



ISTITUTO  
SANTA CHIARA

# CARTA DEI SERVIZI Lecce

REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE REVISIONE	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
Rev. 17	31/01/2020	Aggiornamento	RSGQ	AU	AU
Rev. 18	05/05/2021	Aggiornamento organizzazione del presidio	RSGQ	AU	AU
Rev.19	02/02/2021	Inserimento del servizio ambulatoriale	RSGQ	AU	AU
Rev. 20	08/02/2023	Inserimento della nuova sede di diagnostica a Maglie	RSGQ	AU	AU
Rev. 21	14/06/2023	Aggiornamento di tutti i servizi e inserimento della nuova carta intestata	RSGQ	AU	AU
Rev. 0	04/11/2024	Divisione del documento per servizio interessato	RSGQ	AU	AU
Rev. 1	06/2026	Aggiornamento dei servizi	RSGQ	AU	AU

**Sede legale:** Lecce (LE)

**Indirizzo:** Via Campania 5, Lecce 73100

**Telefono:** 0832/348383

**FAX:** 0832/340570

**Email:** [amministrazione@istitutosantachiara.it](mailto:amministrazione@istitutosantachiara.it)

**Sito web:** [www.istitutosantachiara.it](http://www.istitutosantachiara.it)

**Partita IVA:** 03625370758

## Sommario

<i>Introduzione</i> .....	6
<i>A cosa serve la Carta dei Servizi</i> .....	6
<i>Storia</i> .....	6
<i>La Mission</i> .....	7
<i>La Vision</i> .....	8
<i>Principi fondamentali</i> .....	10
<i>Ricerca scientifica</i> .....	11
<i>Sistema Gestione Qualità</i> .....	11
<i>Certificazione per la Parità di Genere</i> .....	12
<i>Customer satisfaction</i> .....	12
<i>Rischio clinico</i> .....	12
<i>Prevenzione e protezione</i> .....	13
<i>Settore formazione</i> .....	13
<i>Modalità di informazione sui servizi</i> .....	14
<i>Personale</i> .....	14
<i>Modalità di accoglienza</i> .....	14
<i>Diritti e doveri degli utenti</i> .....	15
<i>Convenzioni con Enti e Associazioni</i> .....	15
<i>Forme di ristoro e modalità di fruizione da parte dell'utenza</i> .....	16
<i>Modalità di pagamento delle prestazioni e altri mezzi di finanziamento</i> .....	16
<i>Tempi di attesa</i> .....	16
<i>Convinzioni etiche e religiose</i> .....	17
<i>Mediazione linguistico-culturale</i> .....	17
<i>Divieto di fumo e altri divieti</i> .....	17
<i>Divieto di introduzione e consumo di alimenti a uso collettivo</i> .....	17
<i>Barriere architettoniche/percorsi</i> .....	18
<i>Eventi ricreativi</i> .....	18
<i>Intervento del personale sanitario in ambito scolastico</i> .....	18
<i>Gestione degli effetti personali preziosi di proprietà dell'utente</i> .....	18
<i>Accesso di animali d'affezione</i> .....	19

---

---

<b>Accesso di Cani Guida .....</b>	<b>20</b>
------------------------------------	-----------

---

---

**PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE PER SOGGETTI PORTATORI DI DISABILITÀ FISICHE, PSICHICHE E SENSORIALI (EX ART. 26) PER N. 40 POSTI LETTO IN REGIME RESIDENZIALE – LECCE...21**

---

---

Chi siamo.....	21
La struttura .....	21
I nostri servizi .....	21
Appropriatezza dei ricoveri in riabilitazione .....	22
Modalità di accesso .....	23
Scheda di proposta di ammissione al ricovero .....	25
Gestione delle liste d’attesa .....	25
Dotazione necessaria per il ricovero .....	25
Elenco documenti per il ricovero .....	26
Valutazione d’ingresso.....	26
Gestione degli effetti personali preziosi di proprietà dell’utente ricoverato.....	28
Gestione degli ausili personali .....	28
Ulteriori servizi .....	28
Spazi ricreativi.....	29
Richiesta documentazione clinica .....	29
Orari .....	30
Numeri di telefono e recapiti utili .....	30
Dove siamo .....	30

---

---

**PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE PER SOGGETTI PORTATORI DI DISABILITÀ FISICHE, PSICHICHE E SENSORIALI A CICLO DIURNO (EX ART. 26) PER N. 20 POSTI IN REGIME SEMIRESIDENZIALE – LECCE.....31**

---

---

Chi siamo.....	31
La struttura .....	31
Modalità di accesso .....	31
Presa in carico e frequenza .....	32
Prima visita .....	32
Strumenti di coordinamento .....	33
Prescrizione ausili, ortesi e protesi.....	33
Proroga .....	33
Dimissione.....	33
Prenotazione appuntamenti .....	33
Richiesta documentazione clinica .....	33
Distributori alimenti e bevande .....	34

---

---

Orari .....	34
Numeri di telefono e recapiti utili .....	35
Dove siamo .....	35
<b>Servizi domiciliari.....</b>	<b>35</b>
Numeri di telefono e recapiti utili .....	37
<b>PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE PER SOGGETTI PORTATORI DI DISABILITÀ FISICHE, PSICHICHE E SENSORIALI A CICLO DIURNO (EX ART. 26) IN REGIME AMBULATORIALE – LECCE.....</b>	<b>37</b>
Organizzazione interna .....	37
Modalità di esecuzione del servizio.....	37
Orari .....	38
Numeri di telefono e recapiti utili .....	38
Procedure per la gestione delle informazioni sanitarie.....	39
Sistema informativo.....	39
Determinazione della tariffa.....	39
Gli ambulatori presenti nella struttura .....	40
Elenco Prestazioni Erogate.....	40
<b>POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO - ISTITUTO SANTA CHIARA S.r.l. – LECCE.....</b>	<b>40</b>
Chi siamo.....	40
La struttura .....	40
I nostri servizi .....	40
<b>1.CARDIOLOGIA STRUMENTALE E CLINICA:.....</b>	<b>41</b>
<b>2.FISIOTERAPIA: .....</b>	<b>41</b>
<b>3.FISIOTERAPIA STRUMENTALE:.....</b>	<b>41</b>
<b>4.CHIRURGIA VASCOLARE:.....</b>	<b>41</b>
<b>5.DERMATOLOGIA:.....</b>	<b>42</b>
<b>6.FISIATRIA: .....</b>	<b>42</b>
<b>7.NEUROPSICOMOTRICITÀ.....</b>	<b>42</b>
<b>8.TERAPIA OCCUPAZIONALE: .....</b>	<b>42</b>
<b>9.LOGOPEDIA: .....</b>	<b>42</b>
<b>10.NEUROFISIOPATOLOGIA: .....</b>	<b>42</b>
<b>11.NEUROPSICOLOGIA:.....</b>	<b>42</b>
<b>12.OTORINOLARINGOIATRIA:.....</b>	<b>42</b>
<b>13.PSICOTERAPIA COGNITIVO – COMPORTAMENTALE: .....</b>	<b>43</b>
<b>14.PNEUMOLOGIA: .....</b>	<b>43</b>
<b>15.NEUROLOGIA E NEURORIABILITAZIONE:.....</b>	<b>43</b>

<b>16.NEUROPSICHIATRIA INFANTILE:</b> .....	43
<b>17.ORTOPEDIA</b> .....	44
<b>18.REUMATOLOGIA</b> .....	44
<b>19.ENDOCRINOLOGIA:</b> .....	44
<b>20.MEDICINA INTERNA:</b> .....	44
<b>21.ODONTOIATRIA:</b> .....	44
<i>Servizi e trattamenti per bambini, adulti, persone con disabilità e/o non collaboranti</i> .....	44
<b><i>Prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale Odontoiatrica</i></b> .....	<b>44</b>
<i>Prenotazione appuntamenti</i> .....	45
<i>Orari</i> .....	45
<i>Numeri di telefono e recapiti utili</i> .....	45
<b><i>Processo di costruzione e diffusione della Carta dei Servizi</i></b> .....	<b>46</b>
<b><i>Matrice di responsabilità della Carta dei Servizi</i></b> .....	<b>46</b>
<b><i>Distribuzione della Carta dei Servizi</i></b> .....	<b>46</b>
<b><i>Validità della Carta dei Servizi</i></b> .....	<b>46</b>

## Introduzione

*Gentile Utente,*

la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento mediante il quale Istituto Santa Chiara S.r.l. fa conoscere agli utenti la propria organizzazione.

