

**O.D.A.**  
**CENTRO RIABILITATIVO PRIVATO (CdR)**  
**RESIDENZA SANITARIA PER DISABILI (RSD)**  
*“Villa S. Luigi”*  
**FIRENZE**

**CARTA DEI SERVIZI**

2007-2009

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi Sanitari è lo strumento che regola i rapporti tra l'utente e il Centro Riabilitativo Privato (CdR) - Residenza Sanitaria assistenziale per Disabili (RSD) dell'Opera Diocesana Assistenza (O.D.A.) "Villa S.Luigi" di Firenze ed è finalizzato a migliorare il rapporto con gli utenti e la qualità delle prestazioni.

La Carta è uno strumento dinamico, soggetto a verifica, miglioramento ed integrazioni e costituisce uno strumento contenente le informazioni sui percorsi da effettuare da parte dell'utente per usufruire delle prestazioni erogate dal Centro.

## **Sezione I**

### **DICHIARAZIONE**

Il Centro Riabilitativo (CdR) - Residenza Sanitaria assistenziale per Disabili (RSD)  
O.D.A. "Villa S.Luigi"

DICHIARA

di agire nel rispetto della personalizzazione e dell'umanizzazione delle cure, del diritto all'informazione, con uguaglianza ed imparzialità, garantendo qualità delle cure e sicurezza degli ambienti e delle dotazioni tecnologiche.

Il Centro adotta standard di qualità di cui assicura il rispetto ed è impegnato in programmi per il miglioramento continuo della qualità.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'erogazione delle prestazioni avviene nel rispetto dei seguenti principi:

- **Eguaglianza:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- **Imparzialità:** le prestazioni sono erogate attraverso criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità:** il Centro garantisce l'attuazione del progetto riabilitativo in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni.
- **Diritto di scelta:** viene garantito all'utente il diritto di scelta del soggetto erogatore del servizio.
- **Partecipazione:** il Centro garantisce la partecipazione dell'utente e dei familiari alle prestazioni dei servizi attraverso le seguenti modalità:
  - a) attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
  - b) concessione di spazi adeguati per le riunioni con le famiglie, durante le quali potranno essere effettuate rilevazioni sul livello di gradimento delle prestazioni erogate e della qualità dei servizi.
- **Qualità:** il Centro è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate corrispondano ai criteri di efficienza ed efficacia e che rispondano ai reali bisogni del paziente (appropriatezza)

## Sezione II

# STRUTTURA E SERVIZI

### Presentazione del Centro

Il Centro Riabilitativo Privato (CdR) - Residenza Sanitaria assistenziale per Disabili (RSD) “*Villa S. Luigi*” è promosso dall’Opera Diocesana di Assistenza (ODA) di Firenze la cui Presidenza è affidata a Don Vasco Giuliani.

La struttura è sita nella zona nord-est di Firenze all’indirizzo:

*Via della Petraia, n.23*

*50141 Firenze*

Tel 055/451383 Fax 055/4255889

e-mail: [oda.villasanluigi@libero.it](mailto:oda.villasanluigi@libero.it)

La Struttura è convenzionata con la Regione Toscana tramite la AUSL di Firenze pertanto eroga prestazioni con le stesse modalità del Servizio Pubblico.

La struttura, ottocentesca, è costituita da un’area residenziale curata secondo criteri di personalizzazione e confort per gli ospiti interni ed un ampio spazio interno ed esterno per le attività terapeutiche, ri/abilitative e di integrazione socio-comunitaria. Inoltre la collocazione urbanistica, nella zona di Castello, a pochi passi dalla villa medicea “La Petraia”, rende il Centro facilmente raggiungibile anche da parte degli ospiti esterni che quotidianamente usufruiscono dei servizi.

Il Centro è raggiungibile in auto seguendo la segnaletica stradale indicante “Careggi”, poi Sesto Fiorentino quindi seguendo le indicazioni per “Castello”.

