

CARTA DEI SERVIZI

DEL CENTRO I.R.F.R.I.

Redatta in conformità a:

** decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"*

** Linee guida n. 2/95 - Ministero della Sanità "Attuazione della carta dei servizi del Servizio sanitario nazionale".*

** Linee guida Deliberazione 369 del 23/03/2010 Regione Campania, Linee guida per la Carta dei Servizi Sanitari.*

**Decreto n. 51/2019 - Commissario ad Acta Regione Campania del 30/09/2019.*

**Delibera GRC n. 166 del 06/04/2022 – Requisiti ulteriori specifici per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e sociosanitarie della Regione Campania*

**DD GRC n. 284 del 24/05/2023 – Check list per la verifica dei requisiti ulteriori generali di accreditamento*

E in consultazione:

** Delle categorie professionali e delle associazioni di tutela rappresentative dell'utenza.*

CARTA DEI SERVIZI

RAPPRESENTANTE LEGALE: *Dr.ssa Albarosa Petti*

DIRETTORE TECNICO SANITARIO: *Dr. Prisco Somma*

DIRETTORE SANITARIO: *Dr. Alfonso Maria Forte*

Approvata il 31/08/2023

**Il Rappresentante Legale
*Dott.ssa Albarosa Petti***

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PRESENTAZIONE pag. 4

PARTE PRIMA:

- Presentazione del Centro pag. 5
- I principi fondamentali pag. 6

PARTE SECONDA:

- Informazioni sulla struttura sede Pellezzano pag. 9
- Struttura organizzativa sede Pellezzano..... pag. 9
- Informazioni sulla struttura sede Salerno pag. 10
- Struttura organizzativa sede Salerno pag. 11
- Organigramma aziendale pag. 12
- A. Sede Pellezzano
 - a.1 I servizi forniti..... pag. 13
 - a.2 Prestazioni riabilitative convenzionate pag. 13
 - a.3 Modalità di accesso pag. 14
- B. Sede Salerno
 - b.1 I servizi forniti pag. 14
 - b.2 Prestazioni riabilitative convenzionate pag. 15
 - b.3 Prestazioni private pag. 16
 - b.4 Modalità di accesso pag. 16
- Notizie utili pag. 18

PARTE TERZA:

- Standard di Qualità, impegni e programmi pag. 19
 - Standard di qualità generali pag. 20
 - Standard di qualità specifici pag. 22

PARTE QUARTA:

- Meccanismi di partecipazione, tutela e verifica pag. 25
- Normativa di riferimento pag. 28

CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi vuole essere la risposta alla cultura dell'indifferenza ai bisogni, anche informativi, degli utenti: cultura che ancora troppo diffusamente caratterizza il modo di essere della sanità.

La Carta si inserisce, sotto questo profilo, in un contesto normativo e istituzionale (Art. 14 del D.Lgs. 502/92) che già da qualche anno sta mettendo in luce la necessità che la sanità riporti i cittadini realmente al centro del funzionamento dei servizi.

Su queste basi il Centro I.R.F.R.I. SRL, che per la peculiarità del suo operare è sempre stato vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai disabili, rinnova con questa Carta dei Servizi un patto con il cittadino-utente nella prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della "domanda".

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

Il Rappresentante Legale
Dr.ssa Albarosa Petti

CARTA DEI SERVIZI

Il centro I.R.F.R.I. SRL, sito in Via Ferrovia a Coperchia di Pellezzano (SA), è stato fondato negli anni Ottanta dal compianto dott. Giuseppe Forte. Nel 2022 ha acquisito, per fusione, il centro A.R.S.P.R.I.S., facendo del centro sito in Parco Arbostella, a Salerno, la seconda sede operativa.

PRESENTAZIONE DEL CENTRO IRFRI

Sede Pellezzano

L'I.R.F.R.I. SRL è accreditato col SSN ed eroga prestazioni riabilitative ai sensi dell'ex art.26 L.833/78 e dell'ex art.44 L.833/78, in regime ambulatoriale e domiciliare.

Il centro è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati, trovandosi sulla provinciale 27 Fratte-Baronissi, sia con mezzi pubblici, dinanzi al centro, infatti, vi è una fermata della linea degli autobus del CSTP Salerno – Capriglia – Baronissi. Inoltre, dista 200 metri dalla Stazione Ferroviaria di Pellezzano, della linea Salerno-Mercato San Severino.

Per la sua ubicazione, per i riconoscimenti ottenuti nel corso della sua attività, per l'attrezzatura utilizzata per le terapie e per la capacità e professionalità dei suoi dipendenti, l'I.R.F.R.I. SRL ha esteso il suo naturale bacino di utenza della Valle dell'Irno alla città di Salerno e dintorni, nonché ai comuni dell'Avellinese più prossimi alle nostre zone.

CARTA DEI SERVIZI

Sede Salerno

Il centro IRFRI SRL, sito in via Wagner – Parco Arbostella – Salerno, è la seconda sede operativa del centro di via Ferrovia a Coperchia di Pellezzano. La struttura, precedentemente fondata negli anni Ottanta dal compianto dott. Giuseppe Forte, col nome ARSPRIS, è stata acquisita per fusione a dicembre 2021.

