KENTRON S.R.L.
CENTRO GIOVANNI PAOLO II

CARTA DEI SERVIZI

"Il presente documento è lo strumento fondamentale attraverso il quale la struttura persegue il principio della trasparenza, dichiarando esplicitamente quali siano i diritti e i doveri del personale e degli utenti. Esprime impegno formale di tutti gli operatori e della struttura nei confronti del paziente. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il pieno rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, vietando ogni forma di discriminazione basata su sesso, su appartenenza etnica, su convinzioni religiose o politiche. Inoltre l'art. 32 sancisce che la tutela della salute è un diritto fondamentale dell'individuo e interesse della collettività."

Rev.17 del 12/02/2025

Gentile utente,

nel ringraziarLa per aver scelto i servizi del centro "Giovanni Paolo II" Le assicuriamo che durante l'erogazione delle prestazioni sarà profuso tutto il nostro impegno, disponibilità e professionalità.

Con la Carta dei Servizi, il Centro intende:

- rendere espliciti i valori e i principi di riferimento ai quali si ispira il suo agire
- far conoscere le proprie attività e i servizi resi alle persone
- informare sulle modalità di erogazione del servizio
- esplicitare le forme di relazione e di partecipazione dei cittadini- utenti
- informare sulle modalità di erogazione del servizio
- esplicitare le forme di relazione e di partecipazione dei cittadini- utenti
- impegnarsi al rispetto di specifici obiettivi di qualità
- impegnarsi a mantenere l'erogazione dei propri servizi sempre impostata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia

La Direzione

SEZIONE I



La Mission

Il centro "Giovanni Paolo II – Kentron s.r.l." è ubicato in una moderna struttura, interamente climatizzata e circondata da un'ampia area attrezzata a verde.

Al servizio di "Diagnostica per Immagini" con utilizzo di grandi macchine TAC-RMN (accreditato dal SSR già dal 2006), si aggiunge oggi il "Presidio di riabilitazione funzionale per patologie in fase acuta neurologiche, ortopediche e disautonomizzanti con 60 posti letto in regime residenziale e 60 accessi per portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali in regime semiresidenziale (accreditato dal SSR).

Inoltre Il Centro "Giovanni Paolo II – Kentron srl", ha in attivo n. 3 moduli di prestazione di riabilitazione domiciliare e garantisce 75 prestazioni domiciliari giornaliere.

Il centro "Giovanni Paolo II – Kentron srl", intende essere una struttura sanitaria di eccellenza in termini di professionalità, tempestività ed appropriatezza delle prestazioni, radicata sul territorio ma capace di diventare riferimento nazionale per le attività erogate.

L'organizzazione del centro si prefigge l'obiettivo di fornire le migliori indagini diagnostiche, cure riabilitative e la migliore assistenza alla persona, proponendo ampi spazi dedicati alla riabilitazione, dotazioni strumentali complete ed all'avanguardia, personale qualificato.

Le attrezzature all'avanguardia e continuamente aggiornate, la posizione facilmente accessibile da tutte le direttrici, la grande disponibilità e attenzione di tutto lo staff (medici, infermieri, tecnici di radiologia, operatori della riabilitazione, assistente sociale, psicologi) fanno del centro "Giovanni Paolo II-Kentron srl" polo di attrazione per molteplici esigenze sanitarie.

Il paziente è il soggetto principale, centrale, di una politica aziendale all'insegna della libertà di scelta e della qualità delle prestazioni.

Diagnostica per Immagini

La Diagnostica per Immagini è per la struttura un servizio ma è anche una attività convenzionata sul territorio. è dotato di apparecchiature di ultima generazione che garantiscono, con l'ausilio di personale altamente qualificato, prestazioni di eccellenza. E' possibile effettuare i seguenti esami: TAC, RMN, RX, Ecografia/Ecodoppler, Mammografia, RX Contrastografici. La Diagnostica per Immagini è dotata di nuovissima RMN ad Alto Campo.

Riabilitazione Funzionale

Presso il Presidio di Riabilitazione funzionale è possibile trattare le seguenti patologie e conseguenti disabilità: Malattie del sistema nervoso centrale, Postumi di patologie ortopediche e traumatologiche di interesse riabilitativo, Postumi di interventi chirurgici per protesizzazione articolare, postumi di patologie disautonomizzanti

Le prestazioni riabilitative più rappresentative erogate dal Presidio di riabilitazione sono: Rieducazione Psicomotoria – Chinesiterapia, Logopedia e Terapia Neuropsicologica, Terapia Occupazionale – Ergoterapia, Attività Socio-Educative e RehaMetrics.

La struttura offre i seguenti servizi riabilitativi :

1. regime residenziale

   I 60 posti letto del regime residenziale sono disposti in 34 stanze di cui 24 doppie, 9 singole ed una tripla; tutte le stanze di degenza sono dotate di servizi igienici, aria condizionata, frigobar, TV, citofono e telefono.

Nella zona destinata al presidio di riabilitazione sono presenti locali destinati a sale comuni di socializzazione dei pazienti, servizi igienici e bagni assistiti, ambulatori e palestre. Completano la struttura i locali e gli spazi dedicati a servizi di vita collettiva, sanitari e generali.
Il Presidio di riabilitazione funzionale può accogliere persone in fase post-acuta del recupero funzionale a condizione che le funzioni vitali siano stabilizzate affinché il percorso riabilitativo possa svolgersi nella massima sicurezza per l'assistito e sia garantita l'efficacia delle cure riabilitative somministrate.

L'assistenza riabilitativa erogata nella nostra struttura è la seguente:

TRIP (Trattamento Riabilitativo Intensivo Post-acuzie);
Internato Grave ;
Internato Base.

2. Regime semiresidenziale
   Per l'erogazione dell'attività di riabilitazione Semiresidenziale, la nostra struttura è dotata di palestre per le attività di riabilitazione e socio educative, locali spogliatoi per l'utenza con bagni assistiti ed armadi nonché la sala pedagogica. E' presente un locale per l'attività infermieristica dotato di carrelli dei farmaci e carrello di emergenza. Sono presenti tutti gli ausili utili a supporto delle attività erogate.

3. Regime domiciliare
   Il modulo base previsto dalla normativa per l'erogazione di prestazioni domiciliari è di 25 prestazioni giornaliere.
   Il presidio "Giovanni Paolo II – Kentron srl", avendo previsto l'attivazione di 3 moduli di prestazione di riabilitazione domiciliare garantisce 75 prestazioni domiciliari giornaliere.
   Il nostro Medico specialista, dopo aver ricevuto il PAI dal Fisiatra del Distretto di competenza, effettua una prestazione domiciliare di durata non inferiore ai 20 minuti e deve garantisce almeno 13 ore settimanali per modulo da 25 prestazioni.

Ogni intervento di natura riabilitativa, assistenziale ed i servizi offerti all'utente sono erogati nel rispetto dei migliori standard qualitativi e nel rispetto della normativa vigente.

Attività Convegnistica



L' impegno del Centro "Giovanni Paolo II - Kentron " verso la formazione del personale è testimoniato dalla presenza nella struttura di un ampia **sala convegni** per 236 posti a sedere. (Giusta licenza rilasciata dall'ufficio di Pubblica Sicurezza del Comune di Putignano).
Ottima per presentazioni, meeting, corsi di formazione offre due schermi giganti, videoproiettore con possibilità di collegamento al computer, microfoni professionali, radio microfono, telecamera per riprendere l'intero evento, illuminazione e impianto di riscaldamento / condizionamento.

Politica della Qualità

La volontà di affermare un concetto di sanità snella ed efficiente e di promuovere cultura e capacità professionali costituisce la chiave per interpretare la nostra idea di salute, e passa per la capacità di anticipare le esigenze sempre più elevate e consapevoli del paziente, con particolare riguardo al rispetto dei suoi diritti fondamentali.

