

CARTA DEI SERVIZI

Centro Ospedaliero Riabilitazione Intensiva di Passignano sul Trasimeno



INDICE

- 1. Presentazione del servizio**
- 2. I nostri impegni nei confronti dei Cittadini**
- 3. Come raggiungerci**
- 4. Contatti**
- 5. Gli operatori**
- 6. Accesso per il ricovero**
- 7. Attività**
- 8. Richiesta della Documentazione Clinica**
- 9. Tutela della privacy**
- 10. Suggestimenti e reclami**

Data di revisione: gennaio 2018

1. Presentazione del servizio

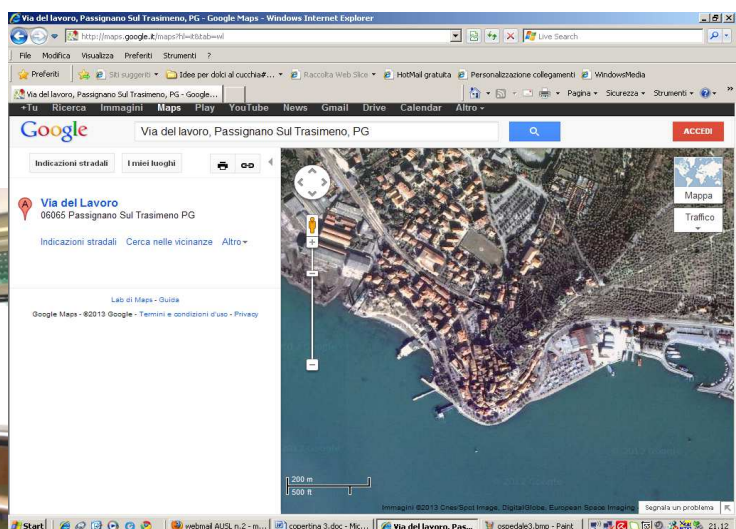
La U.O.S.D. Centro Ospedaliero Riabilitazione Intensiva (C.O.R.I.) è il centro ospedaliero per la riabilitazione della Azienda USL Umbria 1.

In esso un team multidisciplinare effettua la presa in carico riabilitativa, delle persone in età adulta affette dalle disabilità, complesse o segmentarie, modificabili con interventi riabilitativi -

Il C.O.R.I. pone al centro del proprio operare la persona con disabilità conseguente a malattie o traumi ed ha l'obiettivo di ottenere il massimo recupero funzionale e di autonomia possibile, compatibilmente con la patologia causa di disabilità.

Rivolge particolare attenzione alla riabilitazione in fase immediatamente post-acuta e dispone delle competenze mediche e tecniche professionali necessarie alla gestione complessiva del processo di recupero, nei vari ambiti di funzionamento della persona con disabilità neurologica ed ortopedica.

L'attività del C.O.R.I. si inserisce, inoltre, all'interno di un percorso riabilitativo complessivo del paziente, che va dalla fase acuta ospedaliera fino al reinserimento territoriale e per questo la struttura si collega funzionalmente ai reparti per acuti ed alle strutture riabilitative dei Distretti Sanitari. Il responsabile della struttura fa parte del Comitato di Coordinamento della Rete della Riabilitazione della Regione dell'Umbria ed a nome dell'Azienda USL Umbria 1 partecipa a tavoli tecnici regionali per la programmazione delle attività di riabilitazione.



2. I nostri impegni nei confronti dei Cittadini

Ci impegniamo a garantire:

- L'interesse generale della collettività attraverso il miglioramento continuo della qualità e della performance nella erogazione del prodotto/servizio
- La presa in carico della persona con disabilità secondaria a patologie post-acute o croniche riacutizzate, suscettibili di miglioramento funzionale
- La valutazione globale dell'individuo in team multidisciplinare, rivolta sia alle menomazioni funzionali e di strutture corporee che alle limitazioni di attività e restrizioni di partecipazione
- La formulazione di un Progetto riabilitativo individuale multidisciplinare condiviso con la persona ed i suoi familiari, con declinazione degli obiettivi funzionali e dei tempi necessari per raggiungerli
- Un trattamento riabilitativo in linea con le attuali evidenze scientifiche di efficacia e le modalità organizzative previste dalla normativa nazionale e regionale, proporzionale al bisogno riabilitativo della persona, attraverso diversi setting: Riabilitazione Intensiva in Degenza Ordinaria e Day Hospital, Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale ("a secco" ed idrochinesiterapia)
- Precocità dell'intervento rispetto alla fase acuta e continuità assistenziale riabilitativa con le altre strutture riabilitative del territorio
- Cura della sicurezza dei pazienti
- Rispetto della privacy