Essa ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra Struttura, per aiutare i cittadini a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri Servizi, più chiari i doveri e i diritti.

La Carta dei Servizi si offre, quindi, come testimonianza della nostra *mission* e *vision* aziendali. Un approccio nel quale trovano significato tangibile i valori bio-psico-sociali del paziente, ricreando un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare, mettendo la Persona al centro delle nostre cure.

Tale documento rappresenta, quindi, l'impegno specifico dell'Istituto per una gestione sempre più efficiente, attenta e sensibile nei confronti dell'utente; fornisce informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità d'accesso, sulla fruizione delle prestazioni e sulla struttura erogante, sugli standard di qualità adottati e sulle forme di tutela, quali il reclamo dei diritti degli utenti.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico pronto ad essere aggiornato in virtù dei risultati emersi dalle verifiche periodiche sulla soddisfazione, ottenuti grazie ai questionari che raccolgono il giudizio dell'utente sulla qualità percepita del servizio offerto.

Al fine di rendere più agevole la lettura e finalizzare il processo di conoscenza dei contenuti riportati nel presente documento, i termini di uso non comune e più di pertinenza dell'ambito sanitario e logistico sono esplicitati nello stesso contesto del paragrafo in maniera più chiara e accessibile.

I contenuti del presente documento sono integralmente disponibili anche sul sito [www.istitutosantachiara.it](http://www.istitutosantachiara.it).

## A cosa serve la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi non è un semplice mezzo di consultazione, bensì uno strumento completo di informazione su tutte le prestazioni offerte da Istituto Santa Chiara, affinché l'utente possa conoscere le modalità per accedervi.

Lo scopo principale è quello di garantire agli utenti il pieno rispetto dei loro diritti e, in quanto pazienti, la massima dignità. Con questo spirito, l'utenza è pregata di esaminare le indicazioni contenute in questa nostra Carta dei Servizi, offrendoci la propria collaborazione, presentando eventuali personali osservazioni o suggerimenti finalizzati al raggiungimento di un ulteriore miglioramento della qualità dell'assistenza.

## Storia

All'inizio c'è il sogno visionario; poi una o più persone traducono il desiderio e la possibilità in atto creativo.

Un'azienda nasce così. E nel sogno e nella visione non appare soltanto l'intenzione a realizzare e a produrre; l'azione del dar vita è guidata dai modelli e dallo stile che qualificano chi è coinvolto in tale impegno, consentendo in tal modo la concretizzazione personalizzata di quel disegno.

Prima che nascesse Istituto Santa Chiara esisteva già un retroterra di esperienze di clinica e di vita che aspettavano soltanto il loro compimento. Bisognava mettere insieme buone pratiche e sensibilità per validare ancor di più l'azione già sperimentata e verificata come efficace.

E così è stato. Nel 2002 viene fondato il Gruppo Istituto Santa Chiara che da allora svolge, fra le altre cose, attività sanitaria privata, accreditata con il SSR (Servizio Sanitario Regionale).

Il nome "Istituto Santa Chiara" nasce per richiamare con semplicità lo spirito di servizio per l'accoglienza e la presa in carico di chi ha bisogno; i settori della psicoterapia, della riabilitazione complessa, della radiologia con grandi macchine e della formazione post-universitaria, tutti finalizzati a rispondere a richieste di aiuto e di cura.

## La Mission

Istituto Santa Chiara S.r.l. ha la finalità di tutelare, migliorare e promuovere la salute dei cittadini. L'Azienda è un ente privato accreditato e convenzionato, che risponde ai bisogni di salute della popolazione attraverso l'offerta di prestazioni sanitarie che si caratterizzano anche per la loro connotazione in termini di alta specialità e di specifico carico assistenziale.

In particolare, l'Azienda:

1. provvede alla erogazione di prestazioni sanitarie anche di alta complessità e di efficacia scientificamente dimostrata;
2. eroga prestazioni sanitarie finalizzate a garantire la prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione delle patologie anche di medio-bassa complessità, aventi elevato impatto assistenziale ed appropriate rispetto alle risorse disponibili;
3. definisce e sviluppa le attività di formazione, ricerca ed innovazione, al fine di offrire servizi sempre più qualificati ai cittadini e per valorizzare le capacità e gli impegni dei professionisti;
4. contribuisce alla promozione, al mantenimento e allo sviluppo dello stato di salute della popolazione del territorio regionale, sviluppando sinergie con le Aziende Sanitarie. A tal fine ricerca l'integrazione con esse, al fine di implementare e sviluppare un modello organizzativo a rete integrata e multidisciplinare di servizi volte ad offrire una ampia gamma di prestazioni.
5. Le scelte sanitarie dell'Azienda sono effettuate in coerenza con le politiche regionali e gli atti di programmazione nazionale e regionale. L'insieme dei criteri e dei principi che l'Azienda ha scelto di praticare in relazione ai propri scopi, che costituiscono il comune ed esplicito punto di riferimento per l'azione gestionale e per la definizione dell'organizzazione aziendale, è orientato dai seguenti valori fondanti:
  1. la centralità della persona;
  2. il rispetto della dignità umana;
  3. l'equità;
  4. l'etica professionale;
  5. la qualità clinico-assistenziale;
  6. il coinvolgimento e la qualificazione continua delle risorse umane, da sostenere attraverso programmi permanenti di formazione e aggiornamento, mirati al cambiamento per il miglioramento del sistema aziendale;
  7. la continua ricerca di percorsi assistenziali innovativi sia dal punto di vista tecnologico che organizzativo;
  8. l'equilibrio tra i servizi offerti e le risorse disponibili;

9. la promozione e garanzia di partecipazione alla propria attività dei singoli cittadini e delle loro associazioni, nel rispetto delle norme generali, ricercando il coordinamento con il sistema degli Enti locali per accrescere l'efficacia dei propri interventi.

## La Vision

La *Vision* aziendale si basa su:

- ***Perseguimento dell'eccellenza***

L'Azienda sostiene le azioni tese a creare un ambiente favorevole per l'espressione dell'eccellenza clinica e assistenziale, a favorire l'attività di ricerca e di sperimentazione e a valorizzare le risorse professionali, anche attraverso il confronto con altre realtà sia regionali che sovraregionali, sicuro fattore di miglioramento della qualità dell'assistenza. La continua introduzione di nuove tecnologie e lo sviluppo di modelli organizzativi e gestionali innovativi rappresenta, inoltre, la condizione atta a garantire l'eccellenza delle prestazioni strumentali a supporto delle decisioni cliniche.

- ***Centralità dell'utente ed equità di accesso***

Il principio di centralità dei bisogni dell'utente è garantito, oltre che dalla scelta di modelli che determinano la maggiore flessibilità e funzionalità organizzativa, anche dalla definizione ed attuazione di percorsi e protocolli assistenziali integrati e multidisciplinari. Il principio di equità di accesso è garantito dalla costante ricerca di una corretta allocazione delle risorse, atte a determinare una costante e continua rimodulazione dell'offerta di prestazioni in rapporto alla qualità e quantità della domanda, con particolare riferimento a quelle ad alto contenuto professionale e tecnologico.