Convenzionato sin dai primi anni della sua attività come Centro di Fisiokinesiterapia, è attualmente accreditato con il SSN come Centro di Medicina Riabilitativa di tipologia “A”, ai sensi della DGRC 377/98.

La sede di Salerno eroga prestazioni di Medicina Fisica e Riabilitativa in regime ambulatoriale, è facilmente raggiungibile sia con mezzi propri sia con mezzi pubblici. Per la sua ubicazione, i successi ottenuti nel corso della sua attività, per la moderna e vasta attrezzatura utilizzata per le terapie e per la professionalità dei suoi dipendenti, l’IRFRI SRL, già conosciuto come uno dei Centri di punta del Gruppo Forte presente nella Valle dell’Irno, ha iniziato ad estendersi nella zona orientale della città di Salerno dal settembre 2012.

Tra gli obiettivi perseguiti e raggiunti nell’ambito della politica aziendale, all’I.R.F.R.I. vi è anche la certificazione del proprio Sistema Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001 - 2015, da parte di Bureau Veritas, Ente certificatore internazionalmente riconosciuto.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

Il centro I.R.F.R.I. SRL ha per scopo quello di provvedere alla prevenzione, assistenza, cura e recupero funzionale, sociale e morale di soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, dipendenti da qualunque causa. Per perseguire queste finalità l’I.R.F.R.I. SRL attua percorsi terapeutici individualizzati preventivi e riabilitativi mirati al ripristino dell’equilibrio psico-fisico, nell’ottica di una presa in carico globale del paziente, in accordo con le “Linee Guida per la Riabilitazione in Regione Campania” (DGRC 482/04).

Il centro I.R.F.R.I. SRL si ispira, per la tutela dell’Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005, relativi a:

CARTA DEI SERVIZI

EGUAGLIANZA:

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

IMPARZIALITÀ:

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nel centro.

CONTINUITÀ:

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

DIRITTO DI SCELTA:

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

PARTECIPAZIONE:

L'Utente ha diritto di ottenere dal Centro, attraverso i suoi operatori, informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. L'Utente ha diritto ad essere puntualmente informato dal Medico sul suo stato di salute, sulle cure necessarie, sulle prospettive di guarigione, sui motivi di un eventuale prolungamento della terapia. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le cure alle quali verrà sottoposto, nonché per l'inserimento in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

EFFICACIA ED EFFICIENZA:

Il Centro, in considerazione anche del suo ruolo istituzionale di struttura accreditata, è impegnato nell'erogazione di servizi, programmi riabilitativi e prestazioni aggiornate dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche e terapeutiche e riabilitative accettate dalle Società

CARTA DEI SERVIZI

Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici dell'I.R.F.R.I. SRL sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati.

RISPETTO DELL'UTENTE:

Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo delle strutture che operano all'interno del Centro.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI:

Ai pazienti dell'I.R.F.R.I. SRL vengono fornite informazioni sul loro stato di salute garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (Regolamento Europeo 2016/679). L'Utente al momento dell'accettazione, prende visione del Modulo **Informativa Privacy** che riporta le modalità attraverso le quali vengono raccolti e trattati i dati personali e le categorie particolari di dati (art. 9 del Regolamento) consultabile presso l'area Accettazione dei Centri o sul sito aziendale. La copia della cartella clinica computerizzata e/o di referti può essere richiesta solo da parte dell'interessato o di un suo delegato ed avviene dopo compilazione di apposito modulo. Il Centro si riserva di consegnare la copia della stessa entro 3 giorni lavorativi in caso di Archivio corrente, entro 20 giorni lavorativi in caso di Archivio storico.

Per il Personale incaricato al trattamento dei dati personali è previsto un processo di formazione continuo e programmato. Il Titolare vigila affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le informazioni relativi alla salute degli Utenti con strumenti sia informatici sia cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati. Inoltre, verifica che i Responsabili del Trattamento che trattano dati personali per suo conto rispettino quanto previsto dalle Direttive Europee.

Gli interessati, inoltre, potranno esercitare i propri diritti previsti dal CAPO III del relativo Regolamento (es. diritto di accesso/rettifica o cancellazione) nei confronti del Titolare del Trattamento, nella persona del Legale Rappresentante Petti Albarosa, tramite comunicazione inviata all'indirizzo email irfri@pec.it

CARTA DEI SERVIZI

DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:

L'I.R.F.R.I. SRL presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale del Centro con l'approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Nel Centro è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.

DOVERI DELL'UTENTE:

All'Utente che chiede di essere assistito o di giovare delle prestazioni erogate dal Centro corre l'obbligo di adeguarsi con buona disponibilità alle regole e alle disposizioni vigenti nel Centro, al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza sua e delle altre persone che condividono la sua stessa esperienza di degente/Utente e più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA – sede Pellezzano

Il centro I.R.F.R.I. SRL è situato in via Ferrovia a Coperchia di Pellezzano (SA). È dotato di palestre e ambienti confortevoli e ha un parcheggio per gli utenti, con una superficie interna di circa 600mq.