3. Come raggiungerci

In auto:

Da Firenze: Autostrada del Sole A1, uscita Valdichiana. Seguire le indicazioni per Passignano sul Trasimeno

Da Roma: Autostrada del Sole A1, uscita di Orte. Raccordo autostradale per Terni, all'altezza di Perugia proseguire lungo il raccordo in direzione di Firenze. Seguire le indicazioni per Passignano sul Trasimeno

In treno:

Da Nord: Linea Firenze-Terontola-Passignano sul Trasimeno

Da Sud: Linea Roma-Orte-Terni-Spoleto-Foligno-Assisi-Perugia-Terontola-Passignano sul Trasimeno

Dall'Adriatico: Linea Ancona - Foligno – Assisi – Perugia – Terontola - Passignano sul Trasimeno

4. Contatti

Responsabile struttura: Dott. Maurizio Massucci Tel 075 8298719	e-mail: maurizio.massucci@uslumbria1.it
Coordinatore Terapisti: Dr.ssa Lorena Rasimelli Tel 075 8298769	e-mail: lorena.rasimelli@uslumbria1.it
Coordinatore infermieristico: Francesca Creta Tel 075 8298768	e-mail francesca.creta@uslumbria1.it

5. Gli operatori

Il principale valore aggiunto del C.O.R.I. è il personale.

Nella struttura opera un'équipe riabilitativa multidisciplinare che si occupa di analizzare i complessi aspetti che compongono la disabilità e di ricondurli all'unicità della persona per ottenere il massimo recupero.

Le figure professionali che operano nel servizio sono:

- Medici Fisiatri
- Operatori della riabilitazione: Fisioterapisti e Logopedisti
- Infermieri
- Operatori SocioSanitari
- Dietista
- Consulenti specialisti

Tutto il personale, attraverso riunioni di équipe, comunica ed interagisce costantemente con la famiglia per assicurare al paziente un rientro a casa preparato al meglio.

6. Accesso per il ricovero

L'utente che intende ricoverarsi deve presentare il modulo prestampato di ammissione che può ottenere:

- su richiesta telefonica al CORI che può farlo pervenire tramite fax;
- ritirandolo personalmente

- scaricandolo dal sito internet: <http://www.uslumbria1.gov.it/pagine/come-si-accede>

Tale modulo deve essere compilato in ogni sua parte in maniera corretta dal Medico di Famiglia se il paziente proviene da casa, dal Medico di reparto se il paziente proviene da un Ospedale.

Una volta compilato il modulo può essere faxato ai numeri: 075 8298- 723, -739 o portato direttamente al CORI.

7. Attività

7.1 Per pazienti ricoverati

Degenza ordinaria

- Alle ore 06.00 l'infermiere provvederà, se richiesto dal medico, a eseguire un prelievo per gli esami del sangue.
- La tua giornata riabilitativa inizierà alle ore 07.00 quando sarai svegliato dal personale che, in base al tuo grado di dipendenza e alle tue abitudini per la cura del corpo e all'abbigliamento, ti fornirà l'assistenza necessaria per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana. Questa assistenza è anche essa un aspetto del percorso riabilitativo, per questo motivo il personale non si sostituirà completamente a te, ma ti stimolerà progressivamente a ritrovare, attraverso giuste posizioni e movimenti, la tua autonomia. Anche quando il personale ti aiuterà negli spostamenti dal letto alla carrozzina dovrai cercare di usare il più possibile le tue forze e il tuo equilibrio, attenendoti alle indicazioni che ti vengono date.
- Dopo l'igiene del mattino, potrai consumare la tua colazione; se sarai in grado di mangiare da solo il personale avrà il compito di rendere l'ambiente più ordinato possibile e di favorire l'assunzione del cibo. Altrimenti ti aiuterà a sistemarti, ti sorveglierà e ti stimolerà ad alimentarti, osservando o valutando i tuoi bisogni e provvedendo alla loro soddisfazione in caso di necessità. Ti verrà somministrata la terapia e poi un operatore ti accompagnerà in palestra dove potrai iniziare le attività di fisioterapia riabilitativa.
- Oltre a valutazioni quotidiane del medico responsabile del tuo progetto riabilitativo, almeno una volta alla settimana verrà eseguita in palestra la visita medica a cui parteciperanno gli operatori che hanno il compito di valutare il percorso riabilitativo.
- Alle ore 12.30 sarai accompagnato in reparto per consumare il tuo pasto, qui il personale sarà a disposizione per ogni eventuale necessità
- Dopo pranzo avrai la possibilità di fare un riposo pomeridiano per poi riprendere alle ore 14.30 le attività di riabilitazione, qualora previste dal programma.
- Alle ore 16.00, se vorrai potrai fare merenda e ti verrà somministrata

