



# Carta dei servizi

Centro di Riabilitazione delle Terme di Casciana  
accreditato con il S.S.T.

## Come contattarci

Uffici Amministrativi

Centralino

Dal lunedì al venerdì  
Ore 9,00-13,00 e 15-18  
Sabato ore 9,00-13,00  
tel. 0587 64461

fax 0587 644629

Email [info@termedicasciana.it](mailto:info@termedicasciana.it)

Centro di riabilitazione

Centralino

Dal lunedì al venerdì  
Ore 8,30-13,00 e 14,30-17,30  
Sabato ore 8,30-12,30  
tel. 0587 644655

fax 0587 644622

Email

[riabilitazione@termedicasciana.it](mailto:riabilitazione@termedicasciana.it)





# Carta dei servizi

## Indice

SEZIONE PRIMA Presentazione del Centro di Riabilitazione delle Terme di Casciana e principi fondamentali .....	3
1 Presentazione Centro di Riabilitazione .....	4
1.1 Fini istituzionale ed organizzazione.....	4
1.2 Mission .....	5
1.3 Dove siamo.....	6
2 Principi fondamentali a tutela dell'utente .....	7
SEZIONE SECONDA Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti .....	8
1 Tipologia delle prestazioni fornite .....	8
2 Tipologia delle prestazioni .....	10
2.1 Paziente in regime residenziale.....	10
2.2 Paziente in regime semiresidenziale .....	11
2.3 Paziente in regime ambulatoriale .....	11
2.4 Percorso assistenziale specialistico di medicina fisica .....	12
2.5 Percorso assistenziale di riabilitazione in regime privato .....	12
3 Il progetto riabilitativo .....	12
4 Luogo di accoglienza e accettazione .....	12
5 La gestione della lista di attesa e le notizie sui tempi d'ingresso .....	12
6 Accesso dei cittadini fragili.....	14
7 Occorrente .....	14
8 Dimissione e continuità assistenziale.....	14
9 Richiesta della cartella clinica .....	15
10 Uguaglianza assistenziale .....	15
11 Assistenza religiosa .....	15
12 Servizi accessori e comfort .....	16
13 Ingresso visitatori .....	18
SEZIONE TERZA Meccanismi di verifica e tutela.....	19
1 Diritti e doveri degli utenti .....	19
1.1 Diritto all'informazione – consenso informato .....	19
1.2 Diritto alla riservatezza.....	19
1.3 Doveri degli utenti.....	19
1.4 Regolamento reparto residenzialità.....	19
2 La gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente .....	19
3 Il sistema di qualità .....	20
3.1 Reclami e suggerimenti .....	20
3.2 La valutazione del servizio.....	20
3.3 Gli indicatori e gli obiettivi di performance .....	20



# Carta dei servizi

## SEZIONE PRIMA

### **Presentazione del Centro di Riabilitazione delle Terme di Casciana e principi fondamentali**

Gentile ospite,

ho il piacere di presentarle la Carta dei Servizi Sanitari della nostra Struttura il cui intento è far conoscere le attività ed i servizi che vengono messi a disposizione e le modalità per accedervi.

La “Carta” è anche e soprattutto l’impegno, ad assistere, con professionalità, competenza ed esperienza, quanti si rivolgono alla nostra Struttura, ben consapevoli che l’attività riabilitativa, per la durata, le attese di recupero di abilità perdute, le paure le speranze e l’impegno dei familiari, ha caratteristiche tali da richiedere una maggiore e particolare attenzione anche ai rapporti umani, ai risvolti psicologici di un gesto, di una parola, in altri termini alla “cura della persona”.

Grande attenzione poniamo inoltre agli aspetti organizzativi, convinti di poter ancora migliorare grazie anche alla partecipazione e collaborazione Sua e di quanti leggendo questo documento vorranno segnalarci difficoltà oggettive o percepite.

Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e da questi proseguire nel nostro percorso fatto di cure assistenza e ricerca, finalizzata al raggiungimento della migliore qualità di vita per i nostri pazienti.

Il Direttore Sanitario



# Carta dei servizi

## 1 Presentazione Centro di Riabilitazione

### 1.1 Fini istituzionale ed organizzazione

Il Centro di Riabilitazione delle Terme di Casciana, costituito nel 1990, è parte integrante del complesso termale delle Terme di Casciana, conosciute sin da inizio '800 come *Aqui* o *Balneum ad Aguas* e punto di riferimento per il benessere psico-fisico della persona.

La gestione del Centro è svolta da Bagni di Casciana S.r.l, azienda controllata da Terme di Casciana S.p.a., la cui partecipazione è al 100% di natura pubblica (Regione Toscana e Comune di Casciana Terme Lari).

Il Centro è accreditato con il Sistema Sanitario Regionale, per cui qualsiasi cittadino della Comunità Europea ha il diritto ad usufruire, presso la Struttura, delle prestazioni previste dai rispettivi governi nazionali anche a carico degli stessi.

Il Centro è specializzato nella riabilitazione funzionale dei soggetti portatori di disabilità fisiche inerenti alla disciplina di Medicina fisica e riabilitazione con Autorizzazione n. 5/CL/2015 del 03/08/15 rilasciata dall'Unione dei Comuni Valdera.