- ***Partecipazione dei cittadini***

L'Azienda, in attuazione del principio di centralità dell'utenza, riconosce allo stesso il diritto di partecipazione, singolo o tramite le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti, alle fasi di programmazione delle attività, valutazione della qualità dei servizi e tutela dei diritti degli utenti.

- ***Partecipazione e sviluppo delle risorse umane***

L'investimento sui professionisti e sulla formazione continua degli stessi è presupposto imprescindibile per "praticare" il cambiamento. Le nuove conoscenze, il confronto con altre realtà, le sfide derivanti da nuovi approcci clinici, tecnologici ed organizzativi, sono strumento e motore per l'introduzione e lo sviluppo del governo clinico che diviene non già più solo obiettivo, ma metodo; a tale scopo la direzione aziendale, nell'elaborazione delle strategie aziendali e nella definizione dei percorsi assistenziali, opera promuovendo il pieno ed attivo coinvolgimento dei professionisti. Il confronto interdisciplinare e interprofessionale è incentivato quale modalità per garantire la trasversalità e per operare in funzione dei risultati finali sull'utenza. Le opportunità formative sono orientate a sviluppare competenze professionali in coerenza con gli obiettivi aziendali.

- ***Sviluppo dell'innovazione e della ricerca***

L'Azienda promuove lo sviluppo dell'innovazione e della ricerca, anche mediante gli opportuni raccordi con gli IRCCS, le Aziende Sanitarie e le Università, affinché tali attività diventino parte integrante e costante dell'operatività del sistema, determinando e riverberando effetti positivi sulla qualità delle prestazioni. Con il processo di ricerca si tende all'obiettivo del miglioramento delle strategie assistenziali, in modo che la cultura così acquisita attribuisca all'atto medico, accanto alla mera funzione di cura, una valenza di ricerca per nuove conoscenze e nuovi saperi. Gli effetti dell'attività di ricerca avranno anche una ricaduta sul fronte della formazione, in quanto le attività formative verranno conseguentemente guidate a seconda dei risultati

ottenuti. Al fine di aumentare l'efficacia, l'efficienza e l'equità di accesso alle prestazioni sanitarie, l'Azienda promuove lo sviluppo dell'*e-health* con particolare riferimento a seguenti campi di applicazione: EBM (*Evidence Based Medicine*).

- **Revisione sistematica della qualità dei servizi**

La Direzione è impegnata a soddisfare obiettivi di miglioramento continuo conformi alle esigenze dell'utenza, del professionista e dell'organizzazione, coniugando qualità clinica, relazionale e organizzativa. A tale scopo implementa programmi di verifica sistematica dell'attività e dei risultati raggiunti con la partecipazione attiva dei professionisti.

- **Integrazione Presidio-Territorio**

L'Azienda crede fortemente nella cura del rapporto con le altre aziende sanitarie, finalizzandolo alla valorizzazione di un progetto complessivo di sviluppo di una rete integrata di servizi, volta a realizzare obiettivi di continuità di cura e di presa in carico del paziente. I rapporti con le Aziende Sanitarie sono orientati, altresì, a sistematizzare le sinergie con i Medici di Assistenza Primaria, al fine di:

- definire linee guida comuni su patologie rilevanti che prevedono integrazione;
- migliorare l'appropriatezza delle richieste;
- definire criteri per garantire un accesso equo rispetto alla "gravità" della patologia.

- **Trasparenza e Collaborazione**

Il contesto organizzativo è improntato alla ricerca del confronto e allo scambio di informazioni ed esperienze, in un clima di collaborazione e di supporto reciproco, allo scopo di motivare, responsabilizzare e coinvolgere tutti gli operatori al perseguimento degli obiettivi aziendali. L'Azienda, consapevole della propria funzione nel contesto sociale, economico e culturale nel quale opera, si impegna a realizzare trasparenza e collaborazione con tutte le parti interessate.

- **Informazione, Comunicazione e Partecipazione**

Un sistema informativo è essenziale nella gestione di una organizzazione complessa come quella sanitaria, e deve garantire lo scambio di informazioni e la comunicazione fra il paziente, i cittadini ed i professionisti. Esso deve essere orientato ai bisogni di salute ed alla gestione dei servizi, deve essere in grado di descrivere, misurare, e di assicurare la qualità dei dati (riproducibilità, accuratezza, completezza, tempestività), al fine di facilitare la valutazione ed il miglioramento dei percorsi di cura. La competenza comunicativa è fondamentale nell'espletamento dell'attività sanitaria ed è una componente essenziale della professione sanitaria stessa. L'Azienda adotta uno stile comunicativo efficace verso tutte le parti interessate e favorisce lo sviluppo della competenza comunicativa degli operatori.

- **Qualità, Formazione e Ricerca**

La qualità, la formazione e la ricerca sono strumenti fortemente integrati e interdipendenti, finalizzati al miglioramento dell'assistenza erogata. L'Azienda ricerca il miglioramento continuo della qualità assistenziale in tutte le sue dimensioni (professionale, organizzativa, relazionale, percepita), e considera la formazione continua come parte integrante della professione e della organizzazione, in quanto strumento che consente di adeguare conoscenze, competenze e abilità agli obiettivi di entrambe. La ricerca, oltre che significare studi clinici o di laboratorio, trasferita nella pratica quotidiana della attività assistenziale, diventa un modo di agire dell'operatore, caratterizzato dallo sforzo di verificare le ipotesi, dall'uso della logica argomentativa, dalla continua ricerca delle prove di efficacia clinica e dalla verifica dei risultati raggiunti, un atteggiamento che riassume tutti i valori dell'Istituto.

#### - **Valutazione**

L'Istituto, ritenendo la valutazione fase essenziale e ineludibile nella gestione delle attività assistenziali, si impegna a valutare sistematicamente i risultati delle stesse attraverso indicatori predefiniti e condivisi con le parti interessate a favorire l'autovalutazione partecipata di gruppo (fra pari), quale strumento efficace per i cambiamenti più proficui per l'organizzazione e i suoi operatori.

#### - **Sostenibilità economica**

L'Istituto intende perseguire la ricerca della sostenibilità economica secondo forme e modalità compatibili con la tutela dei Livelli Essenziali di Assistenza e con le esigenze di sviluppo e di innovazione del sistema complessivo aziendale, a salvaguardia di un sistema sanitario universalistico, solidaristico ed equo. In tal senso essa pone come criterio cardine del proprio *modus operandi* la lotta ad ogni forma di "antieconomicità" nell'ambito della propria gestione, intendendo per antieconomicità ogni spesa, ogni investimento, ogni prestazione, ogni servizio, ogni operatore al quale non corrisponda un adeguato beneficio in termini di salute per la popolazione assistita. Il fine ultimo è quello di avviare un processo virtuoso di ammodernamento del proprio sistema dei servizi, dei comportamenti professionali, dei metodi di intervento rispetto alle comunità di riferimento.

#### - **Ospitalità**

L'Istituto, nell'ambito dell'attuazione del processo di "umanizzazione" delle cure, adotta un approccio organizzativo e operativo che esalta il ruolo ed il valore della relazionalità del sistema nel suo complesso. In tale contesto assume un ruolo fondamentale l'"ospitalità", intesa come nuovo contratto sociale tra gli operatori aziendali e i cittadini, in virtù del quale si definiscono i diritti e i doveri degli uni nei confronti degli altri, le reciproche aspettative e le conseguenti responsabilità. A tale scopo l'Azienda, si propone di attivare e sviluppare una rete di relazioni tra i servizi offerti dall'Azienda ed il cittadino che ne usufruisce, dall'accoglienza fino alla dimissione, ivi compresa la gestione dei rapporti con i familiari del paziente, in una prospettiva di corresponsabilizzazione con i cittadini malati funzionale a migliorarne le condizioni di utilizzo e di beneficio dei servizi sanitari offerti.