l'eventuale terapia

- Durante il tempo libero potrai restare con le altre persone a parlare, giocare a carte, leggere oppure usufruire, richiedendoli anticipatamente, dei servizi di cui dispone il CORI
- Alle ore 18.30 potrai consumare la tua cena con le altre persone
- Prima di coricarti il personale infermieristico ti somministrerà la terapia e, se occorrerà, ti aiuterà a prepararti per il riposo notturno. Durante la notte sarai assistito costantemente dal personale al quale ti potrai rivolgere per qualsiasi necessità.

Ricovero diurno

Il ricovero in ciclo diurno è dedicato a persone clinicamente stabili e trasferibili quotidianamente da e per il domicilio, che presentano disabilità complesse e necessitano di controllo medico e prevede un trattamento riabilitativo intensivo da parte di diverse figure sanitarie in team.

Il ricovero in ciclo diurno è regolato per l'accesso da una richiesta da parte dei Medici ospedalieri di strutture per acuti o riabilitative o da una visita fisiatrica di accesso richiesta dal Medico di Medicina Generale o da uno Specialista.

La giornata in ciclo diurno non è molto differente da quella in degenza ordinaria, se non per il fatto che si può tornare a dormire a casa.

- L'attività apre la mattina alle 08.00 e chiude alle 18.00.
- All'ingresso sarai valutato dal team del servizio in relazione alle tue esigenze.
- Gli infermieri controlleranno i tuoi parametri vitali ad ogni successivo accesso prima di iniziare le attività riabilitative. Al personale potrai segnalare ciò che di significativo è accaduto a casa nella giornata precedente.
- Riceverai l'eventuale terapia farmacologica ed un operatore socio sanitario addetto all'assistenza ti accompagnerà nelle aeree di palestra, attività occupazionale, logopedia ed idrochinesi terapia.
- Periodicamente verrà eseguita la visita medica a cui parteciperanno tutti gli operatori che valuteranno gli obiettivi e la progressione del tuo miglioramento funzionale secondo le linee del progetto riabilitativo.
- Potrai consumare il pranzo in sala mensa e successivamente potrai effettuare le visite specialistiche e gli esami strumentali ritenuti necessari anche nelle ore pomeridiane.
- Nel pomeriggio le attività riabilitative o le valutazioni specialistiche continueranno sino alle 18.00".

7.2 Per pazienti non ricoverati

Riabilitazione ambulatoriale

Il trattamento riabilitativo ambulatoriale è un'attività di riabilitazione per pazienti esterni come l'attività di ciclo diurno.

Si rivolge alle persone con disabilità di tipo motorio segmentale anche transitoria, che non richiedono una pluralità di interventi.

Le attività ambulatoriali, sono regolate da una visita fisiatrica di accesso richiesta dal Medico di Medicina Generale o da uno Specialista e si distinguono in fisiokinesiterapia "in palestra terapeutica" ed in "piscina terapeutica" a seconda delle indicazioni riabilitative del caso.

Orario trattamento ambulatoriale all'utenza

GIORNO	VISITA FISIATRICA	FISIOCHINESITERAPIA	IDROCHINESITERAPIA
Lunedì		08.00 – 13.00	10.00 – 12.15 14.30 – 16.45
Martedì		08.00 – 13.00	10.00 – 12.15 14.30 – 16.45
Mercoledì		08.00 – 13.00	10.00 – 12.15 14.30 – 16.45
Giovedì	0.90-13.30	08.00 – 13.00	10.00 – 12.15 14.30 – 16.45
Venerdì		08.00 – 13.00	10.00 – 12.15 14.30 – 16.45

8. Richiesta della Documentazione Clinica

La **richiesta** della Documentazione sanitaria può essere **presentata**, preferibilmente con l'apposito modulo corredato dalla ulteriore documentazione necessaria, **direttamente agli Uffici preposti della direzione sanitaria o inviata tramite PEC** all'indirizzo aslumbria1@postacert.umbria.it o **inviata tramite Fax**. Informazioni sul pagamento e modulistica sono consultabili e scaricabili nella pagina del sito aziendale: <http://www.uslumbria1.gov.it/notizie/regolamento-per-la-richiesta-o-consultazione-delle>.