## **Servizi forniti**

Il Centro eroga prestazioni di riabilitazione funzionale per patologie neuropsichiche nei confronti di 45 ospiti in regime **residenziale** e 11 in regime **diurno**.

Il Centro eroga prestazioni abilitative, educativo/riabilitative e socio-sanitarie aggiornate ed efficaci, specificatamente studiate per ottenere i migliori risultati su patologie varie e complesse.

Tali metodiche vengono applicate sia su singoli soggetti che su piccoli gruppi.

Gli operatori addetti ai diversi trattamenti sono tutti specializzati e sono coordinati e seguiti da un'equipe multidisciplinare.

Inoltre il Centro si avvale di un organico costituito da personale infermieristico presente 24 ore su 24 e da personale di assistenza e addetto ai servizi generali di grande esperienza e professionalità.

Gli ospiti usufruiscono giornalmente di trattamenti individuali e/o di gruppo di:

- 1) Terapia occupazionale
- 2) Trattamenti psicopedagogici ed educativi
- 3) Fisioterapia
- 4) Psicomotricità
- 5) Terapia del linguaggio e riabilitazione cognitiva
- 6) Musicoterapia
- 7) Ergoterapia
- 8) Acquaticità

## **Dotazione del personale**

La dotazione organica del personale è rapportata alla tipologia dell'attività svolta nella struttura e al volume delle prestazioni erogate. Il Centro si avvale di personale della riabilitazione in possesso dei requisiti richiesti dalle normative vigenti per l'intero orario di apertura.

L'organico è così composto:

Direttore Sanitario e Responsabile di Struttura (*Dott.ssa Giovanna Sorrentino*)

Medico Specialista Neurologo (*Dott.ssa Daniela Campani*)

Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP (*Dott.ssa Elisabetta Mazzanti*)

Impiegato Amministrativo (*Rag. Stefano Cianferoni*)

*Personale Infermieristico*

*N. 9 Educatori*

*N. 2 Fisioterapisti*

*N. 1 Psicomotricista*

*N. 1 Ortofonista*

*N.1 Musicoterapista*

*N. 25 Addetti all'assistenza*

*N. 4 Cuochi*

*N. 4 Addetti al guardaroba-lavanderia*

*N. 1 Addetto alla manutenzione*

Tutto il personale sanitario è identificabile attraverso cartellini di riconoscimento recanti foto, nome, cognome e qualifica.

Il Centro offre assistenza medica di base e specialistica.

L'effettiva presenza medica è assicurata mediante:

- Direzione Sanitaria per 38 ore settimanali
- Medico Specialista in Neurologia per 30 ore settimanali
- Medico di base

Fuori dall'orario di effettiva presenza l'assistenza sanitaria è comunque garantita mediante la pronta disponibilità dei sanitari della struttura.

Il Centro inoltre assicura l'accesso a tutti gli interventi diagnostici e terapeutici specialistici esterni ritenuti necessari dai sanitari della struttura.

Nel Centro è altresì garantita l'assistenza religiosa.

## **Orario di apertura del servizio diurno**

Per gli 11 ospiti che accedono al servizio diurno viene garantita la fruibilità della struttura per 8 ore giornaliere (dalle 8.30 alle 16.30), per 6 giorni alla settimana (dal lunedì al sabato), escluse le festività riconosciute e i periodi di vacanza, salvo casi di particolare necessità per i quali sia previsto nel Piano di trattamento individuale un diverso orario concordato ed autorizzato dalla competente Azienda USL.

## **Visite agli ospiti ricoverati in regime residenziale**

Ogni ospite ricoverato in regime residenziale può ricevere visite da parte di parenti ed amici, previo avviso telefonico, fuori dagli orari di erogazione dei trattamenti e quindi nelle due fasce orarie:

**13.00-14.00**

**16.30-18.00**

## **Tipologia dei soggetti disabili**

La tipologia dei pazienti presi in carico presso il CdR – RSD “Villa S.Luigi” è così costituita:

a) Pazienti con patologie insorte in età neonatale o infantile, conseguenti a sofferenza del sistema nervoso centrale (SNC) o a malattie degenerative, malformative, infiammatorie del SNC e che abbiano determinato come esiti consolidati quadri clinici caratterizzati, in modo diverso e associato, da ritardo mentale, epilessia, disturbi del movimento, disturbi psichici, malformazioni osteo-muscolari, deficit degli organi di senso (cecità, sordità).