La Struttura è dotata di 25 posti letto residenziali, tutti ubicati all'interno del Centro, 3 ambulatori, 4 palestre, 3 aree con box per attività individuali e massoterapia e una piscina con acqua termale.

L'acqua termale di Casciana Terme, denominata "Acqua Mathelda", sgorga ad una temperatura di 35.7 °C ed appartiene alla famiglia delle bicarbonato solfato calciche alcalino terrose, con un contenuto di sali minerali naturali miscelati in modo tale da distinguersi per la loro peculiarità ed efficacia. La composizione, particolarmente ricca di sali e anidride carbonica, stimola la dilatazione dei vasi sanguigni provocando un aumento del ritmo venoso e un miglioramento generale della circolazione.

I principi organizzativi e funzionali della Struttura sono tali da garantire ai suoi ospiti:

- il rispetto della dignità, della libertà personale, della riservatezza e della privacy;
- la continuità dei rapporti con la famiglia di origine, dei rapporti sociali e della vita di relazione, favorendo l'accesso, la visita ed il rapporto con il personale sanitario ai familiari dei pazienti;
- responsabilizzazione e partecipazione ai piani di recupero dell'ospite da parte dello stesso e della famiglia.



# Carta dei servizi

## 1.2 Mission

Con la definizione della *mission* intendiamo spiegare chi siamo, cosa facciamo e perché lo vogliamo fare.

Il centro di riabilitazione si adopera al massimo recupero delle funzioni lese in pazienti affetti da disabilità motorie permanenti e da esiti anche temporanei conseguenti a interventi chirurgici, lesioni tendinee, fratture, e per affezioni croniche dell'apparato locomotore.

Il centro di riabilitazione si prefigge di raggiungere e mantenere una posizione competitiva nel settore che garantisca prospettive a lungo termine all'azienda e al suo personale ed una offerta continuativa all'utenza, a tal proposito deve garantire:

- Avvalersi nella pratica riabilitativa come prodotto specifico di una rieducazione motoria e assistita, giornaliera. La suddetta attività svolta in ambiente termale, unita ai benefici dell'acqua termale, porta ad un indiscusso beneficio che favorisce i tempi di recupero. Tale acqua, le cui caratteristiche terapeutiche sono riconosciute dall'Autorizzazione del Ministero della Sanità del 15.12.1994 per il trattamento di affezioni osteo-articolari e del circolo periferico, costituisce una peculiarità della riabilitazione presso i Bagni di Casciana S.r.l..
- Assicurare la presenza medico-infermieristica nelle 24 ore, ciò garantisce al paziente, l'assistenza necessaria. Viene inoltre garantito un servizio di consulenza medico specialistica per patologie concomitanti e che possono interferire con il percorso riabilitativo, favorendo quindi il c.d. "percorso di ricongiungimento terapeutico".
- Formulare e redigere per ciascun paziente un Progetto Riabilitativo Individuale, con il concorso delle figure professionali presenti, prevedendo specifici strumenti multidisciplinari di valutazione del percorso riabilitativo.
- Garantire l'accesso uniforme alle prestazioni sanitarie, cercando di favorire il cliente, in coerenza con i volumi e i tetti finanziari contrattati con l'Azienda ASL, concependo in tal modo la struttura Termale come parte integrante nel territorio con un preciso ruolo assistenziale da svolgere sia nel recupero funzionale ma anche di prevenzione e quindi nel benessere complessivo degli utenti.
- Offrire al personale sanitario la disponibilità dei mezzi necessari per espletare al meglio il proprio lavoro.
- Garantire uguaglianza. Imparzialità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia e riservatezza delle informazioni.



# Carta dei servizi

## 1.3 Dove siamo

Il Centro di Riabilitazione delle Terme di Casciana è ubicato in:

Viale delle Terme, 4

56035 Casciana Terme Lari (PI)



### Come raggiungerci

#### **In auto:**

A1 (autostrada del sole) > uscita Firenze Scandicci > S.G.C. FI-PI-LI > Uscita Pontedera

A12 (autostrada Genova-Rosignano) > Uscita Pisa Centro > S.G.C. FI-PI-LI > Uscita Ponsacco

#### **Con i mezzi pubblici:**

Autobus:

Linea 410 Pontedera-Casciana Terme (Autostazione autobus presso la Stazione FF.SS. Pontedera Casciana Terme)

#### **Treno:**

Stazione Pontedera Casciana Terme > Servizio pubblico autobus per Casciana Terme

#### **Aereo:**

Aeroporto G. Galilei di Pisa > 35 minuti di auto

Aeroporto A. Vespucci di Firenze > 60 minuti di auto

### Come contattarci

Telefono 0587 644 655 Fax 0587 644.622

Sito internet e E-mail

[www.termedicasciana.it](http://www.termedicasciana.it): all'interno del sito è presente un'apposita sezione per il Centro di Riabilitazione.