#### - **Rendicontazione**

L'Istituto intende valorizzare la funzione di rendicontazione attraverso la predisposizione, a cadenza annuale, del Bilancio, vale a dire una relazione sullo stato di raggiungimento degli obiettivi assegnati sia sotto il profilo assistenziale che sotto quello economico-finanziario. Il Bilancio si configura a tutti gli effetti quale documento strategico di fondamentale importanza in quanto, nel "rendere conto" ai vari portatori di interessi dei risultati della gestione aziendale, esaminata sotto ogni singolo profilo, diviene uno strumento effettivo di confronto utile sia nella rilevazione delle criticità che nella individuazione delle proposte di miglioramento.

## **Principi fondamentali**

Istituto Santa Chiara fa propri, per la tutela dell'utenza, i principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

### **Eguaglianza**

Deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

### **Imparzialità**

Devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

### **Continuità**

Il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

### **Diritto di scelta**

L'utenza può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

### **Partecipazione**

Viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'utenza nei confronti dell'apparato sanitario pubblico.

### **Efficienza ed efficacia**

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi si uniformano a criteri di efficienza ed efficacia.

## **Ricerca scientifica**

Istituto Santa Chiara svolge un'intensa attività di ricerca nel settore delle neuroscienze, in particolare nella riabilitazione neuromotoria e neuropsicologica.

Le sperimentazioni sono fortemente integrate con le attività di assistenza ed è per questo che, durante la permanenza in Istituto, l'utenza può essere contattato per partecipare a un progetto scientifico, previo rilascio di un consenso informato.

I programmi di ricerca realizzano un'attività fondamentale nel campo dell'assistenza, perché consentono di scoprire nuove cure e trattamenti riabilitativi nell'interesse dell'Utente e, più in generale, della collettività.

Nell'ambito delle **attività di ricerca**, l'Istituto ha sperimentato e realizzato dei software riabilitativi, in collaborazione con diversi centri specialistici di diagnosi e riabilitazione di regioni diverse del territorio nazionale, per la riabilitazione dei disturbi della memoria, dei disturbi del linguaggio e dell'apprendimento, della balbuzie.

Il settore **Digital Health** si occupa di sviluppo e perfezionamento di app e software per diversi disturbi neurologici. Vengono studiate e progettate le soluzioni più innovative per migliorare la qualità delle cure e rendere i trattamenti efficaci e piacevoli per tutti: adulti e bambini. Tale settore si pone come un nuovo paradigma di cura e vuole essere parte attiva del processo mondiale di trasformazione digitale della Salute.

## **Sistema Gestione Qualità**

Il Sistema Qualità è costituito dall'insieme delle **risorse** di cui un'azienda dispone e delle **attività** che mette in atto allo scopo di garantire il raggiungimento di quanto prefissato.

La politica per la qualità di Istituto Santa Chiara è orientata a garantire il soddisfacimento dei requisiti del cliente e delle esigenze di tutte le parti interessate (sia interne che esterne all'organizzazione) e al miglioramento delle proprie prestazioni.

Per questo motivo, la Direzione ha stabilito di organizzarsi in modo che i fattori tecnici, amministrativi e umani che influenzano la qualità siano tenuti sotto controllo e monitorati.

Nel 2004, il Nostro Presidio di riabilitazione funzionale ha ottenuto la Certificazione **ISO 9001:2015** per progettazione ed erogazione di prestazioni sanitarie, di diagnosi e cura, di riabilitazione neuropsicologica e cognitiva in regime ambulatoriale e semiresidenziale. Progettazione, erogazione e gestione di corsi di formazione in ambito sanitario.

## Certificazione per la Parità di Genere

Istituto Santa Chiara S.r.l. ha conseguito nel 2026 la Certificazione per la Parità di Genere, a conferma dell'impegno aziendale nella promozione di un ambiente di lavoro equo, inclusivo e rispettoso delle pari opportunità. Tale riconoscimento si inserisce nel percorso di miglioramento continuo dell'organizzazione e riguarda la valorizzazione delle persone, la tutela contro ogni forma di discriminazione e l'adozione di politiche orientate all'equità, alla trasparenza e alla crescita professionale.

## Customer satisfaction

Al fine di conoscere l'opinione degli utenti e dei loro *caregivers* riguardo ai servizi offerti, questi vengono invitati a collaborare alla rilevazione dei dati sulla soddisfazione dei servizi erogati, mediante la compilazione del modulo di elogio/reclamo posto in ogni sede presso la *reception* o richiedibile via mail. Nella compilazione dei moduli, l'utente potrà farsi aiutare da una persona di sua fiducia. L'ufficio Gestione Qualità si impegna a produrre annualmente un report sulla *customer satisfaction* e a pubblicarne l'esito in forma sintetica sul sito internet istituzionale. Lo stesso può essere richiesto in visione a detto Ufficio.

Il sistema di verifica delle attività è parte integrante della nostra organizzazione e attraversa, con cadenza periodica, ogni frangia del Servizio. Esso, infatti, analizza sia gli aspetti procedurali e organizzativi che gli elementi di capacità di impatto del servizio, tra cui, laddove possibile: riduzione del grado di isolamento dell'utente; un aumento dell'autonomia, dell'autostima e delle capacità di organizzare la propria vita; un aumento degli interessi ricreativi – culturali ecc. Il sistema costruito tiene conto anche delle difficoltà insite nella misurazione della prestazione nei servizi alla persona, classicamente definiti intangibili e pertanto più difficilmente sottoponibili a stime quantitative e qualitative.

Agli utenti viene, altresì, erogato un questionario di soddisfazione, da compilare in modalità anonima e con riconsegna presso un'apposita cassetta apribile solo con chiave, posizionata presso l'ingresso della struttura. Ciò consente di rilevare dati sia quantitativi che qualitativi e di monitorare l'andamento del servizio. L'utente, infatti, potrà esprimere il proprio grado di soddisfazione sul servizio in generale, sulle diverse prestazioni, sul personale.

## Rischio clinico

La sicurezza dei pazienti è uno dei fattori determinanti la qualità delle cure e quindi è uno degli obiettivi prioritari che il Servizio Sanitario Nazionale si pone. Lo sviluppo di interventi efficaci è correlato alla comprensione delle criticità dell'organizzazione e dei limiti individuali, richiedendo una cultura diffusa che consenta di superare le barriere per l'attuazione di misure organizzative e di comportamenti volti a promuovere l'analisi degli eventi avversi e a raccogliere gli insegnamenti che da questi possono derivare.

L'Unità di Risk Management dell'Istituto si occupa, tra le sue funzioni, di identificare i rischi clinici ed i relativi determinanti nella specifico contesto professionale; di riconoscere gli eventi avversi, analizzandone le cause delle insufficienze attive e di quelle latenti; di scegliere e di applicare interventi per la prevenzione dei rischi e per la gestione degli eventi avversi e delle relative conseguenze; di riconoscere il valore e le potenzialità della documentazione clinica e gestionale per la prevenzione del rischio clinico e l'analisi degli eventi ad esso correlati; di identificare le funzioni connesse al rischio per le diverse figure professionali e le relative responsabilità; di istruire i pazienti, i familiari, i volontari e gli operatori per la identificazione dei rischi, la prevenzione, la protezione dagli stessi, nonché la gestione dei danni e delle relative conseguenze e di comunicare ai pazienti e ai familiari eventuali eventi avversi, nei modi previsti dalla legge.