L’insorgenza in età neonatale e l’interessamento del SNC, con gli esiti di cui sopra, sono i due elementi cardini caratterizzanti le diverse manifestazioni sindromiche.

b) Pazienti con malattie geneticamente determinate che abbiano la stessa età di insorgenza e gli stessi esiti consolidati di cui al punto a).

c) Pazienti con malattie di interesse neuropsichiatrico aventi come caratteristica l’insorgenza in età infantile fino alla preadolescenza caratterizzate dalla presenza di ritardo mentale, da disturbi della personalità o sintomi di tipo psicotico, da alterazioni comportamentali che determinino un grave e significativo disturbo del normale stato di benessere fisico, psichico e sociale.



## **Modalità di ammissione**

Il ricovero presso il CdR-RSD O.D.A. “*Villa S. Luigi*” è sempre subordinato all’assenso espresso dal soggetto o da chi ne ha la tutela ed alla autorizzazione della Azienda USL di Firenze con la quale la struttura è convenzionata.

Esiste una lista di attesa in cui sono inseriti di volta in volta i casi segnalati dai servizi territoriali dell’ASL e/o dai servizi sociali di competenza.

Una volta avuta conoscenza del caso, l’équipe multiprofessionale della struttura redige un Progetto Riabilitativo Individualizzato, che una volta autorizzato dalla Direzione del Centro è sottoposto al competente Ufficio dell’AUSL di Firenze per la necessaria autorizzazione.

Alla famiglia è richiesta la seguente documentazione che dovrà essere esibita al momento dell’effettivo ingresso :

- 1.Documento di riconoscimento
- 2.Codice fiscale
- 3.Certificato contestuale
- 4.Certificato di invalidità ( Invalidità civile e Indennità di accompagnamento)
- 5.Libretto sanitario ed eventuale esenzione ticket
- 6.Documentazione sanitaria ( cartelle cliniche, relazioni)
- 7.Analisi cliniche recenti
- 8.Certificato medico di buona salute
- 9.Libretto delle vaccinazioni
- 10.Relazione rilasciata dall’ultima equipe curante
- 11.Relazione dei servizi sociali competenti sulla situazione familiare
- 12.Regolare autorizzazione dell’Azienda USL di competenza
- 13.Riconoscimento handicap ( Legge 104/92)
- 14.Eventuale documentazione scolastica

Viene inoltre consegnata ai familiari una lista indicante il corredo che è consigliabile accompagni l’ospite.

Al momento dell’ingresso viene illustrato all’utente ed ai familiari il progetto riabilitativo preventivamente autorizzato dalla ASL .

Si invita l’utente o i familiari a firmare il modulo di consenso ai trattamenti terapeutici appena illustrati, il documento sulla privacy e la dichiarazione di presa visione del documento sul periodo di osservazione.

Dal momento dell’ingresso viene attivato un periodo di osservazione della durata di 10 giorni al termine del quale, l’équipe decide in merito alla appropriatezza del ricovero dell’assistito.

Al momento dell'ingresso viene inoltre aperta la cartella clinica dell'assistito su cui è redatto a cura del Medico Responsabile, il Piano Riabilitativo Individuale relativo al periodo di osservazione.

Al termine del periodo di osservazione, in caso di mancato ricovero l'equipe del centro provvederà a convocare la famiglia per informare in merito alle motivazioni del mancato inserimento.

Nel caso si proceda al ricovero, il Medico Specialista, insieme all'Educatore Professionale di riferimento, provvede alla definizione e stesura in cartella del Piano Riabilitativo Individuale semestrale.

Viene quindi convocata la famiglia dell'assistito per la condivisione degli obiettivi trattamentali.