La documentazione sanitaria disponibile sarà consegnata entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto; le eventuali integrazioni saranno in ogni caso fornite entro il termine massimo di 30 giorni dalla presentazione della suddetta richiesta. In casi non urgenti, l'avente diritto può fin da

subito scegliere che la documentazione richiesta venga consegnata direttamente entro 30 giorni dalla richiesta.

9. Garanzie per i cittadini

L'interesse generale della collettività viene garantito attraverso il miglioramento continuo della qualità e della performance nella erogazione del proprio prodotto/servizio.

Tutto il personale è impegnato a far sì che per ogni cittadino siano garantiti:

- Ascolto ed accoglienza per fornire informazioni ed orientamento nell'utilizzo dei servizi
- Rispetto e tutela della riservatezza degli utenti e dei familiari attraverso un approccio educato e cortese degli operatori
- Identificabilità degli operatori attraverso scritta identificativa applicata alla divisa
- La presa in carico della persona con disabilità secondaria a patologie post-acute o croniche riacutizzate suscettibili di miglioramento funzionale e di diversa gravità
- La valutazione globale dell'individuo in team multidisciplinare rivolta sia, alle menomazioni funzionali e di strutture corporee, che alle limitazioni di attività e restrizioni di partecipazione
- La formulazione di un progetto riabilitativo individuale multidisciplinare condiviso con la persona ed i suoi familiari, con declinazione degli obiettivi funzionali e dei tempi necessari per raggiungerli
- Un trattamento riabilitativo in linea con le attuali evidenze scientifiche di efficacia e le modalità organizzative previste dalla normativa nazionale e regionale, proporzionale al bisogno riabilitativo della persona attraverso diversi setting: Riabilitazione Intensiva in Degenza Ordinaria e ciclo diurno,
- Riabilitazione per pazienti esterni ambulatoriale (in palestra o in piscina terapeutica)
- La precocità dell'intervento rispetto alla fase acuta e la continuità assistenziale riabilitativa con le altre strutture riabilitative del territorio
- Il rispetto della privacy

L'Azienda verifica l'effettiva applicazione degli standard attraverso un piano di somministrazione di questionari agli utenti e la rilevazione di informazioni e dati specifici.

In relazione alle verifiche svolte e alle segnalazioni pervenute, l'Azienda si impegna

ad attivare programmi di miglioramento dei servizi e delle prestazioni offerte.

9. Tutela della privacy

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli sensibili è garantita dalle norme contenute nel codice per la privacy, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni e all'identità personale.

Il trattamento dei dati personali sarà quindi improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi.

L'Azienda USL 1 dell'Umbria, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire il codice sulla privacy.

Il consenso al trattamento dei dati è un atto diverso dal consenso all'accettazione della prestazione sanitaria.

10. Suggerimenti e reclami

L'Azienda USL1 dell'Umbria favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri Uffici di Relazione con il Pubblico, situati nelle strutture aziendali. La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio delle segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi.

Le segnalazioni/reclami possono essere presentate compilando il modello predisposto scaricabile dal sito aziendale <http://www.uslumbria1.gov.it/pagine/urp> o richiedibili presso i Punti di Ascolto decentrati dell'URP, ma possono anche essere inviate per iscritto o mail su carta semplice, sia attraverso lettera, telefono o posta elettronica. I cittadini che fanno segnalazione scritta e firmata ricevono risposta nelle modalità e nei tempi previsti dal Regolamento dell'URP.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici rilevati.

Sono preposti nelle sedi ospedaliere e nei Distretti dei Punti di Ascolto in cui i cittadini possono chiedere informazioni e consegnare le segnalazioni/reclami.

Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico - Via G. Guerra, 17 – 06127 – Perugia
email: urp@uslumbria1.it

Dr.ssa Daniela Bellini FAX 075-5412004