Da questo nasce la consapevolezza dell'importanza del personale e dei collaboratori, in quanto protagonisti della riuscita delle strategie aziendali.

Le linee guida da perseguire in ogni specifica attività si esprimono dunque in tre termini principali:

- efficienza
- efficacia
- appropriatezza

L'organizzazione attraverso i suoi professionisti assume un obbligo morale, una responsabilità civile nei confronti dell'utente/paziente, nel garantirgli in modo facilitato l'accesso ai servizi e il perseguimento della continuità assistenziale.

L'erogazione delle prestazioni viene portata avanti sempre nell'ottica del soddisfacimento di alcuni principi fondamentali e ispiratori di riferimento quali:

- il rispetto della persona
- la condivisione di obiettivi e risorse
- la trasparenza delle scelte
- il senso di responsabilità
- la consapevolezza del servizio pubblico

Queste norme e principi, che l'organizzazione ha scelto di seguire in relazione ai propri scopi, costituiscono il comune ed esplicito punto di riferimento per l'azione quotidiana e per la definizione dell'organizzazione interna.

Le nostre politiche e l'impegno dei professionisti nel promulgarle sono controllate attraverso l'attivazione di sistemi di monitoraggio della soddisfazione dei cittadini-utenti e degli operatori per migliorarne la qualità e ottimizzare i processi organizzativi.

La Qualità rappresenta la scelta di fondo aziendale che si deve esplicitare in qualunque attività.

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta:

- uno strumento di tutela dei diritti del cittadino - utente che permette sia alla struttura sia agli utenti di orientare l'attività dei servizi
- una forma d'impegno verso i pazienti/utenti
- uno strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni del servizio
- la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che il Centro è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

I principi fondamentali

In ottemperanza alle linee guida del DPCM 19 Maggio 1995 il centro "Giovanni Paolo II- Kentron srl" si impegna a garantire i seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza ed imparzialità
Nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

Rispetto
Gli Utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Continuità
L'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta
L'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

Partecipazione
La partecipazione del cittadino /utente è garantita attraverso l'accesso delle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

Efficienza ed efficacia
Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico scientifico della Clientela.

I diritti e doveri degli utenti

Diritto al tempo
Ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il proprio tempo.

Diritto all'informazione e alla documentazione sanitaria
Ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e a entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute. I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

Diritto alla sicurezza
Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la propria salute ha diritto di ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.

Diritto alla protezione
La struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.

Diritto alla certezza
Ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato e a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.

Diritto alla fiducia
Ogni Cittadino ha diritto a essere trattato come un soggetto degno di fiducia.

Diritto alla qualità
Ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.

Diritto alla differenza
Ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.

Diritto alla normalità
Ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.

Diritto alla decisione
Il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.

Diritto alla riparazione dei torti
Ogni Cittadino ha diritto, di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi e in misura congrua.

Diritto alla Privacy

A tutela della Privacy e per il corretto trattamento dei dati personali di utenti, visitatori, collaboratori, il centro "Giovanni Paolo II- Kentron srl " rispetta i requisiti prescritti dal Regolamento (UE) 679/2016, del D.lgs. 196/2003, aggiornato dal D.lgs. 101/2018 (in seguito, "Codice Privacy").

All'atto della presa in carico è adottato il modulo di consenso per la gestione dei dati personali limitatamente all'attività svolta dal Centro.

Nel rispetto dei diritti del paziente/utente, nei locali sanitari sono state introdotte le distanze di cortesia;

- gli appelli nelle sale di attesa vengono effettuati con discrezione;
- sono state individuate soluzioni tali da prevenire durante i colloqui, l'indebita conoscenza da parte di terzi di informazioni idonee a rivelare lo stato di salute;
- viene mantenuto un atteggiamento di rispetto della dignità del paziente in occasione della prestazione medica, dei ricoveri e in occasione delle visite di esterni;
- sono estese le esigenze di riservatezza a tutti gli operatori, sanitari e non;
- non sono fornite informazioni telefoniche sullo stato di salute dei pazienti e/o di tutti coloro che usufruiscono dei servizi erogati dallastruttura.

Diritto all'informazione e consenso informato

Il paziente ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e/o terapeutico esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato"; inoltre ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti opportuni da parte del personale interessato.

Nei casi in cui il paziente sia un minore o a causa di gravi disabilità intellettive, non sia in grado di esprimere le proprie volontà, i suoi diritti vengono esercitati dalle persone individuate secondo la normativa vigente.

Viene altresì rispettata la documentata volontà della persona assistita di delegare ad altro soggetto l'informazione.

SEZIONE II

L'organizzazione

La struttura

La sicurezza del centro

La Gestione del Rischio Clinico e Sicurezza del Paziente

Come raggiungerci

I servizi erogati

L'organizzazione

La struttura "Giovanni Paolo II – Kentron srl " impegna stabilmente:

- per il servizio di Diagnostica per immagini: un Responsabile Medico, medici radiologi, ecografisti, tecnici sanitari di radiologia medica, anestesisti, infermieri
- per il Presidio di Riabilitazione Funzionale: un Direttore Medico, medici specialisti, fisioterapisti, logopedisti, terapisti occupazionali, infermieri, educatori, operatori socio sanitari, assistente sociale, psicologo oltre agli addetti all'amministrazione, addetti alla reception (CUP – URP), manutentori.

Lo staff dirigenziale è sempre attento alle esigenze sia degli utenti che degli operatori; la consapevolezza che un collaboratore soddisfatto offre un servizio migliore è alla base dei rapporti che intercorrono tra la direzione e tutti gli specialisti impegnati nella struttura.

Oltre che un importante occasione di accesso ai servizi sanitari di eccellenza, quindi, il centro "Giovanni Paolo II – Kentron srl " diviene anche opportunità di sviluppo economico e di impiego per la comunità locale.

E' possibile individuare le varie professionalità che operano nella struttura attraverso il cartellino identificativo applicato sulla divisa di ciascun operatore; per facilitare l'individuazione e sapere con chi state parlando si riporta una "legenda" riassuntiva dei colori delle divise:

Figure	*Colori*
Medici	Camice bianco
Infermieri	Tuta celeste
Tecnici della riabilitazione/educatori	Tuta verde
Assistente sociale/Psicologo	Tuta rossa
OSS	Tuta amaranto
Tecnici di radiologia	Tuta blu

Il personale operante all'interno della struttura è in possesso dei titoli e delle qualificazioni professionali previste dalla normativa vigente, al fine di garantire le attività predeterminate per ciascun operatore, come di seguito indicato.

Direttore Sanitario

Dirige, con diretta responsabilità, i processi sanitari del Centro attraverso il coordinamento del personale medico dell'équipe sanitaria, psicosociale e dei terapisti della riabilitazione, il controllo dell'assistenza infermieristica, riabilitativa, tutoriale; la tenuta dei rapporti formali con le Strutture sanitarie esterne; la valutazione e verifica della situazione clinica del paziente/utente; la verifica della redazione della cartella clinica oltreché della tenuta della documentazione del paziente/utente garantendo la riservatezza dei dati; la valutazione dei bisogni riabilitativi del paziente; la predisposizione del programma riabilitativo-assistenziale individuale e il monitoraggio dell'evoluzione terapeutica.

L'attuale Direttore sanitario è il Dr. Lorenzo Musci con specializzazione in Medicina Fisica e Riabilitativa.

Responsabile Medico di Diagnostica per Immagini e Radiologia Tradizionale

Dirige, con diretta responsabilità, i processi di Diagnostica del Centro attraverso il coordinamento del personale medico interpreta lastre e immagini diagnostiche, fornire referti e assistenza agli altri medici specialisti nella diagnosi delle patologie, osservare le normative per la radioprotezione. L'attuale Responsabile Medico della Diagnostica per Immagini è il Dr. Francesco Ciliberto specialista in Radiologia.