[info@termedicasciana.it](mailto:info@termedicasciana.it): per prenotazioni e informazioni relative al Centro di Riabilitazione ed anche ai settori termale e benessere presenti all'interno delle Terme di Casciana. In questo modo il cliente ha un unico indirizzo cui far riferimento. È cura di Terme di Casciana provvedere internamente a far giungere ai settori di competenza le missive per provvedere alle risposte.

[amministrazione@termedicasciana.it](mailto:amministrazione@termedicasciana.it): per contattare l'amministrazione, l'ufficio contabilità, l'ufficio personale. È un servizio rivolto essenzialmente ai fornitori.

[direzionesanitaria@termedicasciana.it](mailto:direzionesanitaria@termedicasciana.it): per contattare la Direzione Sanitaria. Rivolto alla pubblica amministrazione, medici, informatori, tecnici, o utenti che desiderino un contatto diretto per informazioni più approfondite. Utile per suggerimenti o reclami.

[riabilitazione@termedicasciana.it](mailto:riabilitazione@termedicasciana.it): per contattare il centro di riabilitazione in merito ad informazioni sul tipo di cure erogate, suggerimenti e reclami.



# Carta dei servizi

## Apertura del centro

Il centro di Riabilitazione è aperto tutto l'anno. Nel periodo delle festività Natalizie il Centro rimane aperto se ci sono richieste di accesso al reparto stesso.

Le terapie si eseguono dalle ore 8,00 alle 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 18,30 tutti i giorni escluso la domenica. Durante le festività infrasettimanali le terapie sono erogate solo la mattina.

Il reparto di degenza è aperto nell'arco delle 24 ore tutti i giorni incluse le domeniche ed i giorni festivi.

## **2 Principi fondamentali a tutela dell'utente**

L'attività del Centro di Riabilitazione delle Terme di Casciana si svolge nel rispetto dei principi fondamentali relativi all'erogazione dei servizi pubblici, ovvero:

### **Uguaglianza**

Ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

### **Imparzialità**

I comportamenti degli operatori verso l'Utente sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Continuità**

Il Centro di Riabilitazione assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte a creare all'Utente il minor disagio possibile.

### **Diritto di scelta**

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'Utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

### **Partecipazione**

Il Centro di Riabilitazione garantisce all'Utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione chiara e completa. L'Utente può inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.



# Carta dei servizi

## SEZIONE SECONDA

### Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti

#### 1 Tipologia delle prestazioni fornite

Il Centro delle Terme di Casciana offre ai propri utenti, residenziali, semiresidenziali e ambulatoriali, i seguenti servizi e prestazioni:

STRUTTURA DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE		
Piano Terreno	Piano Primo	Piano Secondo
Reception	Reparto residenzialità	Reparto residenzialità
Piscina termale coperta	Sala pranzo	Terapie strumentali
Ambulatori medici specialistici	Sala Relax pazienti residenziali	Sala Relax pazienti residenziali
Direzione Sanitaria		
Infermeria		
Palestre		
Terapia individuale e massoterapia		
Logopedia		
Sale attesa/relax pazienti semiresidenziali e ambulatoriali		

Collegato direttamente alla Struttura si trova lo stabilimento termale, all'interno del quale i familiari e, al di fuori degli orari di terapia, i pazienti semiresidenziali e ambulatoriali, possono usufruire delle prestazioni termali, del centro benessere e dell'accesso alla piscina balneoterapica esterna.

I costi per i servizi e le prestazioni terapeutiche eseguite presso il Centro di Riabilitazione sono consultabili direttamente sul sito internet, presso la reception e sono inoltre riportati all'interno del listino "Servizi e Trattamenti" presente all'interno della Struttura.

#### **Front office reception**

La reception offre il servizio di accoglienza all'utente che accede al Centro di Riabilitazione. Il paziente può ricevere informazioni relative alle varie modalità di accesso, alle tipologie di prestazioni erogate, all'assistenza medico-infermieristica garantita, alle modalità di pagamento ed al rapporto con gli enti territoriali di riferimento.

La reception osserva il seguente orario:

Orario sportello al pubblico			Front Office telefonico Tel. 0587 644 655 Fax 0587 644.622		
	Mattino	Pomeriggio		Mattino	Pomeriggio
Lunedì	8-12	15-17	Lunedì	8-13	14.30-17.30
Dal Martedì al Venerdì	8.30-12	15-17	Dal Martedì al Venerdì	8.30-12.30	14.30-17.30
Sabato	8.30-12		Sabato	8.30-12.30	

Durante l'apertura al pubblico ed in orario di front office telefonico è garantita la presenza del medico in Struttura per eventuali approfondimenti di carattere sanitario.





# Carta dei servizi

## **Ambulatori medici specialistici**

La Struttura garantisce l'assistenza medico-infermieristica nell'arco delle 24h.

Lo staff medico del centro di Riabilitazione, nell'ottica di garantire all'utente un'adeguata assistenza al proprio stato di salute, è caratterizzato dalla multidisciplinarietà.