Le attività assistenziali, sanitarie e riabilitative sono assicurate dalla presa in carico olistica e globale del paziente che richiede sempre la formulazione del Progetto Riabilitativo Individuale da parte dell'équipe multidisciplinare del centro. La cornice entro la quale svolgere l'intervento riabilitativo è il Progetto Riabilitativo Individuale, che rappresenta l'insieme degli interventi elaborati dal team riabilitativo, coordinato dal medico responsabile. Il Progetto Riabilitativo, tenendo conto delle specifiche caratteristiche degli individui assistiti per quanto riguarda le abilità residue e recuperabili, la situazione familiare ed i fattori ambientali e personali, definisce la prognosi, le aree di intervento specifiche, gli obiettivi e i tempi di erogazione degli interventi, nonché gli operatori coinvolti.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA – sede Pellezzano

A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione del Centro, che definisce le responsabilità, l'autorità e dirige e verifica tutte le attività del centro.

CARTA DEI SERVIZI

A monte dei servizi sanitari e riabilitativi sono stati individuati:

- Responsabile della Gestione del Sistema Qualità;
- Direttore Tecnico Sanitario (responsabile delle attività sanitarie e tecniche del centro);
- Responsabile Amministrativo (sovrintende all'andamento amministrativo del centro);
- Segreteria di accettazione e ufficio pubbliche relazioni (provvede all'accoglienza e informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quanto altro connesso all'attività del centro);
- Équipe multidisciplinare (rappresenta l'organo tecnico-consultivo dei processi riabilitativi. Essa è composta dal Direttore tecnico, dai medici specialisti, dai riabilitatori).

Le generalità, le qualifiche e il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell'Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA – Sede di Salerno

La sede operativa di Parco Arbostella, a Salerno, è attrezzata con le più moderne apparecchiature riabilitative e vanta un'ampia superficie suddivisa tra ambulatori, box terapia e palestre, specializzata nella diagnosi e nel trattamento conservativo delle patologie della colonna vertebrale e delle deformità ortopediche. Il centro risponde a tutti i requisiti igienico sanitari, funzionali e dimensionali previsti dalla normativa vigente per le istituzioni sanitarie che esplicano attività riabilitative in regime ambulatoriale. L'IRFRI SRL è accreditato con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) come Centro di Riabilitazione di tipologia "A", ai sensi della DGRC 377/98 ed eroga prestazioni di Medicina Fisica e Riabilitativa in regime ambulatoriale e domiciliare. Il Centro, seguendo con delle risposte concrete ed adeguate lo sviluppo, significativo ed importante, che la Fisiokinesiterapia e la Riabilitazione ha subito negli ultimi 10 anni, è divenuto un punto di riferimento per tutti coloro che a Salerno e provincia si occupano di Fisioterapia e Riabilitazione. Il paziente viene seguito e curato non solo più dal punto di vista chirurgico e farmacologico, come accadeva alcuni anni fa, ma anche con un dettagliato Programma Riabilitativo, ottenendo così risultati di gran lunga migliori, amplificando positivamente i vari interventi terapeutici. La possibilità di usufruire di spazi e apparecchiature

CARTA DEI SERVIZI

all'avanguardia, di far intervenire più figure professionali specializzate e di favorire un confronto sinergico sano e costruttivo tra i vari elementi, ha consentito di ottenere dei risultati clinici e di professionalità, che la Direzione intende continuare a perseguire per sempre.

Le attività assistenziali, sanitarie e riabilitative sono assicurate dalla presa in carico olistica e globale del paziente che richiede sempre la formulazione del *Programma Riabilitativo Individuale* da parte del Direttore Tecnico Sanitario del centro. Il *Programma Riabilitativo*, tenendo conto delle specifiche caratteristiche degli individui assistiti per quanto riguarda le abilità residue e recuperabili, la situazione familiare e i fattori ambientali e personali, definisce la prognosi, le aree di intervento specifiche, gli obiettivi, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, nonché gli operatori coinvolti.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA – sede Salerno

A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione del centro, che definisce le responsabilità, l'autorità e i rapporti reciproci del personale e dirige e verifica tutte le attività del centro.