## Prevenzione e protezione

Il Servizio di coordinamento Prevenzione e Protezione (SPP), ha lo scopo di istituzionalizzare e implementare un sistema di prevenzione integrato per l'individuazione, la valutazione, la riduzione e il controllo dei fattori di rischio aziendali. Il sistema di prevenzione è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei lavoratori e degli utenti, dei visitatori e del personale. Cura la programmazione e la gestione dei programmi annuali d'aggiornamento del personale aziendale, in collaborazione con il Settore Formazione, così come previsto D.lgs.81/2008. Le condizioni di sicurezza antinfortunistica sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al d.lgs. 81/2008 e s.m.i. Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti. Apposita segnaletica indica i rischi e i divieti presenti in ogni struttura.

## Settore formazione

L'Ufficio Formazione è un servizio istituito con il compito di promuovere, aggiornare e valorizzare lo sviluppo professionale di tutto il personale in servizio e di nuova assunzione del Nostro Istituto e promuove, altresì, la formazione continua, l'aggiornamento e l'addestramento attraverso corsi rivolti a un pubblico eterogeneo.

Tale Ufficio cura i programmi di formazione del personale e l'aggiornamento professionale, si occupa della gestione documentale degli atti e provvede agli interventi necessari per la realizzazione delle iniziative di formazione, formula proposte con riferimento alla strategia di formazione del personale, fornisce, anche in collaborazione con la Direzione Sanitaria e la Direzione Generale, il supporto per lo svolgimento di attività di alta formazione.

Le iniziative di formazione possono anche essere organizzate tramite convenzioni tra più enti di ricerca, utilizzando competenze e professionalità e forme di collaborazione con Università, con altri Istituti e Centri di formazione pubblici o privati.

L'Ufficio Formazione, valutando il programma, gli obiettivi e i contenuti degli eventi formativi, si assume la responsabilità di garantire coerenza con i principi normativi del sistema di Educazione Continua in Medicina.

Fanno capo al settore Formazione le due Scuole di Specializzazione in Psicoterapia Cognitivo-Comportamentale e Cognitivo-Neuropsicologica Integrata (PCNI) di Lecce e Roma.

## Modalità di informazione sui servizi

L'istituto promuove periodicamente lo sviluppo di adeguati progetti di comunicazione, finalizzati a garantire una migliore diffusione e accessibilità delle informazioni sulle attività svolte e le prestazioni erogate. Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito dell'istituto. Curare la comunicazione e il dialogo qualifica il rapporto con l'Utente e migliora l'efficienza dei servizi offerti. In quest'ottica, oltre a quanto reperibile nella presente Carta dei Servizi, il nostro Personale è a disposizione degli utenti per ogni informazione e/o chiarimento.

## Personale

In questa struttura il numero degli operatori e le politiche di formazione rispettano le leggi e i regolamenti vigenti. La nostra incessante dedizione all'utente ci porta a considerare necessariamente la rotazione del personale all'interno della struttura come un problema significativo, cui corrispondono sia un costo per l'organizzazione, sia altri costi di difficile quantificazione. Per tale motivo, monitoriamo con estrema attenzione il fenomeno del *turn-over* del personale. Suddetta analisi viene da noi suddivisa tra "evitabile" ed "inevitabile", le cui componenti sono:

**"Evitabile"**: retribuzione e prospettive migliori, scarsa attitudine alla mansione, demotivazione all'attività, "motivi personali" o "sconosciuti", lontananza della residenza dell'operatore dal luogo di lavoro.

**"Inevitabile"**: maternità, normale raggiungimento della pensione, spostamento geografico del nucleo familiare, proseguimento degli studi.

Consapevole dei disagi derivanti dal *turn-over*, Istituto Santa Chiara garantisce la limitazione del fenomeno attraverso le seguenti strategie:

- individuazione di operatori residenti nel territorio di appartenenza o prontamente attiguo;
- accurata integrazione dei neo assunti;
- flessibilità organizzativa;
- coinvolgimento del personale nei processi decisionali: assicurato attraverso la partecipazione e relative riunioni di nucleo, nonché alle riunioni di verifica dei servizi;
- massimo sostegno empatico ai problemi del personale: viene assicurato cogliendo i primi sintomi di disagio e intervenendo prontamente nella risoluzione dei problemi, supportando costantemente gli operatori;
- analisi periodica dei bisogni formativi;
- eventi finalizzati al contenimento del *turn over* ed alla fidelizzazione del personale: creazione e rafforzamento dell'identità aziendale attraverso l'organizzazione di *meeting* aziendali annuali.

Il Personale è riconoscibile dal tesserino di identificazione posto sulla divisa che riporta la foto, il nominativo e la qualifica dell'operatore. I nominativi dei professionisti sanitari operanti nelle nostre sedi sono consultabili nell'organigramma di ogni sede.

## Modalità di accoglienza

Il personale sanitario assiste e affianca l'utenza durante la permanenza all'interno della struttura, allo scopo di migliorare il servizio e la funzionalità delle prestazioni erogate.

## Diritti e doveri degli utenti

### Diritto alla riservatezza

Istituto Santa Chiara S.r.l. garantisce il puntuale rispetto delle norme previste in materia di tutela dei dati personali dei pazienti.

A tal fine, all'atto dell'ingresso in struttura o prima delle prestazioni ambulatoriali, l'utenza (o il familiare/tutore dell'utente minore e/o inabile) firma:

- il modulo in cui sono fornite le informazioni al **trattamento dei dati personali**, ex art. 13 del Reg. UE n. 2016/679, prestando eventualmente, specifico consenso al trattamento dei dati per scopi diversi da quelli di cura;
- il **consenso informato** nel quale sono formalizzate le informazioni relative al trattamento che il paziente intende svolgere.

### Doveri dell'utenza

L'utenza, quando accede in Istituto, è invitata ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri, con la volontà di collaborare con il personale sanitario e tecnico e con la Direzione.

L'utenza non può praticare altre terapie, oltre quelle prescritte dai sanitari che la hanno in cura e riportate in cartella clinica.

L'uso di apparecchi telefonici e sonori deve essere effettuato in modo da non arrecare disturbo ad altri.

È fatto divieto, all'utenza e ai suoi familiari, di interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza. Eventuali gravi disservizi che dovessero verificarsi tra utenza e personale sanitario o tra personale sanitario e parenti devono essere segnalati tempestivamente ed esclusivamente alla Direzione Sanitaria.

### Tutela degli utenti

Istituto Santa Chiara è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto di impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Eventuali elogi/reclami devono essere rivolti in maniera documentata su apposito modulo a disposizione presso le Segreterie di ogni sede. Tale modulo può essere anche richiesto via mail alle varie strutture secondo le indicazioni riportate nella presente Carta e nella sezione "CONTATTI" del sito internet aziendale.

Previo appuntamento, è possibile ottenere, da parte del nostro personale, un supporto per la compilazione e il disbrigo della pratica della segnalazione o del reclamo.

Istituto Santa Chiara si riserva di valutare la fondatezza del reclamo e di fornire una risposta entro 15 gg. dalla ricezione.

## Convenzioni con Enti e Associazioni

Istituto Santa Chiara, sempre con lo scopo di offrire servizi di qualità, promuove, con Enti e Associazioni convenzionate, offerte e opportunità su alcune prestazioni riservate agli iscritti. Giunta la richiesta di convenzione da parte dell'Ente o dell'Associazione *brevi manu*, all'indirizzo mail [amministrazione@istitutosantachiara.it](mailto:amministrazione@istitutosantachiara.it), il personale si occupa di selezionare e valutare la richiesta e, previo parere positivo, procedere alla stipula della Convenzione. Ogni Ente o Associazione stabilisce, di concerto con l'Istituto, la modalità di richiesta della prestazione (es. previa esibizione di tessera associativa con iscrizione regolare per l'anno in corso, ecc.). Gli iscritti possono tenersi informati sulle nuove convenzioni sul sito internet alla sezione "Convenzioni". Tutte le convenzioni e gli accordi presenti sul nostro sito sono costantemente verificate e aggiornate; questo per poter presentare sempre accordi vantaggiosi e attuali.