Medico specialista

Assicura, con diretta responsabilità, i processi sanitari garantendo l'ottimale percorso terapeutico/assistenziale del paziente/utente in collaborazione con l'équipe medico/sanitaria di riferimento; provvede alla puntuale redazione delle cartelle cliniche quotidianamente informando il direttore medico dello stato generale di salute dei pazienti/utenti.

Assistente sociale

Assicura e coordina le attività assistenziali e tutelari, garantendo con autonomia tecnico/professionale, le fasi per l'adeguato intervento utile al sostegno del paziente/utente e dei familiari in situazioni di bisogno/disagio.

Psicologo

Esplica le attività correlate alla specialistica di riferimento partecipando alla fase di accoglienza dell'utente, della presa in carico delle problematiche dell'indagine e formulazione della diagnosi del livello cognitivo e dei diversi aspetti della personalità.

Infermiere professionale

Assicura le prestazioni sanitarie di sua competenza in base alla normativa vigente, garantendo altresì l'applicazione dei protocolli operativi determinati dalla direzione sanitaria.

Educatore

Assicura l'organizzazione delle attività culturali/ricreative utili a promuovere la socializzazione dei pazienti/utenti, contestualmente supportando coloro che si trovino in difficoltà di rapporto con il contesto di vita collettivo, collaborando regolarmente con l'équipe psicosociale per le attività di riferimento.

Terapista della riabilitazione

Assicura la continuativa attività di riabilitazione che comprende terapia fisioterapica, occupazionale, logopedia del paziente/utente, garantendo la regolare puntuale esecuzione dei percorsi riabilitativi prescritti dall'équipe medico-sanitaria di riferimento. Aggiorna periodicamente la cartella terapeutica descrivendo l'evoluzione del piano riabilitativo. Regolarmente, puntualmente informa il direttore medico.

Operatore socio sanitario

Assicura, in collaborazione con l'infermiere, l'attività parasanitaria predeterminata per l'adeguato soddisfacimento dei bisogni primari del paziente/utente (alzarsi, vestirsi, lavarsi, ossia nursing di base).

Tecnico sanitario di radiologia medica

Il tecnico sanitario di radiologia medica (TSRM) è il professionista dell'area tecnico-sanitaria che opera con il medico radiologo, radioterapista, fisico sanitario e con tutte quelle figure mediche e sanitarie nell'ambito d'impiego di radiazioni ionizzanti. Si rivolge al paziente per lo svolgimento, su prescrizione medica, degli esami radiologici standard o di quelli che richiedono l'impiego di apparecchiature più sofisticate, per l'esecuzione delle terapie radianti e in tutte quelle attività legate all'impiego di sorgenti radioattive, a risonanza magnetica nucleare e delle apparecchiature ad esse connesse, nel rispetto delle norme di radioprotezione previste dall'Unione Europea.

La struttura

Ubicato all'interno di un'ampia area a verde, opportunamente attrezzata anche per attività all'aperto, l'edificio ha una superficie di ca. 8.000 mq distribuiti su tre livelli: piano seminterrato, piano terra, primo piano; è privo di barriere architettoniche e lo spazio disponibile è pienamente fruibile da tutti, nel rispetto della normativa vigente.

Alcuni accorgimenti tecnici adottati per rendere la struttura accessibile anche da persone con ridotta autonomia sono:

- parcheggio con comunicazione non interrotta con l'accesso al percorso pedonale;
- percorsi pedonali in piano, di larghezza minima 1,5 mt. e realizzati in materiale antisdrucciolo;
- varchi e porte esterne allo stesso livello dei percorsi pedonali e con essi raccordati mediante rampe;
- corrimano a vista lungo i corridoi interni;
- porte di facile manovrabilità, prive di spigoli, riporti e cornici sporgenti, con apertura mediante leggera pressione e chiusura ritardata;
- cinque ascensori;
- ingressi distinti per il servizio di Diagnostica per Immagini e per il presidio di Riabilitazione Funzionale.

Tutti i locali ed i diversi spazi della struttura soddisfano i requisiti igienico-sanitari previsti dalla normativa vigente, sono adeguatamente dimensionati per le attività collettive e di socializzazione, di riabilitazione, di degenza e di igiene personale, per uffici amministrativi ed ambulatori medici.

Particolare attenzione è stata posta nella disposizione degli arredi fissi e mobili affinché questi siano completamente e liberamente fruibili da persone con ridotta autonomia di movimento e disabili in carrozzina.

I 60 posti letto sono disposti in 33 stanze di cui 25 doppie, 7 singole ed una tripla; tutte le stanze di degenza sono dotate di servizi igienici, aria condizionata, frigobar, TV, citofono e telefono.

Gli arredi e le attrezzature presenti nella struttura sono idonei alla tipologia degli ospiti, realizzati con materiali ignifughi, dotati di spigoli arrotondati. Particolare attenzione è dedicata alle camere di degenza che sono dotate di letti del tipo articolato elettrici, materassi e cuscini in materiale antidecubito, comodino, vano armadio, tavolo e sedia per posto letto.

Nella zona destinata al presidio di riabilitazione sono presenti locali destinati al soggiorno pranzo dei pazienti, servizi igienici, bagni assistiti, ambulatori, locali di servizio per il personale di assistenza.

Completano la struttura i locali e/o gli spazi dedicati ai:

- "servizi di vita collettiva": ingressi (diagnostica, riabilitazione)/reception, uffici direzionali, ufficio amministrativo, URP (assistente sociale, psicologo), soggiorni comuni, sala convegni, sala ristorante, sale per attività pedagogiche educative, locale per il culto (cappella officiata), servizio morgue;
- "servizi sanitari": ambulatori, box riabilitativi, palestre, servizi radiologici tradizionali, Ecografia, TAC, RMN ;
- "servizi generali": cucina/dispensa e locali accessori, magazzino, spogliatoi per il personale, locale spogliatoio a disposizione degli ospiti, deposito biancheria pulita, deposito biancheria sporca.

La sicurezza del centro

Il Centro "Giovanni Paolo II – Kentron srl " presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli utenti e degli operatori attraverso la predisposizione di adeguate dotazioni di sicurezza e l'attuazione di corrette misure preventive; il piano di sicurezza è stato approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto della normativa vigente in materia.

La struttura è dotata di mezzi antincendio, impianto automatico di rilevazione fumi, pannelli di istruzione nei corridoi, impianto di alimentazione ausiliaria d'emergenza, controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature e degli impianti elettrici, presenza di squadra d'emergenza addestrata, e

personale opportunamente addestrato.

Tutti gli impianti tecnologici, unitamente alle attrezzature impiegate, sono sottoposti a controlli periodici, sulla base di un programma di Manutenzione ordinaria.

Nella struttura vige inoltre un rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali con ampio uso di materiali monouso; sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati; smaltimento rifiuti secondo le norme vigenti.

Il Centro è dotato di un impianto di videosorveglianza opportunamente segnalato.

Il Centro attua le disposizioni contenute nel d. Lgs. N. 81/2008 (e s.m.i.); I locali adibiti alle terapie non presentano barriere architettoniche . I servizi igienici per gli utenti sono attrezzati per i non autosufficienti. Tutte le attrezzature elettromedicali sono controllate ad intervalli regolari e sottoposte a manutenzione periodica. La struttura, in occasione di determinati periodi dell'anno, viene sottoposta a revisione, sanificazione e disinfezione.

Nel centro è stato predisposto un piano di gestione delle emergenze, definito da specifiche procedure operative, che può entrare in funzione tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso.

Obiettivi del piano di emergenza sono:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa dell'evento;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre al minimo i danni.

Il personale del Centro è addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza degli Utenti. All'interno di ogni stanza è presente un piano di evacuazione da rispettare in caso di emergenza.

Chiunque rilievi una emergenza deve informare immediatamente un operatore dell'istituto che provvederà a dare avvio alla procedura operativa d'intervento.