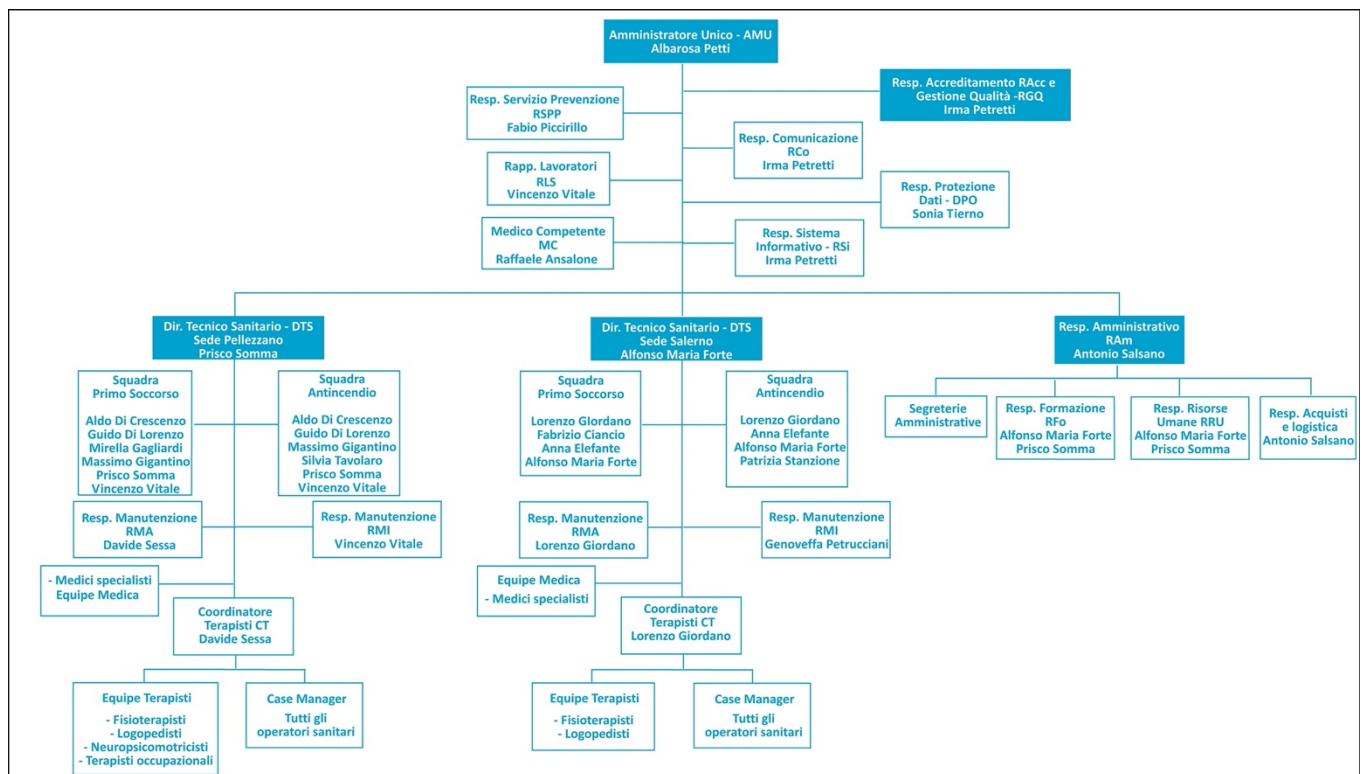
A monte dei servizi sanitari e riabilitativi sono stati individuati:

- *Il Responsabile del Sistema Gestione Qualità*
- *Direttore Sanitario* (responsabile delle attività sanitarie e tecniche del centro)
- *Responsabile amministrativo* (sovrintende all'andamento amministrativo del centro)
- *Segreteria di accettazione e informazione* (provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quanto altro connesso all'attività del centro)

Le generalità, le qualifiche, e il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell' Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione.

CARTA DEI SERVIZI

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



CARTA DEI SERVIZI

A. Sede Pellezzano

a.1 SERVIZI FORNITI

Il Centro I.R.F.R.I. dispone di una qualificata Équipe multidisciplinare in grado di realizzare e gestire sia nei propri ambulatori sia a domicilio del paziente, progetti e programmi per le seguenti patologie:

- Affezioni neurologiche: esiti di ictus, traumi cranici, traumi midollari, morbo di Parkinson, sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, affezioni degenerative del sistema nervoso centrale, polineuropatie, paralisi cerebrali infantili ecc.
- Affezioni respiratorie: broncopatie croniche ostruttive e restrittive.
- Affezioni dell'apparato locomotore: fratture, lussazioni, distorsioni, protesi d'anca e ginocchio, traumi muscolari, esiti di interventi chirurgici, scoliosi, dorso curvo ed altre patologie della colonna vertebrale, tendiniti, artrosi, artrite, osteoporosi, ecc.
- Disturbi del linguaggio e dell'apprendimento nell'età evolutiva - DSA
- Disturbi sensoriali, della relazione, del comportamento nell'età evolutiva.
- Trattamenti ABA

I medici specialisti del centro sono a disposizione dell'utenza previa prenotazione presso la segreteria del Centro.

Oltre alle prestazioni riabilitative in convenzione è possibile effettuare visite specialistiche e trattamenti medici e fisioterapici in regime privato, previa prenotazione presso la segreteria del centro.

a.2 PRESTAZIONI RIABILITATIVE CONVENZIONATE

Ex art 26

- Rieducazione neuromotoria
- Logopedia
- Psicomotricità
- Terapia occupazionale
- Psicoterapia
- Metodica ABA
- CAA

CARTA DEI SERVIZI

a.3 MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO

Al centro I.R.F.R.I. SRL possono accedere tutti i cittadini che richiedono cure riabilitative da svolgersi in ambito ambulatoriale o domiciliare, preventivamente autorizzati al trattamento dal Distretto Sanitario della Azienda Sanitaria Locale (ASL) di residenza.

L'utente che necessita di prestazioni riabilitative in regime EX ART. 26 L.833/78 deve recarsi dal medico di famiglia e chiedere una visita per valutazione specialistica da parte dell'UOAR (Unità Operativa di Assistenza Riabilitativa) del proprio distretto. Nel caso di richiesta di visita domiciliare, la ricetta redatta dal medico di famiglia dovrà recare, oltre alla diagnosi, la specifica dichiarazione di "paziente intrasportabile". In caso di valutazione positiva, il paziente riceverà una prescrizione di trattamento che presenterà alla segreteria del centro I.R.F.R.I. SRL.