Tali incontri avranno una cadenza trimestrale per il primo anno di ricovero e semestrale successivamente.

Il Direttore Sanitario, semestralmente e previa verifica dei risultati raggiunti, sulla scorta del PRI redatto dal Medico Specialista, provvede alla richiesta di proroga del trattamento mediante invio alla ASL di Firenze di apposito modello compilato e firmato.

Le verifiche sull'attuazione del PRI vengono effettuate ogni sei mesi.

## **Accesso al Servizio Sanitario Nazionale (SSN)**

Il tipo di presa in carico effettuata presso il CdR-RSD O.D.A. "*Villa S. Luigi*" è di tipo globale, pertanto, tutti gli ospiti del Centro vengono sottoposti periodicamente od ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità a controlli clinici presso le strutture del SSN. In particolare sono programmati ed effettuati periodicamente controlli del dosaggio dei farmaci, ECG, EEG, esami ematici di routine, radiografie toraciche e visite specialistiche.

Inoltre, in considerazione della rilevanza epidemiologica, particolare attenzione è data alla prevenzione e alle cure odontoiatriche.

Eventuali ricoveri ospedalieri saranno attuati in ogni caso di situazione clinica urgente ed ogni qualvolta si renda necessario un approfondimento diagnostico o per ogni altra necessità che esuli dalle possibilità di intervento sanitario del Centro.

Il Centro provvede al trasferimento con i mezzi e l'assistenza adeguata.

L'emergenza è attivata tramite il 118.

La struttura assicura in ogni caso la redazione di una scheda di accesso per i medici ospedalieri con tutti gli elementi utili per garantire al paziente la continuità assistenziale necessaria.

In caso di ricovero ospedaliero verrà avvertita prontamente la famiglia o il tutore dell'ospite.

## **Dimissioni**

Motivi di dimissione sono:

- a) Il raggiungimento degli obiettivi formulati nel PRI : è prevista la dimissione compatibilmente con le reali possibilità di reinserimento sociale e familiare dell'assistito
- b) diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela
- c) gravi motivi di incompatibilità con la vita comunitaria
- d) il favorire il rientro in famiglia o nel territorio di provenienza
- e) l'ottemperanza ad accordi con la USL relativi alla programmazione dei servizi
- f) la morosità rispetto ai pagamenti dovuti

Al momento delle dimissioni, il Centro invierà alla famiglia dell'ospite, una informativa dettagliata del decorso ed una sintesi diagnostica e terapeutica.

## **Cartelle cliniche**

All'atto della dimissione dell'ospite è possibile fare richiesta scritta alla Direzione sanitaria di copia della cartella clinica o altra documentazione sanitaria, nel rispetto delle normative vigenti.

## **Aspetti organizzativi**

1. L'ospite all'atto dell'ammissione, fornisce in una scheda personale, oltre ai propri dati anagrafici, i nomi e gli indirizzi dei familiari e/o conoscenti ai quali la Direzione dovrà rivolgersi in caso di necessità.

In caso di ammissione a trattamento residenziale in tale scheda dovrà essere inoltre specificato (sulla base della documentazione del servizio di assistenza sociale della USL):

- La competenza a sostenere l'onere della compartecipazione al pagamento della retta base

-Le modalità di pagamento della quota di compartecipazione ( da effettuare entro il 5 del mese successivo a quello di riferimento), concordate con la Direzione dell'Istituto di riabilitazione

-L'impegno al rispetto della seguente regolamento (che verrà consegnato in copia e firmato per accettazione)

2 . L'ospite provvede autonomamente al proprio fabbisogno di indumenti (vestiario e scarpe) ed al necessario per l'igiene personale oltre che all'applicazione dei contrassegni di riconoscimento necessari al servizio di lavanderia.

3. L'ospite , per far fronte ad eventuali bisogni e desideri, dovrà disporre autonomamente di quelle somme di denaro che sono necessarie quotidianamente per tali esigenze.

4. Gli ospiti e i familiari sono tenuti ad avere un comportamento compatibile con l'organizzazione e le possibilità della struttura e con le esigenze e i diritti degli altri ospiti.