In caso di situazioni di emergenza (incendio o presenza fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti, etc.): è necessario:

- evitare ogni situazione di panico
- affidarsi ed eseguire scrupolosamente le direttive del personale di servizio
- non utilizzare gli ascensori se non autorizzati dal personale di servizio
- avvicinarsi alla più vicina uscita di sicurezza, adeguatamente segnalata.

I degenti in grado di muoversi devono lasciare il reparto autonomamente seguendo i cartelli indicatori delle vie di emergenza e le istruzioni del personale; i degenti non in grado di muoversi autonomamente devono attendere con calma i soccorsi già predisposti dal personale addetto.

Servizio di Primo Soccorso

Nella struttura, il reparto di Ricovero residenziale è dotato di Carrello di Emergenza allestito con gli strumenti, materiali e farmaci di Primo soccorso. L'intera struttura è inoltre dotata di Borse di Primo soccorso. Pertanto gli addetti, al verificarsi di incidente o malessere, allertano il 118 così come previsto dal protocollo interno.

La Gestione del Rischio Clinico e Sicurezza del Paziente

La gestione del rischio clinico è un processo che mira ad un miglioramento continuo della pratica clinica attraverso modalità organizzative in grado di individuare e tenere sotto controllo i rischi, di ridurre al minimo il verificarsi degli errori e di garantire, per quanto possibile, la sicurezza dei pazienti in tutte le

fasi dei percorsi assistenziali.

Dal punto di vista organizzativo, il processo del Rischio clinico è gestito dal Direttore Sanitario che si avvale della collaborazione del Medico di Reparto, dell'RSPP e del Medico Competente, con la condivisione di un programma che ha come obiettivo il controllo e la prevenzione del Rischio..

Nel processo sono previste alcune fasi: l'identificazione, la valutazione, il trattamento, il monitoraggio e la prevenzione del rischio.

Per ciascuna di queste fasi sono stati individuati degli strumenti specifici:

- **l'incident reporting e i giri per la sicurezza (o safety walkaround)** per l'identificazione dei rischi
- **l'audit clinico** e le rassegne di morbidità o mortalità per la valutazione dei rischi e la formazione del personale in tema di rischi, eventi avversi o potenzialmente avversi
- **la metodologia (F.M.E.A.)** per l'approfondimento di processi ad alto rischio

Nell'ambito delle iniziative del gruppo di lavoro che si occupa della gestione del rischio clinico è stato elaborato un elenco di suggerimenti per i pazienti e gli operatori, finalizzato a migliorare i livelli di informazione e di partecipazione.

Come raggiungerci

Il centro "Giovanni Paolo II – Kentron srl" è ubicato in Putignano (BA), viale Europa Loc. San Pietro Piturno, a circa 3 Km dal centro del paese, sulla SS 172 Putignano - Turi, in una zona facilmente accessibile e ben servita anche dai mezzi pubblici

In auto è possibile raggiungere il centro da Turi da cui dista Km 5 percorrendo la SS 172, da Noci da cui dista Km 10 percorrendo la SP , da Castellana Grotte da cui dista 7 Km percorrendo la SP 147, da S. Michele da cui dista 12Km percorrendo la SP 58, da Alberobello da cui dista 12 Km percorrendo la SS 172.
Provenendo da Bari: lungo la SS 100: uscire a Casamassima e immettersi sulla SP per Turi.
Provenendo da Taranto: lungo la SS 100: uscire a Mottola e immettersi sulla SP 237 (Ba) per Noci (20 Km). Superato il ponte sulla circonvallazione di Noci, proseguire e dopo 200 metri svoltare a sinistra, per Putignano.
Da Brindisi o da Lecce: lungo la SS 379 Brindisi-Bari: uscire a Fasano per Taranto su SP 172 Dir, dopo 2 Km svoltare a destra sulla SP 1 (Br) per Noci e Putignano su SP 81 (Ba) fino all'incrocio della SS172 (tronco Putignano – Alberobello) e proseguire diritto sulla SP 161 (Ba) fino a Putignano.

Sedici corse con capolinea dalla Stazione e che osservano il seguente percorso collegano il centro con Putignano:
andata Stazione capolinea Via Petruzzi, Viale della Libertà, Via Conversano, Via Turi – Padre Pio, Via Cappuccini, Municipio, Via Roma, via Gioia, Case San Nicola, Via G. Angelini de Miccolis, Via Turi , San Pietro Piturno;
ritorno San Pietro Piturno capolinea, Via Lisbona, Via Madrid, Via Londra, Via La Cupa

Le prestazioni erogate

Presso il Servizio di **Diagnostica per Immagini** è possibile effettuare esami di:

TAC con e senza mezzo di contrasto (MDC)

RMN con e senza mezzo di contrasto (MDC)

RX tradizionale

RX Contrastografici

Ecografia/Ecodoppler

Mammografia – Eco mammaria - Visita

Nel presidio di **Riabilitazione funzionale ex art.26 L. 833/78** *(in regime Residenziale e Semiresidenziale)* possono essere trattate le seguenti patologie e conseguenti disabilità:

Malattie del sistema nervoso centrale:

- *Disturbi di circolo cerebrale*
- *Traumi cranio encefalici*
- *Esiti di Encefaliti*
- *Esiti di Meningiti*
- *Malattie demielinizzanti*
- *Malattie degenerative del sistema nervoso centrale*
- *Malattie del sistema nervoso periferico*
- *Malattie muscolari*

Postumi di patologie ortopediche e traumatologiche di interesse riabilitativo Postumi di interventi chirurgici per protesizzazione articolare:

- *Anca*
- *Ginocchia*
- *Articolazione Tibio Tarsica*

Artriti ed artrosi pluridistrettuali (quando inficiano funzioni complesse, cioè non segmentarie, come cammino, stabilità posturale in fase statica e dinamica, ADL etc….).

SEZIONE III

Diagnostica per immagini

Radiologia tradizionale

Ecografia

Tomografia assiale computerizzata – T.A.C.

Risonanza Magnetica – RMN

Mammografia

L'accesso alla Diagnostica, modalità di prenotazione

Diagnostica perImmagini

Il Responsabile Medico dell'Ambulatorio di Diagnostica per Immagine è il Dr. Francesco Ciliberto, specialista in Radiologia.

Radiologia tradizionale

La diagnostica tradizionale, per l'acquisizione delle immagini, si avvale della tecnologia digitale che permette un'ottima definizione delle immagini e una notevole riduzione della dose radiante.

Di fondamentale importanza è la protezionistica dalle radiazioni; ogni diagnostica è dotata di presidi per la protezione del paziente:

- camici di piombo
- collari
- para-gonadi.

Tutte le attrezzature sono monitorate dalle case costruttrici e subiscono controlli e verifiche periodiche da parte di personale altamente qualificato.

TAVOLO RADIOLOGICO TELECOMANDATO utilizzato sia per la radiologia tradizionale (RX torace, articolazioni, RX rachide in toto, etc) che per gli esami contrastografici (esofagostomaco-duodeno, urografia, cistografia retrograda minzionale, isterosalpingografia).

Ecografia



L'ecografia è una diagnostica di avanguardia che ricorre a metodiche non invasive e permette un controllo approfondito di alcune parti dell'organismo utilizzando le caratteristiche ultrasuoni.

L'esame, eventualmente integrato dall'esame doppler, può riguardare i settori internistico, pediatrico, ostetrico-ginecologico, cardiologico e muscoloso-tendineo.

Nella struttura sono operativi ecografi di ultima generazione a tecnologia avanzata che permettono l'effettuazione di esami di tutti i distretti corporei.

Tomografia assiale computerizzata – T.A.C.

La Tomografia Assiale Computerizzata o TAC (di ultima generazione) è una metodica ormai routinaria, che permette di esaminare vari distretti e apparati corporei, con dosi radiogene relativamente modeste, ma con un'alta definizione d'immagine e attendibilità diagnostica.

