motorie e ricreative.

COMFORT – SERVIZI DI CORTESIA

Il Centro Medical Marsicano assicura ai pazienti i seguenti Comfort:

- Ampio parcheggio disponibile per tutta la durata dei trattamenti
- Servizio di trasporto gratuiti per pazienti disabili o impossibilitati a raggiungere il Centro con i propri mezzi
- Ampia sala di attesa con musica di sottofondo
- Ambienti puliti giornalmente
- Consultazione in sala di attesa di riviste e giornali
- Servizio telefonico su richiesta
- Accesso ad Internet su richiesta
- Ambienti a temperatura controllata

INDICI DI REVISIONE DOCUMENTO

REV. N°	DESCRIZIONE REVISIONE	DATA
0	Redazione Iniziale	Gennaio 2011
1	Revisione Generale	Luglio 2013
2	Revisione Generale	Novembre 2014
3	Revisione Generale	Giugno 2015
4	Revisione Generale	Marzo 2017