Il fisiatra, specialista in medicina fisica e riabilitazione, ha infatti a disposizione la collaborazione dei seguenti medici specialisti:

- Specialista in medicina interna
- Specialista in cardiologia
- Specialista in dermatologia
- Specialista in pneumologia
- Specialista in medicina termale
- Specialista in angiologia
- Specialista in otorinolaringoiatria
- Il medico Fisiatra è disponibile tutti i giorni ai seguenti orari; è prevista una specifica fascia oraria per il colloquio senza appuntamento tra il medico ed i familiari dei pazienti.

Orario ambulatorio medico			Orario di ricevimento del medico senza appuntamento	
	Mattino	Pomeriggio		
Lunedì	8-13	14.30-18,30	Lunedì	
Martedì	8-13		Martedì	12-13
Mercoledì	8-13		Mercoledì	
Giovedì	8-13	14.30-18,30	Giovedì	18-19
Venerdì	8-13	14.30-18,30	Venerdì	
Sabato	8-13		Sabato	

Durante le visite sono eseguiti controlli di alcuni parametri motori in qualità di indicatori di efficacia.

## **Infermeria**

L'infermiera di turno, oltre all'assistenza al paziente, può possibile effettuare le seguenti prestazioni previa prescrizione scritta dei medici del Centro: medicazione semplice, iniezione intramuscolare, stick (glicemia ed INR), rilevazione PA.

L'ambulatorio di infermeria è aperto all'utenza nelle seguenti fasce orarie:

dal lunedì al sabato: 8.30-12 15-18

festivi: 10-12

## **Reparto residenzialità**

Il Centro di Riabilitazione offre il servizio di residenzialità a pazienti in regime residenziale, sia convenzionato che privato; il reparto è costituito da 25 posti letto, di cui 20 convenzionati e 5 privati, dislocati tra il piano primo e secondo della Struttura.

Al momento dell'ingresso il paziente riceve il regolamento interno del reparto residenzialità.

## **Palestre attrezzate per prestazioni di kinesiterapia, logopedia, riabilitazione traumatologica**

Nel centro sono attive 4 palestre dove vengono eseguiti i cicli di trattamento riabilitativo. Esse sono dotate delle apparecchiature necessarie all'erogazione degli stessi. Presso le palestre operano fisioterapisti e massofisioterapisti che eseguono le terapie indicate nel progetto riabilitativo individuale.



# Carta dei servizi

## **Reparto terapie strumentali**

Ubicato al secondo piano, il reparto di terapie strumentali offre la possibilità di utilizzare apparecchi elettromedicali per la riduzione della sintomatologia dolorosa, la tonificazione muscolare e la riduzione dei tempi di recupero.

## **Terapia individuale/Massoterapia**

Effettuata all'interno di box specifici, prevede la presa in carico esclusiva del paziente da parte del fisioterapista/massofisioterapista in modo da ottimizzare e velocizzare la riduzione della disabilità motoria.

## **Logopedia**

Il logopedista esercita la propria attività nell'aiutare la persona con problematiche relative a comunicazione, abilità linguistiche, memoria, pensiero e deglutizione.

## **Piscina termale coperta**

Caratteristica unica dell'offerta riabilitativa nel panorama regionale, l'idrokinesiterapia in acqua termale agevola il carico completo dell'arto operato, il mantenimento della postura corretta nella deambulazione in acqua, la diminuzione della sintomatologia del dolore, l'esecuzione agevolata degli esercizi di tonificazione muscolare ottenendo una netta diminuzione dei tempi di recupero ed un incremento dello scambio venoso periferico con conseguente miglioramento della circolazione sanguigna dovuto alle proprietà dell'acqua termale.

## **2 Tipologia delle prestazioni**

Il Centro di Riabilitazione delle terme di Casciana è autorizzato ad erogare le seguenti tipologie di prestazioni:

- Percorso assistenziale di riabilitazione in ex articolo 26 per soggetti portatori di disabilità fisiche in regime residenziale, semiresidenziale e ambulatoriale in convenzione.
- Percorso assistenziale specialistico di medicina fisica (Percorso 2) in convenzione.
- Percorso assistenziale di riabilitazione in regime privato.

Il Centro di Riabilitazione non eroga prestazioni a pazienti di età inferiore a 14 anni.

### **2.1 Paziente in regime residenziale**

Area riabilitazione

Il paziente in regime residenziale è il paziente che presenta gravi disabilità per cui è previsto un programma assistenziale a indirizzo riabilitativo continuativo finalizzato al raggiungimento dei più alti livelli di abilità o a impedirne o ritardarne il declino. Il paziente residenziale usufruisce delle prestazioni terapeutiche e del comfort alberghiero all'interno del reparto residenzialità.

**Modalità di accesso:** l'utente residenziale può accedere alla Struttura nelle seguenti modalità:

1. direttamente dall'Unità Ospedaliera in seguito ad intervento operatorio
2. direttamente dall'ASL di appartenenza in seguito alla visita specialistica eseguita dal fisiatra di riferimento



# Carta dei servizi

## 2.2 Paziente in regime semiresidenziale

Il paziente in regime semiresidenziale è il paziente che presenta gravi disabilità per cui è previsto un programma assistenziale a indirizzo riabilitativo continuativo finalizzato al raggiungimento dei più alti livelli di abilità o a impedirne o ritardarne il declino. A differenza del paziente residenziale l'utenza semiresidenziale usufruisce delle sole prestazioni terapeutiche.