Alcuni tipi di esami (es. tac cerebrale, tac torace, tac addome e tac pelvi) richiedono la somministrazione di un mezzo di contrasto iodato. Per questo tipo di indagini è sempre prevista la presenza del medico anestesista-rianimatore.

Risonanza Magnetica – RMN

La RM SIGNA™ Voyager apre le porte di un mondo ricco di nuove potenzialità nel campo della risonanza magnetica, assicurando prestazioni cliniche di eccellenza e il massimo comfort dei pazienti. È inoltre caratterizzato da uno degli ingombri più ridotti e dai consumi energetici più contenuti di tutto il settore dei sistemi 1.5T ad anello ampio.

La Risonanza Magnetica Nucleare – RMN, "gold standar" per lo studio del sistema nervoso centrale e delle articolazioni, permette di studiare tutti i distretti corporei senza e con (RM torace, Cardio-RM, RM addome etc).

Per gli esami con somministrazione di mdc è sempre prevista la presenza del medico anestesista-rianimatore ed un infermiere.

Mammografia – Ecografia mammaria

Il Centro è dotato di un mammografo digitale Amulet 3D di ultima generazione con tecnologia all'avanguardia, che consente di effettuare l'esame mammografico con tecnica digitale diretta e con Tomosintesi.

La **Tomosintesi** consente, in virtù delle immagini di alta qualità, una migliore visualizzazione del tessuto del seno e permette di selezionare le aree per una diagnosi più accurata.

Le immagini così ricostruite permettono una valutazione delle fini strutture del seno, libere da sovrapposizioni indesiderate e non inficiate dall'eventuale elevata densità radiologica dell'organo: lesioni di dimensioni contenute e densità di significato sospetto.

Inoltre i tempi di esposizione e le dosi di radiazioni sono ridotte .

La sala ecografica è dotata di un ecografo di ultima generazione**.** L'ecografia mammaria è un esame non invasivo del seno, semplice e sicuro. Viene utilizzata una sonda che emette ultrasuoni a bassa frequenza e alta intensità sulla zona da esplorare.

Responsabile Medico: Dr. Francesco Ciliberto

Medici Radiologi:
Dr. Farchi Giuseppe
Dr. Ciliberto Francesco
Dr. Russo Romolo
Dr. Wolowiec Anita
Dr. Campobasso Aldo
Dr. Lucente Giuseppe
Dott.ssa Iannuzziello Maria Carmela
Dott.ssa Ludovico Elena

Dr. Medicamento Nicola

Medici Anestesisti:
Dr. Operamolla Nicodemo
Dr. Moramarco Francesco
Dott.ssa Maghenzani Marilena

Tecnici Sanitari di Radiologia Medica TSRM :
Intini Lucia
Busto Saverio
Lovanio Maria
Musco Gaetano

Infermiere professionale:
Tauro Serafina

Modalità di accesso e prenotazione

Il servizio di **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI** è dotato di un moderno sistema informatico per la gestione delle prenotazioni e delle accettazioni. Dal 2008 è parte integrante del CUP NET della ASL BA, sistema informatico per la gestione delle prenotazioni al fine di ridurre i tempi di attesa e di migliorare il servizio al cittadino.

Attività in Convenzione

Per le prenotazioni tramite il CUP della ASLBA .

- Presso gli sportelli CUP ASL Bari;
- Telefonando al Numero Verde 800 345477 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 18:30 ed il sabato dalle 8:00 alle 13:00;
- Tramite i servizi online del sito della ASL;
- Con la App Puglia Salute;
- Presso le farmacie abilitate.

Attività Solventi

Per le prenotazioni direttamente dal Centro, ai seguenti numeri telefonici: 080.4915111 - 080.4915125.

Il personale del CUP è presente dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

La scheda di prenotazione contiene una serie di informazioni utili per il paziente: numero di prenotazione, data e ora dell'esame, eventuali indicazioni propedeutiche all'esame diagnostico da effettuare.

Il personale di accettazione è inoltre disponibile per: informazioni generali sul servizio, modalità di svolgimento dell'esame, organizzazione di check up ed esami combinati, emissione di fatture e/o riscossione pagamenti tramite denaro contante, assegni, carta di credito o pago bancomat, informazione sulle convenzioni sanitarie e sulle relative modalità di fruizione, rilascio di copie di referti o di fatture di prestazioni eseguite.

Il paziente, al momento dell'accettazione, dovrà essere munito di impegnativa del medico di base, tessera sanitaria, eventuale richiesta specialistica, esami eseguiti per la preparazione di indagini con mezzo di contrasto, eventuali radiogrammi o cartelle cliniche precedenti inerenti l'esame da effettuare.

Consegna referti

I referti sono consegnati all'interessato o, nel caso in cui questo sia impossibilitato a ritirarli, a persona munita di delega scritta o, a richiesta dell'interessato, viene recapitato in modalità "on line" attraverso l'accesso ad un portale dedicato con invio di password temporanea tramite SMS. Per garantire la riservatezza dei dati e la massima privacy i referti non possono essere comunicati per telefono e/o per fax.





<u>Consegna referti</u>

- **per gli esami di radiologia tradizionale consegna in 24 ore;**
- **per gli esami di senologia ed ecografia la consegna è effettuata al termine dell'esame;**
- **per gli esami di TAC e RMN consegna nel più breve tempo possibile e comunque entro 7 giorni lavorativi dalla data di effettuazione dell'esame.**

In particolari situazioni ed in deroga ai normali tempi di lavorazione, è prevista se concordata la consegna urgente dei referti.

Diagnostica per Immagini

Il Responsabile Medico del Centro di Diagnostica per Immagine è il Dr. Francesco Ciliberto, specialista in Radiologia.



Radiologia tradizionale

La diagnostica tradizionale, per l'acquisizione delle immagini, si avvale della tecnologia Digitale, l'immagine ottenuta può essere perfezionata graficamente, tramite l'utilizzo di un apposito computer, migliorandone, prima della stampa, i contrasti, la luminosità e la scala dei grigi.

Di fondamentale importanza è la protezionistica dalle radiazioni; ogni diagnostica è dotata di presidi per la protezione del paziente:

- camici di piombo
- collari
- para-gonadi.

Tutte le attrezzature sono monitorate dalle case costruttrici e subiscono controlli e verifiche periodiche da parte di personale altamente qualificato.

TAVOLO RADIOLOGICO TELECOMANDATO per l'esecuzione degli esami contrastografici: esofagostomaco-duodeno, tenue, clisma opaco a doppio contrasto, urografia, isterosalpingografia, defecografia, colecistografia.

TROCOSCOPIO (tavolo radiologico fisso) per l'esecuzione degli esami dell'apparato scheletrico, esami a pazienti barellati e/o disabili.
Teleradiografo per l'esecuzione di esami Colonna Vertebrale in Toto per lo studio della scoliosi, arti inferiori in ortostasi.

ORTOPANTOMOGRAFO con Craniostato per l'esecuzione:
panoramiche delle arcate dentarie, articolazioni temporo-mandibolari, telecranio per cefalometria.

SEZIONE IV

Presidio di Riabilitazione funzionale

Chinesiterapia

Logopedia

Terapia neuropsicologica

Terapia occupazionale

Rehametrics

Attività socio educative

Modalità di accesso e prenotazione

Riabilitazione residenziale

Riabilitazione semiresidenziale

Riabilitazione Domiciliare

Informazioni per i degenti in regime residenziale

Modalità organizzative

Cosa portare

Le uscite

Servizio di assistenza religiosa

Parrucchiere/estetista/pedicure

Informazioni utili per degenti utenti e visitatori

Associazioni di volontariato

Presidio di Riabilitazione Funzionale

Responsabile dell'URP ha il compito di accogliere ogni "persona" portatrice di una domanda, un bisogno, un problema inerente i servizi erogati dal Presidio di Riabilitazione e di seguirne l'evolversi, dalle prime indagini anamnestiche, sino al ricovero e susseguente dimissione.