L'inserimento in lista d'attesa avverrà con la consegna dell'originale. La lista d'attesa sarà gestita in conformità con il PNGLA e le normative regionali in materia.

Alla prescrizione rilasciata dalla UOAR, prima dell'inizio del trattamento, seguirà un piano terapeutico riabilitativo, elaborato dal Responsabile Medico dell'intervento riabilitativo del Centro. Di seguito, dalla UOAR verrà rilasciata l'autorizzazione al trattamento con la quale sarà possibile iniziare il ciclo terapeutico. L'intervento riabilitativo si realizza in seguito alla definizione del Progetto Riabilitativo con relativi programmi riabilitativi ed obiettivi. Il trattamento in regime EX ART. 26 è esente da ticket.

B. Sede Salerno

b.1 SERVIZI FORNITI

Il Centro IRFRI SRL dispone di una qualificata équipe multi-professionale in grado di realizzare e gestire sia nei propri ambulatori sia a domicilio del paziente, progetti e programmi per le seguenti patologie:

CARTA DEI SERVIZI

– Affezioni dell'apparato locomotore: fratture, lussazioni, distorsioni, protesi d'anca e ginocchio, traumi muscolari, esiti di interventi chirurgici, scoliosi, dorso curvo ed altre patologie della colonna vertebrale (lombalgie, cervicalgie), alterazioni della postura, ernie del disco, tendiniti, artrosi, artrite, osteoporosi, ecc.

– Affezioni neurologiche periferiche: lombosciatalgie, lombocruralgie, cervicobrachialgie, paralisi periferiche, polineuropatie, sindrome del tunnel carpale, algoneurodistrofie, dolore neuropatico, ecc.

– Affezioni reumatologiche: artrite reumatoide, artrite psoriasica, spondilite anchilosante ed altre spondiloartriti, fibromialgia, LES ed altre connettiviti, osteoporosi, Morbo di Paget.

Oltre alle prestazioni fisioterapiche in convenzione è possibile effettuare visite specialistiche e trattamenti medici e fisioterapici a pagamento, previa prenotazione presso la segreteria del centro.

b.2 PRESTAZIONI RIABILITATIVE CONVENZIONATE

- PR 1 Paresi nervo facciale
- PR 2 Mononeuriti arti e neuriti multiple
- PR 3 Monoartriti solo in fase acuta compreso le riacutizzazioni
- PR 4a Frattura della clavicola
- PR 4b Frattura della scapola
- PR 4c Frattura omero e paletta omerale
- PR 4d Frattura radio e ulna
- PR 4e Frattura ossa carpo e metacarpo
- PR 4f Frattura di una o più falangi mano
- PR 5a Lussazione della spalla
- PR 5b Lussazione del gomito
- PR 5c Lussazione del polso
- PR 5d Lussazione delle dita mano
- PR 6a Distorsione spalla e braccia
- PR 6b Distorsione del gomito
- PR 6c Distorsione del polso e della mano
- PR 7 Lesione della spalla
- PR 8 Traumatismo nervi spalla e braccio
- PR 9 Traumatismo muscoli tendini spalla e braccio
- PR 10 Frattura collo femore ed altre parti del femore di tipo traumatico
- PR 11a Frattura della rotula
- PR 11b Frattura della tibia e del perone
- PR 11c Frattura della caviglia
- PR 11d Frattura di uno o più ossa tarso e metatarso
- PR 11e Frattura di una o più falangi piede
- PR 12a Lussazione ginocchio
- PR 12b Lussazione della caviglia

CARTA DEI SERVIZI

- PR 12c Lussazione del piede
- PR 13a Distorsione anca e coscia
- PR 13b Distorsione del ginocchio e della gamba
- PR 13c Distorsione della caviglia e del piede
- PR 14 Disturbi della rotula, lesioni capsulo legamentose ginocchio e menisco (post operatorio)
- PR 15 Traumatismo di nervi anca e coscia
- PR 16 Traumatismo muscoli e tendini gamba
- PR 17 Frattura colonna senza lesione midollo
- PR 18 Frattura del bacino
- PR 19 Lussazione della mandibola
- PR 20 Distorsione del rachide, sacroiliaco e dorso
- PR 21 Disturbi plessi e radici nervose (solo limit. Algof.) associata a stenosi canale cerv. o lomb
- PR 22 Compressione e radici nervose (solo limit. Algof.) associata a sindrome brachial. o sciatalg.
- PR 23 Limitaz. Algofunz. Da mal di schiena acuto o postacuto persistente
- PR 24 Alterazioni di continuità dell'osso (mancata consolidazione)
- PR 25a Calcificazione e ossificazione muscoli (da eventi traumatici)
- PR 25b Malattie dei tessuti molli correlati ad uso eccessivo, pressione
- PR 26a Esiti di intervento artroprotesi ginocchio
- PR 26b Esiti di intervento artroprotesi spalla
- PR 26c Esiti di intervento artroprotesi anca
- PR 27 Trauma parto sistema nervoso perif. Senza lesione complessa
- PR 28 Deformità congenita anca (displasia dell'anca)
- PR 29 Deformazione del piede (piede torto congenito)
- PR 30 Torcicollo miogeno congenito del neonato
- PR 31 Disturbi della voce di origine funzionale (noduli ecc) – gruppi
- PR 32 Disturbi semplici del linguaggio
- PR 33i Disturbi miofunzionali odontofacciali – individuali
- PR 33g Disturbi miofunzionali odontofacciali – gruppo
- PR 34i Disturbo respiratorio semplice senza insuff. Respiratoria – individuale
- PR 34g Disturbo respiratorio semplice senza insuff. Respiratoria – gruppo
- PR 35a Linfedemi arti (post mastectomia srto sup) o condizioni cong. (arto inf)
- PR 35b Incontinenza urinaria e/o fecale
- PR 36a Disturbi delle sinovie con limitaz. Algofunzionale
- PR 36b Borsopatie con limitazione algofunzionale
- PR 36c Entesopatie con limitazione algofunzionale
- PR 37 Attività motorie per esiti stabilizzati da patologie croniche - gruppo