**Modalità di accesso:** l'utente residenziale può accedere alla Struttura nelle seguenti modalità:

1. direttamente dall'Unità Ospedaliera in seguito ad intervento operatorio
2. direttamente dall'ASL di appartenenza in seguito alla visita specialistica eseguita dal fisiatra di riferimento

La reception, al termine di ciascuna delle suddette operazioni provvede a comunicare all'utenza le modalità ed i tempi di ingresso.

## 2.3 Paziente in regime ambulatoriale

Il paziente in regime ambulatoriale è il paziente che presenta disabilità anche transitoria di tipo segmentario o globale che richiedono, per la complessità del quadro clinico, una presa in carico globale e la predisposizione di programmi di intervento previsti all'interno di un progetto riabilitativo individuale.

**Modalità di accesso:** l'utente residenziale può accedere alla Struttura nelle seguenti modalità:

- direttamente dall'Unità Ospedaliera in seguito ad intervento operatorio
- direttamente dall'ASL di appartenenza in seguito alla visita specialistica eseguita dal fisiatra di riferimento

La reception, al termine di ciascuna delle suddette operazioni provvede a comunicare all'utenza le modalità ed i tempi di ingresso.



# Carta dei servizi

## 2.4 Percorso assistenziale specialistico di medicina fisica

Rientrano in questo percorso le condizioni cliniche acute o in fase di riacutizzazione che hanno determinato una disabilità di tipo segmentario suscettibili di modificabilità (senza esiti in disabilità strutturata).

Il programma prevede una serie di prestazioni appropriate a ciascuna tipologia diagnostica in riferimento alla delibera Regionale n. 595 del 30/05/2005.

**Modalità di accesso:** l'utente residenziale può accedere alla Struttura nelle seguenti modalità:

- direttamente dall'ASL di appartenenza in seguito alla visita specialistica eseguita dal fisiatra di riferimento
- in forma indiretta su richiesta del medico curante previa autorizzazione della ASL di appartenenza

## 2.5 Percorso assistenziale di riabilitazione in regime privato

L'utente può accedere liberamente in forma diretta a tutte le tipologie di prestazioni offerte dal Centro di riabilitazione.

**Modalità di accesso:** l'utente residenziale può accedere alla Struttura nelle seguenti modalità:

- in seguito all'effettuazione della visita fisiatrica presso il Centro di Riabilitazione

La reception, in seguito alla redazione del progetto riabilitativo da parte del fisiatra del Centro, provvede a comunicare all'utenza le modalità ed i tempi di ingresso.

## 3 Il progetto riabilitativo

La presa in carico del paziente avviene mediante stesura del Progetto riabilitativo Individuale a cura dell'equipe riabilitativa, che viene condiviso con il paziente stesso e definito secondo i suoi bisogni, la sua menomazione, le sue abilità residue e recuperabili.

## 4 Luogo di accoglienza e accettazione

All'arrivo presso il Centro di riabilitazione è necessario:

- Accedere preliminarmente alla reception della riabilitazione (piano terra) per tutti i pazienti.

## 5 La gestione della lista di attesa e le notizie sui tempi d'ingresso

L'interessato può chiedere notizie sui tempi di ricovero e/o ingresso alle cure rivolgendosi alla reception della riabilitazione. L'azienda ha due tipi di percorsi: ex.art.26 riabilitazione post acuta residenziale e il percorso ambulatoriale.

Le modalità di accesso alla struttura come paziente in regime ex. art. 26 sono di due tipi:

- 1) Paziente con invio indiretto post acuto - cronico;
- 2) Privato.

- 1) Le modalità di accesso sono definite dalla Convenzione stipulata con Asl Toscana Nord Ovest. Prevalentemente l'azienda tratta pazienti post chirurgici, con modalità di invio indiretto, il paziente accede alla struttura previa segnalazione da parte della Asl territorialmente competente. Le modalità di accesso sono graduate dal quadro clinico del paziente. In particolare, l'azienda nel rispetto dei tempi di accesso in struttura effettua i ricoveri, sulla base dell'appropriatezza clinica, nel rispetto della convenzione.



# Carta dei servizi

Il paziente inizia il ciclo riabilitativo dalla settima alla quindicesima giornata dall'intervento chirurgico. Le priorità di accesso vengono graduate sulla base delle condizioni cliniche del paziente, la stabilità clinica o particolari condizioni sociali segnalate dal soggetto inviante.

Nella predisposizione del piano di lavoro interno, l'azienda, rispetta la data di invio della proposta di ricovero da parte dell'Asl, seguendo l'ordine cronologico di arrivo in posta elettronica.

L'azienda si è dotata di due liste di attesa, una per il paziente residenziale post acuto (deve rispettare i tempi di inserimento, come poc'anzi detto) ed una per il residenziale cronico.

Relativamente a quest'ultimo ha un tempo medio di inserimento in struttura massimo di 30 giorni.