I medici responsabili dei servizi sono specialisti di provata esperienza nel settore, così come tutti gli operatori della riabilitazione, Infermieri, OSS, Educatori, Psicologi, Assistente Sociale.

Le diverse tipologie di prestazioni riabilitative che caratterizzano in maniera specifica i piani operativi nell'ambito di ciascun programma riabilitativo, si identificano fondamentalmente in metodiche riabilitative tutte finalizzate a compensare i deficit neuropsichici e/o motori determinati da noxae patogene di natura diversa.

Le più rappresentative tra quelle erogate dalla struttura sono:

- Rieducazione psicomotoria - chinesiterapia
- Logopedia e terapia neuropsicologica
- Terapia occupazionale - ergoterapia
- Psicodiagnostica e psicologia clinica
- Terapia socio-educativa

Chinesiterapia



La **CHINESITERAPIA** rappresenta una delle metodiche più largamente utilizzate negli interventi riabilitativi realizzati su base progettuale e finalizzati al trattamento di disabilità di grado diverso conseguenti a menomazioni dovute a noxae patogene di varia natura.

Si tratta, quindi, di uno degli strumenti fondamentali che il team riabilitativo utilizza per il conseguimento degli obiettivi previsti dal PRI *(Progetto Riabilitativo Individuale)* in un'ottica che tende a privilegiare un approccio metodologico di tipo olistico e multidisciplinare, ovvero caratterizzato dal coinvolgimento di figure diverse di alto profilo professionale *(medico, fisioterapista, terapista occupazionale, logopedista, educatore, psicologo, assistente sociale, etc.)* nel trattamento di problematiche che possono interessare le diverse sfere *(senso-motoria, cognitiva, psicomotoria, comportamentale, relazionale, internistica, etc.)*

Nel caso della chinesiterapia il contributo che viene offerto al miglioramento delle condizioni funzionali del paziente e/o al consolidamento e mantenimento di determinate funzioni neuropsicomotorie avviene attraverso una serie di interventi che hanno target diversi:

- *Mobilità articolare (R.O.M.)*
- *Tono-trofismo e forzamuscolare*
- *Equilibrio*
- *Assetto e controllo posturale*
- *Coordinazione dinamica*
- *Passaggi posturali*
- *Trasferimenti*
- *Deambulazione e pattern dell'andatura*
- *Circolo periferico arterioso e venoso*
- *Attività antalgica*
- *Ventilazione alveolare ed ematosi polmonare*
- *Produzione di oppiacei endogeni (endorfine)*

La chinesiterapia può avvalersi di tecniche diverse che non vanno considerate come alternative l'una all'altra ma devono essere opportunamente integrate tra loro ai fini di un'ottimizzazione dell'intervento riabilitativo:

- **Tecniche di mobilizzazione passiva ed attiva**
- **Tecniche di facilitazione neuromuscolare** ***(Bobath, Kabat, Salvini-Perfetti, etc)***
- **Tecniche di potenziamento muscolare** ***(ginnastica isometrica, isotonica concentrica ed eccentrica, isocinetica)***
- **Tecniche di rieducazione propriocettiva**
- **Tecniche di Rieducazione Posturale Globale** ***(RPG)***
- **Tecniche di massoterapia**
- **Tecniche di rieducazione respiratoria**

Un valido contributo **al potenziamento muscolare** nei casi in cui esso rappresenti una delle priorità dell'intervento riabilitativo è dato dall'utilizzo di **apparecchiature** in grado di garantire, attraverso modalità diverse di contrazione muscolare (isometrica, isotonica concentrica ed eccentrica, isocinetica) e condizioni biomeccaniche diverse, il potenziamento muscolare in diverse tipologie di pazienti.

Anche le tecniche di **rieducazione propriocettiva** svolte tradizionalmente con l'ausilio di pedane basculanti (Bobath, Freeman) possono essere notevolmente facilitate dall'utilizzo di un'**apparecchiatura** in grado di testare il deficit propriocettivo, sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo, e proporre una serie di protocolli riabilitativi specifici per ciascun tipo di patologia.

I trattamenti chinesiterapici sono facilitati anche dalla presenza di altri presidi specificamente destinati a tali tipi di trattamento.

Logoterapia e Terapia Neuropsicologica



La **LOGOTERAPIA** e la **TERAPIA NEUROPSICOLOGICA** rappresentano metodiche riabilitative finalizzate al trattamento dei seguenti disturbi:

- *Deficit congeniti o acquisiti delle funzioni mentali del linguaggio*
- *Disturbi della fonazione (disartria, dislalia, disfluenze)*
- *Disturbi della deglutizione (disfagia, deglutizione atipica)*
- *Deficit cognitivi (orientamento spazio-temporale precario, neglet, ipopressia, turbe mnesiche)*
- *Disturbi dell'apprendimento (dislessia, disgrafia, discalculia).*

Terapia occupazionale

La **TERAPIA OCCUPAZIONALE O ERGOTERAPIA** *(dal greco ergein che significa agire, fare, lavorare, operare)* rappresenta una modalità di intervento riabilitativo finalizzata fondamentalmente al recupero delle prassie specializzate necessarie per l'espletamento delle attività della vita quotidiana, quali:

- *attività per l'igiene e la cura della persona (rassettarsi, lavarsi, pettinarsi, vestirsi, svestirsi)*
- *attività relative alla vita domestica (preparare pasti, fare la spesa, fare i lavori domestici)*
- *attività lavorative (giardinaggio,falegnameria)*
- *attività di laboratorio (pittura, decorazioni, lavorazione della ceramica, utilizzo del computer).*

Risulta, quindi, di fondamentale importanza per l'instaurarsi di una condizione di equilibrio tra le diverse esigenze della vita quotidiana e le abilità residue del paziente, contribuendo in maniera determinante ad una migliore integrazione del paziente nei diversi contesti ambientali della vita quotidiana.

L**A REHAMETRICS**
E' un software che su piattaforma di realtà virtuale, coadiuva al trattamento riabilitativo per menomazioni fisiche e cognitive per più condizioni di salute attraverso ambiti di cura.

Attività socio – educativa

Parte integrante delle attività riabilitative *(per i pazienti in regime residenziale e semiresidenziale)* sono le **ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVE** svolte in gruppo nell'ambito di appropriati setting terapeutici, specificamente strutturati ed attrezzati in relazione alla diversa tipologia delle attività programmate e realizzate da una equipe di educatori con la supervisione di uno psicologo.

Tali attività rivestono un ruolo fondamentale nell'ottimizzare le competenze relazionali e le capacità di integrazione sociale del paziente attraverso attività ricche di contenuti pedagogici e ludico-

ricreativi che ne comportano il completo coinvolgimento sul piano psico-emotivo, psicomotorio e psico-affettivo.

La descrizione delle caratteristiche di tali attività e la loro durata è inclusa nel programma riabilitativo assieme al nome dei responsabili delle stesse.

Modalità di accesso e prenotazione

Alle attività riabilitative **ex art. 26** afferiscono **pazienti affetti da disabilità complesse di tipo fisico, psichico e sensoriale,** con la possibilità di svolgere trattamenti in regime residenziale , semiresidenziale e domiciliare.

Regime residenziale accesso:

Intensivo TRIP : provenienti da reparto ospedaliero o privato accreditato

Intensivo Grave : con prescrizione del Medico dell'Unità operativa di riabilitazione cod. 56 e dell'Unità operativa di lungodegenza cod. 60

Estensivo: provenienti da reparto ospedaliero o privato accreditato oppure con prescrizione del Medico dell'Unità operativa di riabilitazione cod. 56 e dell'Unità operativa di lungodegenza cod. 60 e dal DSS di appartenenza del paziente che elabora il PRI (Piano riabilitativo individuale).

In ogni caso tutte le prescrizioni rilasciate devono contenere l'indicazione "ex art. 26" ed essere accompagnate da lettera di Dimissione.