b.3 PRESTAZIONI PRIVATE

VISITE SPECIALISTICHE

- Fisiatria

TRATTAMENTI MEDICI

- Infiltrazioni articolari e Artrocentesi
- Mesoterapia

CARTA DEI SERVIZI

- Manipolazioni vertebrali
- Terapia del dolore
- Terapia delle artriti
- Ossigeno-Ozonoterapia
- Onde d'urto focalizzate

FISIOTERAPIA

- Rieducazione posturale
- Massaggio manuale
- Linfodrenaggio
- Ionoforesi
- Diatermia ad onde corte e microonde
- Ipertermia
- Elettroterapia antalgica diadinamica
- Elettroterapia antalgica tens
- Ultrasuonoterapia *
- Laserterapia antalgica*
- TECAR

b.4 MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO

Alla sede I.R.F.R.I. di Salerno (Fkt) possono accedere tutti i cittadini che richiedono cure fisioterapiche da svolgersi in ambito ambulatoriale.

Il paziente che necessita di trattamento fisioterapico **ambulatoriale** deve munirsi di regolare impegnativa redatta dal medico di medicina generale recante la diagnosi e il numero di Profilo Riabilitativo (PR) previsto dal Dec. 64/2011. Successivamente gli sarà prenotata una Visita Fisiatrica di presa visione da parte del DTS o del Medico Specialista dell'I.R.F.R.I., il quale redigerà il programma riabilitativo e indicherà il trattamento rientrante nel Profilo Riabilitativo prescritto.

Il medico di medicina generale può prescrivere autonomamente i PR fino al raggiungimento del numero di pacchetti previsti dal profilo medico di ciascuna condizione.

CARTA DEI SERVIZI

Nel caso in cui il paziente necessiti di ulteriori prestazioni fisioterapiche, lo stesso dovrà recarsi all'ASL con l'impegnativa del medico di base, il quale richiederà la visita specialistica del medico prescrittore dell'ASL.

Una volta effettuata la visita all'ASL e ottenuta la prescrizione di ulteriori pacchetti, il paziente si recherà dal medico di medicina generale, il quale dovrà riportare sul ricettario regionale il PR prescritto. Con l'impegnativa e con la prescrizione ASL il paziente si recherà al Centro per proseguire con il programma riabilitativo che gli è stato prescritto.

I trattamenti vengono erogati successivamente al pagamento del ticket, salvo i normali casi di esenzione documentati.

NOTIZIE UTILI

CENTRO I.R.F.R.I.

Sede di Pellezzano ex art. 26

Via Ferrovia, 84080 - Coperchia di Pellezzano (SA).

ORARIO DI APERTURA

Lunedì-venerdì 09.00-19.30
Sabato 08.00-16.00

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:

Telefono/Fax: 089 566389 –

Sito Internet: www.gruppoforte.it

E-mail: irfri@gruppoforte.it

Pec: irfri@pec.it

Sede di Salerno ex art. 44

Viale R. Wagner – Parco Arbostella
84133 Salerno

Orari di apertura

Lunedì-venerdì 9-20

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:

Telefono e fax: 089 825215

Sito Internet : www.gruppoforte.it

e-mail: irfrisalerno@gruppoforte.it

L'orario potrebbe essere soggetto a variazioni nel mese di agosto.

CARTA DEI SERVIZI

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

In un sistema sanitario in continua trasformazione come quello del nostro Paese, risulta sempre più chiara e pressante la necessità di trovare strumenti, internazionalmente riconosciuti, tali da garantire la qualità delle prestazioni erogate dalle differenti strutture sanitarie, sia pubbliche sia private.

Nella riorganizzazione del sistema sanitario nazionale, il cittadino/utente diventa l'elemento centrale di ogni attività sanitaria, mentre i vari professionisti devono riacquistare la centralità sull'organizzazione dei servizi erogati.

Il centro I.R.F.R.I. SRL è costantemente impegnato a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari. A testimonianza dell'impegno per il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate l'I.R.F.R.I. SRL ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001 - 2015, da parte di Bureau Veritas: Ente certificatore internazionalmente riconosciuto.

L'I.R.F.R.I. SRL si è dotato di un Sistema Qualità dove sono chiaramente indicati tutti gli aspetti della sua attività istituzionale.