## **Rette**

Il pagamento della retta di ricovero è a carico dell'Azienda USL di appartenenza dell'utente.

Per i ricoveri in regime residenziale è previsto il pagamento di una quota giornaliera di compartecipazione a carico dell'utente, come da DGR Regione Toscana 929/98.

## **Sezione III**

### **STANDARD DI QUALITA'**

#### **IMPEGNI E PROGRAMMI**

E' parte della mission del CdR-RSD O.D.A. "*Villa S. Luigi*" fornire all'assistito le migliori cure possibili in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione degli utenti, pertanto qualità efficienza ed efficacia delle cure sono per tutto il nostro personale sanitario un dovere deontologico.

Il Centro si impegna a rispettare gli standard relativi ai tempi di accesso e alle prestazioni in accordo con la vigente convenzione e con le leggi ed i regolamenti vigenti in materia.

Il Centro si fa carico di determinare i fattori di qualità e gli standard di funzionamento degli stessi in accordo con quanto espresso in materia dagli enti competenti.

#### **STANDARD DI QUALITA'**

Il Centro Riabilitativo Privato "Villa S.Luigi" ha individuato alcuni settori dove intervenire nell'ottica di un continuo miglioramento della qualità.

Sono state attuate alcune strategie in sintonia con la missione del Centro che consiste nella presa in carico globale del paziente a cui va assicurato un percorso riabilitativo multidisciplinare e sempre più integrato all'interno dei servizi socio-sanitari territoriali, implementando, ove possibile, i rapporti con i nuclei familiari degli ospiti.

Pertanto, gli obiettivi di qualità, le strategie adottate per il loro raggiungimento e gli indicatori di verifica sono i seguenti:

<b>Obiettivi di qualità</b>	<b>Strategie</b>	<b>Indicatori</b>
Qualità della documentazione clinica	Informatizzazione cartelle cliniche	Numero cartelle informatizzate
Razionalizzazione dell'uso dei farmaci	Adeguamento linee guida internazionali	Revisione annua delle terapie
Soddisfazione degli operatori	°Integrazione equipe con operatori della riabilitazione °Somministrazione questionario clima interno	°Numero incontri con operatori °Valutazione specifica del questionario
Relazioni con i familiari	Programmazione di incontri	Numero incontri effettuati per ogni nucleo familiare
Soddisfazione dei familiari	Somministrazione di questionari	Valutazione specifica dei questionari
Qualità di vita degli ospiti	Programmazione e attuazione attività esterne al Centro	°Numero attività inserite nei progetti riabilitativi individuali °numero uscite "qualità di vita" effettuate per ogni ospite

## **VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO**

Il CdR-RSD O.D.A. "*Villa S.Luigi*" provvede alla verifica dell'attuazione degli standard di qualità attraverso opportuni e periodici controlli .

Il Direttore Sanitario del Centro provvede alla redazione di un apposita relazione annuale dei risultati conseguiti che rende pubblica secondo le vigenti normative.

La presente Carta dei Servizi viene consegnata in copia agli utenti o alle loro famiglie, al Dipartimento della Funzione Pubblica e all'Azienda Sanitaria contraente.

# Indice

- *Premessa*

- *Sezione I*

*Dichiarazione* pag. 3

*Principi fondamentali* pag. 4

- *Sezione II*

*Presentazione del Centro* pag. 5

*Servizi forniti* pag. 6

*Dotazione del personale* pag. 6

*Orario di apertura* pag. 8

*Visite agli ospiti* pag. 8

*Tipologia dei soggetti disabili* pag. 8

*Modalità di ammissione* pag. 9

*Accesso al Servizio Sanitario Nazionale* pag. 10

*Dimissioni* pag. 11

*Cartelle cliniche* pag. 11

*Aspetti organizzativi* pag. 11

*Rette* pag. 12

- *Sezione III*

*Impegni e programmi* pag. 13

*Standard di qualità* pag. 13

*Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo* pag. 15