L' Ufficio accettazione quindi trasmette all'interessato il Contratto- Regolamento Interno che disciplina le modalità di accesso alla struttura.

Il modulo "Richiesta di ricovero", unitamente al "Conferimento del consenso" *(autorizzazione al trattamento dei dati)* viene sottoscritto dal paziente (o suo tutore) e consegnato all'operatore dell'ufficio URP; questi, ricevuta la documentazione clinica del paziente, la trasmette al Direttore Medico, che esegue una valutazione di appropriatezza del ricovero, e comunica l'esito allo stesso ufficio accettazione.
Se la richiesta e la documentazione prodotta dall'interessato rispetta i criteri di accesso richiesti dalla struttura e l'interessato accetta le condizioni espresse nel Regolamento, l'URP comunica al richiedente che il paziente è inserito nella Lista d'attesa e lo informa sui tempi di attesa prima del ricovero.
Quarantotto ore prima del ricovero l'URP conferma al richiedente la data di ricovero del paziente (ex art. 26, L. 833/78).

Regime semi-residenziale accesso:

Autorizzazione rilasciata dall'UO del DIP. MReR insistente nella ASL dove risiede in paziente su prescrizione-proposta del MMG e PLS. Entro 5 giorni lavorativi la struttura erogante comunica al DSS la presa in carico del paziente.

Regime Domiciliare accesso:

L'attivazione della presa in carico domiciliare viene richiesta al DSS (Distretto Socio Sanitario), di residenza del paziente, che avrà appositamente attivato l'unità di VSM (valutazione sanitaria multidisciplinare).

Può avvenire attraverso tre modalità:

1. su richiesta di unità operative ospedaliere per acuti e riabilitative, a seguito di dimissione protetta;
2. su richiesta di Strutture Residenziali territoriali (RSA e Strutture di Riabilitazione) sempre

a seguito di dimissioni protette, che proporranno un PRI (progetto riabilitativo individuale) allegato alla lettera di dimissioni da trasmettere a mezzo fax al distretto almeno 72 ore prima delle stesse;

3. su richiesta del MMG (medico di medicina generale) o dal PLS (pediatra di libera scelta) per insorgenza di patologie o condizioni che creano disabilità o peggiorano una disabilità preesistente, con l'indicazione della diagnosi per l'attivazione della valutazione sanitaria multidisciplinare.

Naturalmente il DSS attiverà la valutazione sanitaria multidisciplinare e, a seconda dei casi, il responsabile del VSM effettuerà la presa d'atto del programma riabilitativo redatto dall'equipe medica ospedaliera o della struttura residenziale riabilitativa territoriale dando autorizzazione all'esecuzione; oppure, nel caso di richiesta del MMG o PLS, redigerà il piano riabilitativo domiciliare a seguito di visita fisiatrica autorizzando la richiesta.

Il paziente e/o il familiare, con l'autorizzazione della DSS, si potrà recare presso la nostra Struttura Riabilitativa per la prenotazione in lista d'attesa e per la programmazione dell'inizio del Piano Riabilitativo Individuale Domiciliare.

Il paziente in sede di accettazione deve esibire la Tessera Sanitaria ed un documento di identità.

Per le **prenotazioni** il personale dell'ufficio accettazione è presente **dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00, dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.**

Informazioni per i degenti

Servizio alberghiero

La tariffa prevista per le prestazioni di ricovero in regime residenziale è a carico del SSN.

Ogni stanza di degenza è fornita di aria condizionata, frigo bar, TV LCD a cristalli liquidi, bagno completo con doccia, oltre tutti gli arredi necessari per rendere più confortevole il soggiorno. Ogni paziente ha a sua disposizione un letto a 4 snodi e 3 sezioni, un comodino, un carrello servitore, un armadietto, una sedia e in comune la TV LCD e il tavolo.

All'atto della prenotazione ed inserimento nella lista di attesa dovrà essere accettato e controfirmato dall'interessato e/o dal garante indicato dall'interessato il Regolamento che, tra l'altro, indica analiticamente le condizioni economiche pattuite per il soggiorno in struttura

Dovranno essere corrisposte dal paziente e/o dal garante l'importo di € 20.00 a titolo di cauzione per la consegna e l'utilizzo del telecomando TV. Tale importo verrà restituito in sede di dimissioni.

Le camere di degenza e gli ambienti comuni sono soggetti tutte le mattine a **pulizia** dalle ore 7.00 alle ore 10.00 e dopo il pranzo.
Le stanze di degenza vengono sottoposte a sanificazione e disinfezione ogni cambio paziente e ogni qual volta se ne ravvisi la necessità. Le attività di pulizia, sanificazione e disinfezione vengono effettuate da società esterna contrattualizzata con la nostra struttura.

Il servizio lavanderia è affidato ad una organizzazione esterna specializzata nel settore e contrattualizzata.

Per ragioni organizzative, l'orario dei **pasti** può essere diverso rispetto alle normali consuetudini degli ospiti. Durante la distribuzione del vitto i pazienti sono pregati di non transitare nei corridoi.

Ai pazienti non è consentita la consumazione di cibi portati dall'esterno.

I pasti sono serviti in vassoi personalizzati che garantiscono l'igiene e la tenuta termica. I menù delle diete sono approvati dalla Direzione Sanitaria in coordinamento con i medici , nel rispetto del fabbisogno nutrizionale del paziente strettamente correlato al suo quadro clinico.
Le diete approvate sono:

Dieta normocalorica con regime alimentare equilibrato
Dieta iposodica con poco sale; è una dieta utile per tutti ed in special modo per chi è iperteso;
Dieta ipoglicemica con minore quantità di zuccheri, di pasta e di pane;
Dieta ipoproteica: con poche proteine e quindi con minor quantità di carne, uova formaggi e legumi;
Dieta ipolipidica: con pochi grassi, quali olio, burro, formaggi,prosciutto;
Dieta ipocalorica: con una minore quantità di alimenti. Vengono privilegiati quelli a minor contenuto di calorie;
Diete speciali: è indicata per soggetti che presentano allergie e intolleranze conclamate.

Dotazione necessarie per la presa in carico del paziente

Al momento del ricovero occorre portare con sé tessera sanitaria rilasciata dalla ASL, codice fiscale, documento d'identità, la documentazione clinica relativa ad eventuali ricoveri ed esami eseguiti in precedenza, elenco dei farmaci in terapia, eventuale verbale ASL di riconoscimento dell'invalidità,
Si sconsiglia di mantenere con sé, durante il periodo di degenza, elevate somme di denaro e/o oggetti preziosi poiché la struttura non risponde di eventuali furti.

Le uscite

Gli utenti possono uscire dal presidio di riabilitazione solo se in possesso di autorizzazione scritta (Permesso Terapeutico) da parte del Direttore Medico o medico di reparto; potranno essere concessi "permessi di uscita" solo dopo una verifica approfondita delle condizioni cliniche del paziente ed in ogni caso nel rispetto delle normative regionali e nazionali vigenti in materia.

Servizio di assistenza religiosa

All'interno del presidio "Kentron s.r.l. - Giovanni Paolo II" per gli ospiti di fede cattolica è presente una piccola Cappella, a disposizione degli ospiti.

Informazioni utili per degenti, utenti e visitatori

L'utente/degente ha il dovere:

- di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate;
- di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzioni, diagnosi, terapia e assistenza;
- di informare sulla sua intenzione di non autorizzare la divulgazione del ricovero;
- di comunicare immediatamente la rinuncia della prestazione prenotata e comunque non oltre i tre giorni precedenti l'appuntamento;
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- di rispettare tutte le norme che permettono il corretto svolgimento dell'attività assistenziale-terapeutica;
- di rispettare il divieto assoluto di fumo
- di rispettare il divieto di utilizzo dei telefoni cellulari laddove preventivamente segnalato;
- l'utente, quando accede, esprime un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.