La Direzione dell'I.R.F.R.I. ha definito e documentato, attraverso le procedure aziendali del Sistema Gestione Qualità, la propria "politica della qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione al fine di perseguire tale obiettivo è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;

CARTA DEI SERVIZI

- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli;
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi, sentita anche quale opportunità per cogliere momenti di miglioramento.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.

Il Centro tiene conto delle indicazioni di contenimento delle liste di attesa contenute nel Piano Regionale in esecuzione del Piano Nazionale.

Il Centro ha, inoltre, adottato il **Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001**.

Il Centro ha in essere tutte le procedure necessari previste in ottemperanza con la normativa vigente per far fronte alla diffusione del COVID 19.

STANDARD DI QUALITA' GENERALI

Sono gli impegni riferiti a tutte le prestazioni offerte dal centro.

Standard per l'orientamento, l'accoglienza e l'informazione sui servizi

- *Disponibilità di una segnaletica interna*

Il centro dispone di una segnaletica chiara e comprensibile per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi e adotta una procedura per la mobilitazione attiva e passiva degli utenti.

- *Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari*

Al momento del primo accesso all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa prevista dal Regolamento Europeo 2016/679. Dopo la prima

CARTA DEI SERVIZI

visita, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente viene richiesto il consenso informato per il tipo di prestazione effettuata, attraverso apposito modulo e viene consegnata copia del progetto riabilitativo.

- *Tempo di risposta al reclamo*

Il centro provvederà a rispondere al reclamo entro 30 giorni dal momento del ricevimento.

Standard per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento

- *Rispetto della normativa della privacy*

Il centro nello svolgimento delle proprie attività garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679.

- *Condivisione del progetto riabilitativo con il paziente e/o con la famiglia*

Il progetto riabilitativo individuale tiene conto in maniera globale dei bisogni, delle preferenze del paziente (e/o dei suoi familiari, quando è necessario), delle sue menomazioni, disabilità e, soprattutto, delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei suoi fattori ambientali, contestuali e personali. Tale progetto è condiviso con il paziente e/o con la famiglia.

Standard per le relazioni col personale

- *Riconoscibilità degli operatori, assegnazione case manager*

Il centro assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile ed è assicurata l'assegnazione di **un Case Manager** (referente) a tutti i pazienti.

Standard per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria

- *Comunicazione alla famiglia del Progetto Riabilitativo e del percorso del paziente*

I familiari sono informati sul Progetto riabilitativo e sul percorso che il paziente seguirà all'interno del centro, tramite copia del Progetto ed opuscolo informativo.

CARTA DEI SERVIZI

- *Elaborazione di una relazione finale di dimissione per il MdF*

All'atto della dimissione dell'utente, il centro rilascerà una relazione medica conclusiva al Medico di Famiglia del paziente.

Standard per la professionalità degli operatori

- *Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi*

Il centro garantisce che il personale in servizio è in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

- *Formazione continua degli operatori*

Il centro assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori predisponendo un piano formativo annuale.

Comfort e pulizia delle strutture

- *Esistenza di servizi di ristoro (distributori automatici)*

Presso la struttura sono dislocati distributori automatici di bevande.

- *Esistenza di telefoni accessibili agli utenti*

All'interno del centro è disponibile un telefono cordless sia per gli utenti che per i visitatori.

- *Igiene degli ambienti*

La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno viene assicurata mediante procedura di sanificazione consegnata agli addetti alle pulizie e revisionata periodicamente.

STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI

Gli standard specifici sono gli impegni riferiti a ciascun servizio offerto dal centro.

- *Tempo di attesa per la prima visita dal momento della prenotazione.*

I pazienti e/o la famiglia possono contattare il centro di persona o telefonicamente. Le richieste sono accolte e vagliate in prima istanza dalla segreteria di accettazione che provvede a verificare l'esistenza o meno dei requisiti

CARTA DEI SERVIZI

prescritti e in caso positivo provvede a prenotare la prima visita che sarà effettuata entro un tempo medio di attesa non superiore ai 3 giorni.

- *Comunicazione esito prima visita ed inizio trattamento.*

I risultati della prima visita sono immediatamente comunicati al paziente così come l'inizio del trattamento in caso di immediata disponibilità di posti, tenendo conto della capacità operativa imposta dalla ASL. In caso contrario la segreteria provvede all'iscrizione del nominativo nella lista di attesa.

All'inizio del trattamento il medico responsabile affida il paziente ad un riabilitatore che sarà il responsabile del percorso assistenziale e dei rapporti con la famiglia (case-manager).

- *Verifiche periodiche dell'équipe multidisciplinare (sede Pellezzano)*

Le verifiche del Progetto riabilitativo sono cadenzate a seconda del periodo di trattamento autorizzato e alla gravità della patologia presentata. Alle valutazioni iniziali e finali, possono essere affiancate valutazioni intermedie a seconda della necessità. Prima della scadenza del periodo di trattamento autorizzato l'équipe multidisciplinare effettua una Verifica dei Programmi Riabilitativi attuati valutando l'opportunità di interrompere o proseguire il trattamento.

- *Assistenza sanitaria.*

Per l'intero orario di apertura del centro viene garantita da personale medico e riabilitativo un'adeguata assistenza sanitaria e il monitoraggio continuo della malattia e della disabilità.