## Forme di ristoro e modalità di fruizione da parte dell'utenza

L'utenza, in caso di disservizi o guasti alle apparecchiature, ha diritto di essere informata della impossibilità a effettuare la prestazione e ha comunque diritto alla riprogrammazione con procedure preferenziali.

Qualora l'utenza avesse effettuato il pagamento della prestazione e la stessa non fosse totalmente goduta, ha diritto al rimborso, a mezzo nota credito, della stessa proporzionato alla quantità di prestazione non erogata.

Nel caso in cui il paziente arrivi oltre l'orario fissato per l'inizio del trattamento, dovrà comunque pagare interamente il costo della prestazione programmata, rispettando l'orario di fine intervento previsto.

## Modalità di pagamento delle prestazioni e altri mezzi di finanziamento

Presso tutte le sedi di Istituto Santa Chiara S.r.l. è possibile provvedere al pagamento delle prestazioni nelle seguenti modalità:

- contanti;
- bancomat;
- carta di credito;
- assegni;
- assicurazione sanitaria.

L'**assicurazione sanitaria** è un tipo di assicurazione che permette di usufruire di una prestazione ottenendo la stessa in tempi brevi e con il rimborso, totale o parziale, dei costi. Esistono diverse tipologie di assicurazioni sanitarie, ognuna con le coperture più adatte per ogni tipo di esigenza del cliente, ed eventualmente estendibili anche ai familiari o ai dipendenti. L'elenco delle stesse è disponibile sul sito internet aziendale alla pagina <https://istitutosantachiara.it/sedi/lecce/convenzioni-sanitarie/>.

## Tempi di attesa

Esistono diverse tipologie di tempi d'attesa:

- tempo di attesa prospettato al cittadino al momento della prenotazione;
- tempo di attesa "reale", ossia l'intervallo temporale fra data di prenotazione di una prestazione e

- data di effettiva erogazione della stessa;
- nel giorno di effettuazione della prestazione, inoltre, il tempo di attesa è legato sia alle prestazioni sanitarie fornite, sia a eventi imprevisi e imprevedibili che possono causare ritardi o spostamenti dei servizi erogati.

Il tempo d'attesa potrebbe prolungarsi qualora, nelle Sedi, si verificassero eventi che rivestono il carattere dell'emergenza/urgenza.

## Convinzioni etiche e religiose

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. Tutte le attività dell'Istituto rispettano la più ampia pluralità religiosa. In casi particolari, è possibile chiedere, tramite gli Uffici di segreteria, un colloquio con il ministro di culto desiderato senza oneri per il Presidio.

## Mediazione linguistico-culturale

Gli utenti e il personale del servizio possono avvalersi, se necessario, dell'aiuto di mediatori linguistico-culturali, come supporto alle attività clinico-assistenziali, al fine di favorire la comunicazione fra pazienti stranieri e personale sanitario.

I mediatori dovranno presentarsi in sede muniti di idoneo documento di riconoscimento e di autorizzazione da parte del paziente.

## Divieto di fumo e altri divieti

In tutte le sedi di Istituto Santa Chiara S.r.l. è vietato fumare per disposizioni di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e altrui. Fumare, per la presenza di segnalatori di fumo, può comportare l'attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di allerta delle Autorità competenti.

Non è consentito introdurre in tutte le sedi di Istituto Santa Chiara S.r.l. sostanze stupefacenti e bevande alcoliche, cibo non confezionato industrialmente, collegare alla rete elettrica carica-batterie per telefoni cellulari, computer portatili, radio, tablet, ecc. senza preventiva comunicazione alla Reception, al fine di ottemperare alle normative vigenti in termini di sicurezza.

Anche nelle zone ove è consentito l'uso del telefono cellulare lo stesso deve avvenire senza recare disturbo agli altri utenti ed è fatto sempre obbligo di silenziare le suonerie e di usare un basso tono di voce per garantire la tranquillità e comfort ambientale.

## Divieto di introduzione e consumo di alimenti a uso collettivo

Al fine di tutelare sia gli utenti che gli operatori, e secondo quanto previsto dal Regolamento (CE) N. 85272004 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2004 sull'igiene dei prodotti alimentari, si dispone il divieto assoluto di introdurre dall'esterno alimenti a consumo collettivo.

È evidente che la merenda destinata ad uso personale, e/o fornita dal genitore o dal *caregiver*, non costituisca alimento ad uso collettivo ed è pertanto permessa.

Non è consentito festeggiare nelle sedi dell'Istituto compleanni e ricorrenze che comportino consumo, da parte dei pazienti, di alimenti prodotti artigianalmente da genitori o da esercenti di attività commerciali, a meno che non si tratti esclusivamente di prodotti confezionati muniti di etichetta a norma.

Pertanto, è vietato introdurre cibi destinati a uso collettivo nell'Istituto che non siano prodotti confezionati con etichetta a norma, che evidenzino la data di scadenza, gli ingredienti, la responsabilità legale della produzione.

## Barriere architettoniche/percorsi

In ogni sede di Istituto Santa Chiara sono state abbattute e/o superate le barriere architettoniche.

I percorsi dei visitatori sono assistiti da precisa segnaletica. Il sistema di segnaletica presente è stato realizzato nel modo più semplice e comprensibile, al fine di permettere agli utenti di raggiungere senza difficoltà le varie sedi e, conseguentemente, i reparti, le palestre, gli ambulatori e gli altri servizi.

Per le strutture poste su più piani, a ogni piano sono presenti planimetrie indicanti la posizione della persona che legge, le vie di fuga, l'ubicazione degli estintori e l'indicazione delle principali norme di comportamento da seguire nel caso si verificasse la necessità di evacuazione.

## Eventi ricreativi

Istituto Santa Chiara S.r.l. organizza eventi ricreativi rivolti alla propria utenza al fine di consolidare e di generalizzare particolari obiettivi riabilitativi. Tali iniziative vengono comunicate tramite affissione nelle bacheche, sul sito istituzionale e sui social.

Inoltre l'Istituto, al fine di rafforzare l'identità aziendale, organizza meeting aziendali annuali.

## Intervento del personale sanitario in ambito scolastico

Il quadro clinico dei pazienti in età evolutiva necessita, oltre che di interventi di tipo abilitativo/riabilitativo, del confronto con il personale della scuola che può aver bisogno di informazioni sulla diagnosi e sui dati relativi al funzionamento neuropsicologico dei bambini; in tal modo è possibile realizzare l'integrazione delle attività scolastiche con gli interventi riabilitativi previsti. Tali opportunità consentono un miglior raggiungimento degli obiettivi educativo-didattici e il consolidamento dei risultati raggiunti in ambito clinico.

Nel momento in cui emerge la necessità di contatto fra il personale sanitario e quello scolastico, i genitori possono farne richiesta, compilando il modulo specifico che può essere richiesto via mail o ritirato presso le segreterie di ogni sede e che dovrà essere firmato da entrambi i genitori o da chi ne fa le veci.

Successivamente, previo contatto della famiglia con il dirigente scolastico, informato su tale necessità, sarà cura del servizio di segreteria della struttura concordare data e ora dell'incontro, che avverrà online, fornendo i/il nomi/e degli/lo specialisti/a incaricati/o.

## Gestione degli effetti personali preziosi di proprietà dell'utente

Al fine di evitarne l'eventuale perdita, si consiglia di non portare presso la struttura sanitaria i propri effetti personali preziosi (gioielli, soldi, cellulare, computer portatili, tablet, ecc.). Qualora presenti, questi vanno affidati al proprio accompagnatore o, in alternativa, conservati sempre in un luogo chiuso.