- 2) Il paziente, il familiare e/o il tutore e/o amministratore di sostegno, può richiedere via mail un ricovero privato alla struttura, il prezzo del ricovero e delle terapie è riportato nel listino cartaceo e pubblicato sul sito internet nella sezione, listino prezzi.  
In questo caso, le modalità di inserimento sono definite con un massimo di 15 giorni, la lista di attesa (eventuale) viene utilizzata seguendo l'ordine cronologico di richiesta, previa valutazione clinica effettuata dall'equipe medica della struttura che valuterà l'eventuale priorità di accesso sulla base del quadro clinico del richiedente il ricovero.

## Le modalità di accesso alla struttura per il paziente con percorso ambulatoriale sono di due tipi:

- 1) Ambulatoriale post chirurgico – cronico;
  - 2) Privato.
- 1) Le modalità di accesso sono definite dalla Convenzione stipulata con Asl Toscana Nord Ovest. Prevalentemente l'azienda tratta pazienti post chirurgici, con modalità di invio indiretto, il paziente accede alla struttura previa segnalazione da parte della Asl territorialmente competente. Le modalità di accesso sono graduate dal quadro clinico del paziente. In particolare, l'azienda nel rispetto dei tempi di accesso in struttura effettua la programmazione dell'ingresso, sulla base dell'appropriatezza clinica e nel rispetto della convenzione. Il paziente inizia il ciclo riabilitativo dalla settima alla quindicesima giornata dalla data dell'intervento. Le priorità di accesso vengono graduate sulla base delle condizioni cliniche del paziente, la stabilità clinica o particolari condizioni sociali segnalate dal soggetto inviante.  
Nella predisposizione del piano di lavoro interno, l'azienda, rispetta la data di invio della proposta di trattamento da parte dell'Asl, seguendo l'ordine cronologico di arrivo in posta elettronica. L'azienda si è dotata di due liste di attesa, una per il paziente post acuto ambulatoriale (deve rispettare i tempi di inserimento, come poc'anzi detto) ed una per il paziente ambulatoriale cronico. Relativamente a quest'ultimo ha un tempo di inserimento in struttura massimo di 30 giorni.
  - 2) Il paziente, il familiare, e/o il tutore, e/o amministratore di sostegno, può richiedere via mail un ciclo di riabilitazione e/o prestazioni singole privatamente alla struttura. Il prezzo delle prestazioni e delle terapie è riportato nel listino cartaceo e pubblicato sul sito internet nella sezione, listino prezzi.  
In questo caso, le modalità di inserimento sono definite con un massimo di 15 giorni, la lista di attesa (eventuale) viene utilizzata seguendo l'ordine cronologico di richiesta, previa valutazione clinica effettuata dall'equipe medica della struttura che valuterà l'eventuale priorità di accesso sulla base del quadro clinico del richiedente.

La responsabile della gestione delle liste di attesa è la sig.ra Serena Filippeschi



# Carta dei servizi

## 6 Accesso dei cittadini fragili

Il centro di riabilitazione ha posto in essere una serie di rapporti al fine di ridurre le differenze all'accesso dei cittadini fragili (soggetti di età avanzata, pazienti con disabilità problematiche, pazienti con differenze culturali, religiose ed etniche).

Per i pazienti in convenzione il personale sanitario ha contatti diretti con le unità operative o con i referenti della ASL5.

I Referenti della programmazione dei pazienti fragili sono l'infermiera e la reception, il carico di lavoro è così suddiviso:

- per i pazienti residenziali e semiresidenziali se ne fa carico l'infermiera.
- per i pazienti ambulatoriali la reception della riabilitazione che coinvolge il Fisiatra per le eventuali informazioni relative al paziente.

## 7 Occorrente

L'utente, sia che provenga da un'altra struttura sanitaria o direttamente da casa, al momento dell'ingresso, dovrà portare con sé, oltre all'occorrente per svolgere le attività riabilitative, i seguenti documenti:

1. Eventuale piano di trattamento autorizzato dalla ASL di residenza o lettera di dimissione rilasciata dall'UU.OO. in caso di ricovero ospedaliero
2. Tessera sanitaria
3. Eventuali esenzioni da ticket
4. Documentazione clinica pregressa (radiografie, ecografie, esami cardiovascolari, terapia farmacologia domiciliare, ecc.)
5. Documento d'identità in corso di validità

## 8 Dimissione e continuità assistenziale

La dimissione dal servizio viene ampiamente anticipata alla famiglia e si formalizza con la consegna alla stessa della lettera di dimissione.

Al momento delle dimissioni il medico consegnerà la lettera nella quale sono riportati:

- il decorso clinico-diagnostico- riabilitativo
- l'esito di eventuali accertamenti medici eseguiti
- indicazione per eventuale terapia farmacologica
- uso degli ausili e/o eventuale prescrizione
- il raggiungimento degli obiettivi
- le indicazioni terapeutiche sul proseguimento del percorso riabilitativo
- le eventuali cadute del paziente e/o ricoveri in altro setting
- consigli per gli esercizi domiciliari .