- *Disponibilità dell'équipe multidisciplinare per l'informazione sullo stato di salute del proprio familiare.*

È diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle proprie condizioni di salute, pertanto, i medici e i tecnici laureati sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento, da concordare anche telefonicamente, con la segreteria.

CARTA DEI SERVIZI

- *Disponibilità della cartella o di altra documentazione sanitaria*

Durante il periodo di degenza o all'atto della dimissione o successivamente può essere richiesta, alla Direzione Medica e/o ai Medici Responsabili, copia della cartella o di altra documentazione sanitaria mediante richiesta scritta (il modulo è disponibile presso la segreteria). Quanto richiesto è rilasciato entro 15 giorni.

- *Comunicazione dimissione*

Ogni dimissione è accompagnata da una comunicazione scritta che viene consegnata alla famiglia e se necessario trasmessa al Medico di Famiglia o all'ASL di appartenenza.

- *Rilascio certificati carattere amministrativo*

Tutte le certificazioni di carattere amministrativo vengono rilasciate entro 15 giorni dalla data della richiesta scritta.

- *Pulizia ambulatori medici, box di terapia, palestre*

La pulizia di ambulatori medici, box di terapia e di palestre viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti viene assicurata più volte nella stessa giornata.

- *Pulizia materiale riabilitativo, lettini*

Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino di terapia viene assicurata ad ogni paziente. Quotidianamente viene garantita la pulizia del materiale riabilitativo specifico. Per esigenze particolari si provvede anche più volte al giorno.

CARTA DEI SERVIZI

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA

MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

La Direzione dell'I.R.F.R.I. SRL valuta l'efficacia e l'efficienza dei propri processi mediante indicatori stabiliti al fine di valutare, su basi di fatto, le possibilità di miglioramento in linea con la politica e gli obiettivi strategici dell'azienda. Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono:

- Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne a carattere Sanitario e Gestionale
- Monitoraggio dei reclami
- Monitoraggio dei questionari di soddisfazione
- Monitoraggio dei tempi di attesa
- Monitoraggio delle non conformità al ricevimento materiali e durante il processo
- Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature del centro
- Il Piano di formazione annuale
- Monitoraggio delle scale di valutazione somministrate ai pazienti
- Monitoraggio dei risultati raggiunti in campo terapeutico.

Il Centro I.R.F.R.I. SRL garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto, reperibile in sala d'attesa o richiedibile direttamente alla Direzione o al personale del Centro;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata a mano in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 30 giorni.

Inoltre, il centro ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri utenti e delle loro famiglie e del livello di soddisfazione degli operatori nello

CARTA DEI SERVIZI

svolgere il loro lavoro (in particolare del personale di riabilitazione in quanto in rapporto quotidiano con gli utenti) per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti, in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

Semestralmente il Centro sottopone agli utenti e alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti e annualmente agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione. Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti. Gli esiti dei questionari di customer satisfaction sono annualmente pubblicati sul sito aziendale.

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE

Il nostro Centro di Riabilitazione, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, di cui alla legge 241/90, ribaditi con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, ha messo in atto un sistema di iniziative atto a favorire l'interazione tra ente erogatore di servizi ed utenza.

La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:

- Concessione di spazi che consentano alle associazioni di volontariato, se richiesto, di poter partecipare a momenti istituzionali e di indirizzo del Centro;
- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il confort offerto;
- Possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.
- Procedura di gestione strutturata dei reclami
- Promozione dell'ascolto attivo dei pazienti, oltre che attraverso i canali già riportati, tramite il confronto con il Case manager, ovvero la figura che si fa carico, nell'ottica del caring, di tutte le esigenze della persona assistita, la "persona di riferimento" i cui compiti includono l'effettiva

CARTA DEI SERVIZI

valutazione dei bisogni dell'assistito, in una visione d'insieme, la pianificazione dei supporti, delle risorse e dei servizi necessari, la messa in rete delle risorse e degli interventi, il coordinamento dei processi, la garanzia della continuità della presa in carico, nonché il coinvolgimento del paziente e dei suoi familiari nei processi di cura.

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori del Centro e sarà oggetto di continue iniziative di diffusione ad ampio spettro.

Quadro normativo della Carta dei Servizi

Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni e integrazioni Articolo 14 –“Diritti dei cittadini”
Decreto Legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive modificazioni e integrazioni Articolo 12 – “Ufficio Relazioni con il pubblico”
Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione e il funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico”
Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163 coordinato con la legge di conversione 11 luglio 1995, n.273 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”
DPCM 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari”
Linee-guida n.2 1995 Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale
Legge n. 328 dell’ 8 novembre 2000, Art 13 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali”
Linee guida Deliberazione 369 del 23/03/2010 Regione Campania, “Linee guida per la Carta dei Servizi Sanitari”
Accreditamento istituzionale definitivo BURC, decreto n. 142 del 31.10.2014
Decreto n. 51 Commissario ad Acta Regione Campania del 4/7/2019
Delibera Regionale n. 166 del 06/04/2022 Requisiti ulteriori specifici per l’accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e sociosanitarie della Regione Campania
Decreto Dirigenziale Giunta Regione Campania n. 284 del 24/05/2023 – Check list per la verifica dei requisiti ulteriori generali di accreditamento