E' vietato gettare dalla finestra o collocare sui davanzali qualsivoglia oggetto.

ORARIO DELLE VISITE

L'orario delle visite per l'accesso ai piani è consentito nel seguente modo:

- dal lunedì al sabato dalle ore 16.00 alle ore 17.30;
- la domenica ed i festivi dalle ore 10.45 alle ore 11.45 e dalle 16.00 alle 17.30.

L'accesso avrà durata massima di 60 minuti e sarà consentito esclusivamente ad 1 familiare/visitatore per **volta al giorno** munito di mascherina respiratoria FFP2.

Eventuali variazioni di orario, dovute anche ad esigenze normative generali, sono tempestivamente comunicate a mezzo di apposita cartellonistica.

Nei giorni festivi sarà attivo il recapito telefonico 080 4915326 solo per **comunicazioni urgenti** con il Medico di guardia.

Per evitare disturbo e favorire il riposo, va moderato il volume degli apparecchi radio e televisori nei seguenti orari: dalle ore 14:00 alle ore 16:00 e dalle ore 22:00 alle ore 7:00.

Si invita ad astenersi da comportamenti o da condotte che possano creare situazioni di disagio o di disturbo a degenti e/o operatori nello svolgimento delle loro funzioni.

Per motivi igienici è sconsigliato ai visitatori di sedersi, appoggiare borse o indumenti sui letti o sui tavoli, utilizzare i servizi igienici interni alle stanze e introdurre piante, fiori e animali nelle stanze di degenza.

In situazioni di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere richieste al Direttore Medico che potrà a sua discrezione concedere una deroga speciale alle regole generali previa osservanza delle norme sopra illustrate.

Associazioni di volontariato

All'interno della struttura sono disponibili spazi adeguati (sala polivalente), messi a disposizione per eventuali associazioni di volontariato con specifica competenza nel campo che potranno contribuire all'espletamento e all'integrazione delle attività di intrattenimento di tipo ludico, culturale e religioso.

SEZIONE V

Gli standard di qualità, impegni e programmi

Gli Impegni

La soddisfazione dei clienti ed i reclami

Gli standard di qualità, impegni e programmi

Il centro "Giovanni Paolo II – Kentron srl" è impegnato a promuovere la "cultura della qualità"; la soddisfazione del Cliente si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella comodità e garanzia degli orari, nella brevità dei tempi di attesa, nella cortesia del personale di segreteria e di quello addetto agli esami o alla esecuzione dei progetti riabilitativi, nella tempestività nella consegna dei referti e nell'eventuale illustrazione dei referti stessi.

La Direzione Aziendale pone fra gli obiettivi prioritari il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati e l'incremento del livello di qualità percepita dal paziente.

Il metodo da adottare per il conseguimento dei predetti obiettivi comporta il monitoraggio dei processi, il rilievo di difformità e criticità e la conseguente individuazione ed adozione di opportune misure correttive.

Il fine di un così deciso impegno organizzativo è di promuovere lo strutturarsi di una "cultura dell'organizzazione" che sia per ogni operatore la base della dedizione per il proprio lavoro e della motivazione alla crescita professionale.

Altro importante risultato atteso è quello di concretizzare un contesto il più confortevole e rassicurante possibile per l'utente, in grado di ispirargli fiducia nei confronti di tutto il personale del Centro; in questo clima è più facile sperimentare e proporre modelli organizzativi delle attività riabilitative, metodiche e protocolli riabilitativi innovativi.

Definizione standard di qualità del servizio

Sono definiti:

1- Fattori di qualità di un servizio gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa esperienza concreta di quel servizio.

I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

2 - Indicatori di qualità di un servizio le variabili quantitative o i parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

3 - Standard di qualità sono i valori attesi per un certo indicatore.

Gli Impegni

Il centro "Giovanni Paolo II – Kentron srl" rivolge grande attenzione al livello qualitativo dei servizi erogati, impegnandosi a conseguire un elevato standard di qualità, in modo particolare per i seguenti aspetti:

- accesso ai servizi: grande attenzione è riservata alla divulgazione delle informazioni utili per la fruizione dei servizi; i tempi di attesa sono periodicamente monitorati
- soddisfazione del paziente: l'organizzazione è impegnata in modo continuativo nella raccolta e nell'utilizzo di questionari di customer satisfaction al fine di aumentare il livello di comprensione dei bisogni espressi dagli utenti e di monitorare la qualità percepita da essi sui servizi offerti; particolare rilievo è riservato a un insieme di indicatori relativi ad alcune caratteristiche dei servizi sanitari: umanizzazione, diritto all'informazione, qualità dell'attesa

Il Centro, consapevole dei diritti dei cittadini – utenti persegue costantemente l'equilibro tra bisogno e offerta secondo principi ispiratori di:

- equità: garanzia di pari opportunità, a parità di bisogno, nel beneficiare dei servizi offerti
- trasparenza
- efficacia ed efficienza
- umanizzazione.

Cercando di coinvolgere gli operatori nella condivisione di quei valori che stanno alla base della politica aziendale, quali:

- centralità dell'utente e qualità del servizio;
- efficienza e razionalità nell'impiego di risorse;
- innovazione scientifica e tecnologica e aggiornamento continuo.

GLI INDICATORI DI QUALITA'

FASE	FATTORE DI QUALITA'	REQUISITODI QULITA'	INDICATORE
ACCETTAZIONE	Informazione – Accoglienza – Cortesia	Corretta informazione all'utente e cortesia nell'accoglienza Facilità delle informazioni Chiarezza delle informazioni sulle prestazioni	Monitoraggio del questionario di gradimento a disposizione dell'utenza
CONFORT	Confort – Igiene	Confort e igiene della struttura	Monitoraggio delle risposte dedicate nel questionario di gradimento Monitoraggio dei reclami
ASSISTENZA SANITARIA	Informazione Paziente	Chiarezza delle informazioni ricevute dal personale sui trattamenti sanitari	Monitoraggio delle risposte dedicate nel questionario di gradimento Monitoraggio dei reclami
ASPETTI AMMINISTRATIVI	Gestione delle Liste di attesa	Rispetto dei tempi della lista di attesa	Massimo 10 gg dalla richiesta della prestazione all0inizio della terapia
ASPETTI UMANIZZAZIONE	Rispetto Privacy	Riservatezza e rispetto della privacy e dignità umana	Istituzionalizzazione procedure secondo normativa Privacy Formazione del personale
RELAZIONE CON IL PERSONALE	Visibilità tesserino di riconoscimento	Ogni operatore è identificato dal cartellino di riconoscimento	Tesserino/ n. operatori (100%)

La soddisfazione dei clienti ed i reclami

Customer satisfaction

Il centro "Giovanni Paolo II- Kentron srl" riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell' adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse.

Al fine di verificare il grado di soddisfazione dei pazienti/utenti che usufruiscono dei servizi erogati dal centro è stato predisposto un apposito questionario di customer satisfaction.

Reclami

La tutela e la partecipazione dei clienti/utenti sono garantite dalla possibilità di segnalare eventuali disservizi.

Può essere presentato:

- reclamo scritto compilando l'apposito modulo predisposto e disponibile presso l'ufficio accettazione. Il modulo così completo viene infilato nell'apposita cassetta posta vicino ai moduli;
- a mezzo posta all'indirizzo :Kentron srl – Ufficio U.R. P. – Viale Europa – C.da Piturno – 70017 Putignano BA;
- a mezzo mail :info@centrogiovannipaolosecondo.org
- tramite colloquio telefonico con gli operatori della reception, o con colloquio diretto.

Tutti i reclami sono presi in considerazione dalla Direzione e trasmessi ai diretti interessati al fine di migliorare il servizio.

A tutti i reclami seguirà comunicazione sulle modalità di presa in carico e di risoluzione.

REVISIONI:

La presente Carta dei Servizi è stata aggiornata con revisione n. 17 del 12/02/2025.