**In particolare alla dimissione viene garantita al paziente la continuità assistenziale.**

Nell'ipotesi che il paziente chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sul diario della cartella clinica, che solleva la Struttura da ogni responsabilità scaturita da tale decisione.



# Carta dei servizi

## 9 Richiesta della cartella clinica

La copia conforme della cartella clinica può essere prenotata già alla dimissione rivolgendosi allo sportello della reception nell'orario di ufficio.

E' possibile richiedere la copia conforme della cartella anche telefonicamente o per via e-mail.

La cartella viene consegnata successivamente all'interessato o a persona da lui delegata per iscritto (dietro presentazione di documento di identità del delegante e del delegato).

E' possibile ricevere il documento anche per posta con raccomandata con ricevuta di ritorno

Il pagamento della copia conforme della cartella clinica può essere effettuato direttamente allo sportello della reception della riabilitazione durante gli orari di apertura al pubblico o con bonifico bancario, per le cartelle spedite a mezzo posta.

Per qualsiasi informazione gli utenti possono rivolgersi alla reception.

## 10 Uguaglianza assistenziale

L'azienda, nell'ottica di garantire l'uguaglianza assistenziale a tutte le tipologie di utenti, ha disposto specifiche convenzioni con gli enti territoriali e/o fornitori di servizi interni relativamente alle seguenti specificità:

- Nel caso di pazienti che presentino altri tipi di disabilità (ipovedenti, sordomuti, ecc.), particolari problematiche o differenze culturali, religiose ed etniche è prevista la disponibilità di figure di sostegno, ad esempio uno psicologo, un interprete o un mediatore culturale professionale.
- Il Centro ha adottato la possibilità di personalizzare l'offerta alimentare in base ad esigenze di tipo culturale (veganismo, vegetarianismo) o di tipo religioso (islamico).

## 11 Assistenza religiosa

Su richiesta del paziente residenziale è possibile ricevere assistenza spirituale.

## 12 Servizi accessori e comfort

Il Centro di Riabilitazione ha il dovere di assumersi la presa in carico globale di tutti i pazienti afferenti alla Struttura. Per tale motivo e al fine di garantire l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione dei servizi e delle prestazioni all'utenza, gli stessi sono effettuati all'interno del Centro stesso.

### Cura della persona



I pazienti residenziali possibile avvalersi, a proprie spese, dei seguenti servizi per la cura della persona erogabili all'interno del reparto residenzialità:

- Lavanderia
- Barbiere/parrucchiere
- Manicure/pedicure

I pazienti non residenziali, terminate le terapie, possono usufruire dei servizi offerti dallo stabilimento termale adiacente al Centro di Riabilitazione (servizi termali, centro benessere, piscina balneoterapica esterna).

### Pasti



Il servizio per la preparazione degli alimenti per la somministrazione dei pasti nel reparto residenzialità è affidato ad una ditta esterna, sotto la sorveglianza della Direzione Sanitaria attraverso l'implementazione di un piano di autocontrollo ai sensi del Regolamento CE 852/2004.

- La colazione è servita dalle ore 7.15 alle ore 8.30;
- il pranzo dalle ore 12.30 alle ore 13.30;
- la cena dalle ore 19.30 alle ore 20.30.

I pazienti non residenziali, terminate le terapie, possono usufruire dei servizi offerti dal Gran Caffè delle Terme ubicato nello stabilimento termale adiacente al Centro di Riabilitazione.





# Carta dei servizi

## **Bar**



Nel reparto residenzialità è presente un punto di ristoro con distributori di bevande calde.

Ogni giorno, alle ore 17.00, è offerto il servizio in camera di thè e pasticcini.

I pazienti non residenziali possono usufruire dei servizi offerti dal Gran Caffè delle Terme ubicato nello stabilimento termale adiacente al Centro di Riabilitazione.

Al piano terra del Centro è presente un punto di ristoro con distributori di bevande calde e snacks.

## **Svago**



Il Centro di Riabilitazione mette a disposizione per i pazienti residenziali specifici locali adibiti ad attività ricreative muniti di televisori, giochi da tavolo, giochi da carte, riviste, ecc..

L'utenza semiresidenziale e ambulatoriale può disporre di spazi attrezzati con riviste e distributori automatici di alimenti e bevande.

Inoltre, terminate le prestazioni, tali pazienti possono usufruire dei servizi offerti dallo stabilimento termale adiacente al Centro di Riabilitazione (servizi termali, centro benessere, piscina balneoterapica esterna, parco termale durante la stagione estiva, Gran Caffè delle Terme).

## **Fumo**



Per la salvaguardia della propria e dell'altrui salute, è assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi della Struttura.

## **Uso dei telefoni cellulari**



All'interno del centro di Riabilitazione è vietato utilizzare il telefono cellulare, anche perché possibile causa di disturbo e di cattivo funzionamento delle apparecchiature elettromedicali.

## **Norme di sicurezza degli utenti e visitatori**



Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza; all'interno della struttura sono presenti gli opportuni dispositivi antincendio necessari. Pertanto si invitano i sigg. visitatori ed i pazienti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale.