L'utenza è invitata, pertanto, a custodire con diligenza e attenzione i propri effetti personali, evitando di lasciarli in qualunque luogo ove vi sia il rischio di perdita. La gestione degli oggetti preziosi di proprietà dell'utenza è a carico della stessa e/o dei familiari (o accompagnatori); pertanto, l'utenza si assume la responsabilità della corretta custodia, sottoscrivendo un apposito modulo e sollevando la struttura da ogni responsabilità in caso di perdita. La custodia dei beni personali preziosi da parte della struttura può avvenire solo su esplicita richiesta dell'utenza, in assenza di familiari, accompagnatori o tutori, o nel caso in cui il paziente sia impossibilitato a farsene carico.

## Accesso di animali d'affezione

Come è noto, diverse Leggi e regolamenti si rifanno alla definizione di "animali d'affezione", facendo riferimento in special modo al cane e al gatto. A questi ci si riferisce nella presente Carta dei Servizi. Sono escluse dall'accesso le seguenti Unità Operative/Servizi: stanze che ospitano pazienti allergici o con patologie immunitarie o soggetti con immunocompromissione; Infermerie, Ambulatori Medici, Sale di Diagnostica, Sale con impianti radiologici, Sale mensa, Odontoiatria, Sale di sterilizzazione, Deposito biancheria, Locali sporzionamento cibi, Altre aree identificate specificatamente per ogni struttura e segnalate, volta per volta, dal Direttore Sanitario o, in Sua assenza, dal personale Medico e/o infermieristico.

Per l'accesso, il paziente e/o i suoi familiari fanno richiesta scritta alla Direzione Sanitaria della struttura. La Direzione Sanitaria, ricevuta la richiesta del paziente, sentito il Responsabile dell'Unità che ha in cura il paziente, verifica la sussistenza dei requisiti per l'accesso, valuta la congruenza della richiesta e rilascia l'autorizzazione scritta specificando data, ora e luogo e ne dà comunicazione al personale interessato. L'autorizzazione per l'accesso dell'animale deve essere riportata sulla documentazione sanitaria (cartella clinica) del paziente, allegando anche fotocopia della documentazione richiesta per l'animale. In caso di inadempienze del conduttore dell'animale l'autorizzazione è revocata dalla Direzione sanitaria.

Alla richiesta vanno allegati:

- **copia di polizza assicurativa** per danni contro terzi;
- **certificazione veterinaria** (validità di 15 giorni dal suo rilascio) che attesti il buono stato di salute e assenza di sintomatologia clinica riconducibile a malattia trasmissibile anche di natura non zoonotica e assenza di endo ed ecto parassitosi;
- **copia dell'iscrizione all'anagrafe canina** (solo per il cane); in alternativa autocertificazione del possesso dei su citati documenti.

Il giorno della visita, il conduttore dell'animale deve portare con sé: il libretto sanitario aggiornato dell'animale, copia dell'autorizzazione, una confezione di prodotto idroalcolico per il frizionamento rapido delle mani e di offrire il prodotto a chiunque abbia toccato l'animale. In caso di dimenticanza, può chiederlo al personale del Presidio.

La Direzione Sanitaria individua e stabilisce i percorsi che l'animale deve fare per accedere alle aree comuni e il luogo dell'incontro con il paziente.

Il Responsabile del reparto di degenza ha il compito di: verificare che la posizione logistica della stanza del paziente sia idonea; acquisire il consenso scritto da parte degli altri pazienti presenti nella stanza, valutandone in primis le condizioni cliniche ed eventuali allergie.

In particolare, il **cane**:

- deve essere iscritto all'anagrafe degli animali d'affezione e il proprietario/conduttore è responsabile civilmente e penalmente dei danni o lesioni a persone, animali o cose provocate dal proprio animale;
- deve essere condotto al guinzaglio e avere la museruola. È consentito togliere la museruola durante l'incontro con il degente;
- deve essere condotto da persone in grado di gestirlo e avere il pieno controllo dell'animale.
- deve disporre di una polizza assicurativa per danni contro terzi.

È fatto obbligo a chiunque conduca il cane, di raccogliere eventuali deiezioni e avere con sé strumenti idonei alla raccolta delle stesse e di eventuali perdite di pelo.

Gli animali devono essere puliti e ben spazzolati.

Il **gatto**:

- deve essere tenuto nell'apposito trasportino almeno fino al raggiungimento del luogo ove si trova il paziente e, se liberato, deve essere mantenuto con idoneo guinzaglio.
- deve essere condotto da persone in grado di gestirlo e avere il pieno controllo dell'animale.
- deve disporre di una polizza assicurativa per danni contro terzi.

È fatto obbligo a chiunque conduca il gatto, di raccogliere eventuali deiezioni e avere con sé strumenti idonei alla raccolta delle stesse.

Gli animali devono essere puliti e ben spazzolati.

Nel caso le condizioni degli animali non siano conformi a quanto richiesto, questi possono essere allontanati previo contatto con la Direzione Sanitaria. Le motivazioni di tale allontanamento devono essere riportate sulla documentazione sanitaria del paziente.

L'operatore sanitario deve pianificare e realizzare specifici protocolli di pulizia ambientale dopo la visita. L'animale è sotto il controllo del suo gestore e deve rimanere vicino al proprietario/paziente; non è consentito che si avvicini ad altri pazienti, visitatori, staff, o altri animali. L'approccio deve avvenire dal lato libero da dispositivi medici invasivi quali i cateteri intravascolari e i sistemi di drenaggio, in modo da prevenire ogni contatto (urtare, leccare) con i siti e relativi presidi.

Le visite dell'animale non devono essere consentite mentre il paziente consuma il pasto e deve esser evitato condurre gli animali nei servizi igienici, vicino ai carrelli del vitto, delle medicazioni, della terapia.

## Accesso di Cani Guida

«Il cieco con il cane guida può entrare in tutti i luoghi aperti al pubblico», è l'articolo della Legge 37 del 1974, aggiornata dalla Legge 60 del 2006, che ammette e regola anche l'accesso del cane guida sui mezzi di trasporto pubblico. L'Ordinanza del Ministero della Salute del 6 agosto 2013, all'articolo 5, ha espressamente escluso l'uso della museruola e del guinzaglio «ai cani addestrati a sostegno delle persone diversamente abili».

I non vedenti potranno liberamente farsi accompagnare dal proprio cane in ogni ambiente e pubblico con le motivate eccezioni riguardanti valori generali prevalenti, quali la salute, l'incolumità e l'igiene di una pluralità di persone. Per tale motivo ci si rifà a quanto contenuto nel paragrafo precedente.

## **PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE PER SOGGETTI PORTATORI DI DISABILITÀ FISICHE, PSICHICHE E SENSORIALI (EX ART. 26) PER N. 40 POSTI LETTO IN REGIME RESIDENZIALE – LECCE**

### **Chi siamo**

Presidio territoriale di recupero e riabilitazione funzionale dei soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche, sensoriali o miste, ex art.26 L. 833/1978 che opera nel settore della riabilitazione extra-ospedaliera privata, istituzionalmente accreditato per l'erogazione di prestazioni sanitarie riabilitative a ciclo continuativo.

### **La struttura**

La distribuzione planimetrica che interessa gli ambienti del servizio Residenziale dell'Istituto è disposta nel seguente modo:

- Piano interrato: locale religioso, sala dolente, camera mortuaria, palestra;
- Piano terra: ingresso con portineria, front office, area verde;
- Piano primo: cucina, sala soggiorno/pranzo;
- Piano secondo: dieci camere doppie, quattro camere singole;
- Piano terzo: sette camere doppie, due singole, una sala soggiorno/pranzo, una cucina, due w.c. visitatori, locale vasca ultrasuoni, locale vasca ospedaliera;
- Piano quarto: palestra ergoterapia;

### **Posti letto:**

Il servizio Residenziale dispone in totale di 40 posti letto e tutte le camere possiedono un bagno privato.