## **Riconoscibilità del personale**



Gli operatori di Struttura sono riconoscibili attraverso la divisa e l'apposito cartellino che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

## **13 Ingresso visitatori**

L'accesso al reparto residenzialità per le visite ai degenti è consentito dalle ore 10.00 alle 12.30, dalle ore 18,00 alle 19,30 e dalle ore 20.30 alle 21.30. Nei giorni festivi l'orario di visita è libero.

Durante l'esecuzione delle terapie non è consentito l'accesso al personale esterno.



# Carta dei servizi

## SEZIONE TERZA

### Meccanismi di verifica e tutela

#### 1 Diritti e doveri degli utenti

##### 1.1 Diritto all'informazione - consenso informato

L'utente ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Ha diritto a ricevere da parte del personale sanitario (medici, infermieri e terapisti) tutti i chiarimenti che ritiene opportuni.

##### 1.2 Diritto alla riservatezza

All'ingresso in Struttura, viene richiesto all'Utente il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dal D. Lgs. 196/03 (Testo Unico sulla Privacy). È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche. I medici forniranno informazioni solo ai referenti indicati dall'Utente. I colloqui tra personale sanitario e paziente riferiti al suo stato di salute si svolgeranno nella rispetto della riservatezza.

##### 1.3 Doveri degli utenti

La permanenza in Struttura comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene ed educazione:

- Ogni Utente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario di Struttura;
- I pazienti residenziali non possono allontanarsi dal Centro di Riabilitazione;
- Ai visitatori è assolutamente vietato accedere ai locali durante l'esecuzione delle terapie;
- È assolutamente vietato somministrare ai degenti autonomamente da parte dei familiari qualsiasi terapia medica e o alimenti senza autorizzazione della Direzione Sanitaria.

##### 1.4 Regolamento reparto residenzialità

Al momento del ricovero del paziente residenziale, il regolamento viene firmato dall'utente. Il regolamento è comunque disponibile presso la reception ed all'interno di ogni camera di degenza.

#### 2 La gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente

Il sistema di gestione del rischio clinico e la sicurezza del paziente è strutturato con la figura del Referente di struttura, dei facilitatori e del gruppo di lavoro debitamente formati (operatori del rischio clinico).

Il sistema è coerente con le politiche regionali ed aziendali.

L'azienda Bagni di Casciana definisce annualmente il Piano Annuale per la Qualità e sicurezza del paziente, nel quale vengono specificati i nuovi obiettivi di miglioramento e una relazione di sintesi sulle attività realizzate e i risultati raggiunti al fine di promuovere un'analisi strutturata degli incidenti al fine di rimuovere le condizioni che hanno favorito il loro verificarsi.



# Carta dei servizi

## 3 Il sistema di qualità

Il sistema di qualità è un elemento essenziale del centro di riabilitazione, non solo per assicurare migliori servizi, ma anche un modo più mirato nel destinare le risorse che verranno destinate al miglioramento continuo dei servizi erogati.

Il sistema della qualità prevede un continuo adeguamento ai percorsi organizzativi, nell'ottica di perseguire standard qualitativi di eccellenza nell'erogazione delle prestazioni.

Per raggiungere questi obiettivi, il Centro si impegna a:

- Attivare programmi di valutazione e miglioramento continuo della qualità e diffondere la cultura della qualità all'interno dell'organizzazione.
- Accogliere l'utente, "ascoltarlo" con la massima disponibilità e informarlo su percorsi di cura e riabilitazione, rispondere ai suoi bisogni.
- Monitorare costantemente l'attività sanitaria.
- Rispettare la normativa vigente
- Redigere i piani annuali di formazione e aggiornamento del personale e formare apposite figure per la gestione del rischio clinico per la sicurezza del paziente
- Verificare periodicamente durante l'anno l'andamento del budget del Centro.

### 3.1 Reclami e suggerimenti

Il Centro di Riabilitazione garantisce la tutela dell'Utente e attraverso la possibilità di presentare reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Si può dar voce alle proprie istanze /rimostranze attraverso la compilazione dell'apposito modulo di segnalazione disponibile presso la reception; il modulo compilato deve essere riconsegnato alla reception in orario di apertura per l'opportuna trasmissione all'ufficio di relazioni esterne Aziendale.

Tale ufficio . accoglie le segnalazioni scritte degli Utenti provvedendo a contattare direttamente l'utente nel più breve tempo possibile (entro 30gg).

### 3.2 La valutazione del servizio

Al momento dell'ingresso viene consegnato il questionario di valutazione del servizio offerto e utilizzato dalla Direzione Sanitaria quale strumento di conoscenza delle aree di miglioramento del servizio assistenziale della riabilitazione.

### 3.3 Gli indicatori e gli obiettivi di performance

Nell'ottica del miglioramento continuo il Centro ha definito una serie di indicatori per meglio valutare l'andamento del settore e delle sue attività considerati importanti ai fini dell'erogazione delle prestazioni. I risultati e l'analisi degli indicatori vengono discussi periodicamente dalla Direzione Generale e Sanitaria al fine di intraprendere le opportune azioni di miglioramento dei processi.