### **I nostri servizi**

#### **RIABILITAZIONE INTENSIVA**

Le prestazioni si rivolgono a:

- Recupero di menomazioni importanti e complesse;
- Disabilità modificabili: che richiedono elevato impegno assistenziale (nursing infermieristico 24h);
- Patologie disabilitanti ad interessamento multi organo con elevata complessità clinico-assistenziale.

### **La Riabilitazione Intensiva consiste nel:**

- Inquadramento e monitoraggio clinico;
- Valutazioni funzionali e strumentali;
- Formulazione di una DIAGNOSI riabilitativa;
- Elaborazione di un PROGETTO riabilitativo individuale;
- Formulazione PROGRAMMA RIABILITATIVO;
- Presa in carico da equipe INTERPROFESSIONALE;
- Attività riabilitativa – assistenziale.

## **Appropriatezza dei ricoveri in riabilitazione**

### **• Patologie Neurologiche**

Disabilità secondarie a:

- Malattie cerebrovascolari;
- Traumi cranio-encefalici e midollari;
- Malattie neurodegenerative;
- Cerebrolesioni e mielolesioni acquisite;
- Malattie neuromuscolari;
- Fase post-acuta;
- Gestione delle complicanze: lesioni da decubito, vescica, spasticità, deficit motori, respiratori, chirurgia funzionale, turbe circolatorie, disturbi cognitivo-comunicativi, disturbi psicologici ecc.;
- Valutazione e prescrizione ortesi/ausili;
- Interventi chirurgici di qualunque tipo;

### **DURATA MASSIMA DEL RICOVERO: 60 GIORNI**

### **• Patologie dell'apparato Respiratorio**

- IRA;
- B PCO riacutizzata;
- Pazienti pre e post- chirurgici;
- Candidati a trapianto polmonare o cardio-polmonare o post-trapianto;
- Disturbi del sonno-correlati;
- Asma bronchiale;
- Ipertensione polmonare;
- Pazienti ventilazione meccanica invasiva;

- Pazienti portatori di cannula tracheostomica;
- Malattie neuromuscolari/malattia del motoneurone;
- Polmoniti acute a lenta o complicata risoluzione;
- Patologie restrittive del polmone;
- Disfunzione del diaframma o altri mm respiratori.

**DURATA MASSIMA DEL RICOVERO: 30 GIORNI**

• **Patologie dell'apparato Cardio-Vascolare**

- Interventi di rivascolarizzazione;
- Chirurgia delle valvole;
- Cardiopatia ischemica;
- Scompenso cardiaco;
- Trapianto cardiaco;
- PM o defibrillatore;
- Arteriopatie ostruttive AAll.

**DURATA MASSIMA DEL RICOVERO: 30 GIORNI**

• **Patologie apparato Locomotore**

Disabilità secondarie a:

- Traumi e fratture AAll, tronco, bacino, AASS;
- Fratture patologiche;
- Protesi articolari;
- Politraumatizzati;
- Sindromi da allettamento;
- Chirurgia funzionale;
- Amputazioni.

**DURATA MASSIMA DEL RICOVERO: 40 GIORNI**

**Modalità di accesso**

Direttamente da reparto ospedaliero per acuti.

Come da Leggi e regolamenti attualmente vigenti, il nucleo ospita pazienti adulti che:

1. abbiano superato la fase acuta della malattia;
2. siano stabilizzati nelle funzioni vitali;
3. abbiano necessità d'intervento riabilitativo intensivo e di supporto di tipo multi-professionale distribuito nell'arco delle 24 ore;
4. siano in grado di offrire partecipazione attiva al programma riabilitativo e presentino un basso rischio di instabilità clinica.

Si può accedere alla riabilitazione intensiva se sussiste il bisogno riabilitativo intensivo e il paziente è in condizioni cliniche stabilizzate.

In nessun caso, come da normativa vigente, un paziente che necessiti di riabilitazione, ma che sia in condizione di potenziale alto rischio di instabilità clinica, può accedere al presidio di riabilitazione extraospedaliera.

**La valutazione del rischio di instabilità clinica deve essere effettuata dal medico dell'unità dimettente, il quale compila la scheda di presentazione del paziente, di seguito indicata.**

Tale valutazione è basata sulla Scala NEWS (National Early Warning Score), che esprime un indice di probabilità di deterioramento clinico, e sulla scala CIRS (Modified Cumulative Illness Rating Scale - versione 10/2013), che andranno, obbligatoriamente, compilate.

**I dati riportati nella scheda devono essere stati rilevati non oltre le 48 ore precedenti la richiesta.**

È utile integrare tale scheda con qualsiasi altra documentazione clinica del paziente ai fini di un migliore inquadramento, fermo restando che la stessa non può sostituire la compilazione dell'Allegato A in tutte le sue parti

Il trasporto presso la nostra Struttura è a carico del paziente.

# Scheda di proposta di ammissione al ricovero



**ISTITUTO SANTA CHIARA S.R.L.**

Presidio di Riabilitazione Funzionale

Direttore sanitario dott. Antonio Leo



**ISTITUTO SANTA CHIARA S.R.L.**

Presidio di Riabilitazione Funzionale

Direttore sanitario dott. Antonio Leo



## PROPOSTA DI AMMISSIONE AL RICOVERO

COMPILARE OBBLIGATORIAMENTE IN OGNI RIQUADRO LE TABELLE SOTTOSTANTI

U.O. dimettente	Denominazione _____
	Indirizzo e-mail _____
	Recapito telefonico _____
Tipologia di regime assistenziale richiesta:	<b>ASSISTENZA RESIDENZIALE - RIABILITAZIONE INTENSIVA EX ART. 26</b> <small>Il paziente, in condizioni cliniche stabilizzate, necessita di trattamento riabilitativo residenziale intensivo. Il paziente richiede elevato impegno assistenziale o non può essere avviato alla rieducazione ambulatoriale o domiciliare.</small>

Cognome e nome del paziente	_____ / _____ / _____
Data e luogo di nascita	_____ / _____ / _____
Residenza* (come indicata da documento d'identità del paziente)	_____ / _____ / _____
Cognome e nome del caregiver e numero telefonico	_____ / _____ / _____
Data prevista dimissione da Vostra UO	_____ / _____ / _____
Diagnosi principale	_____
Data dell'evento indice	_____ / _____ / _____
Diagnosi secondarie	Diabete [ ] ; Iperensione arteriosa [ ] ; Demenza [ ] ; Anemia [ ] ; Altro (indicare) _____
Note	_____

Presenza di terapie farmacologiche con piani terapeutici ospedalieri (cloruro di potassio, nutr. enterale/parenterale, farmaci fascia H, NAO, etc.)	Se SI, indicare _____	SI NO
Presenza di infezioni atto o infezioni correlate all'assistenza (ICA)	Se SI, indicare _____	SI NO
Respirazione	Spontanea	SI NO
	O2 terapia	SI NO
	Cannula tracheale	SI NO
	Ventilatore	SI NO
Alimentazione	PER OS SI NO	Catetere vescicale SI NO
	SNG SI NO	Lesioni da pressione SI (Sede: _____) NO
	PEG SI NO	Disturbi neurocognitivi SI NO
	CVC SI NO	Carico Divieto SI NO Parziale SI NO Totale SI NO Progressivo SI NO

PUNTEGGIO →	3	2	1	0	1	2	3
Frequenza respiratoria	≤8	9-11	12-20			21-24	≥25
Saturazione O <sub>2</sub>	≤91	92-93	94-95	≥96			
Ossigeno supplementare	SI		No				
Temperatura °C	≤35		35,1-36	36,1-38	38,1-39	≥39,1	
PA sistolica	≤90	91-100	101-110	111-219			≥220
Frequenza cardiaca	≤40		41-50	51-90	91-110	111-130	≥131
Livello di coscienza				Vigile			Stim. Verb. del., coma

Probabilità di deterioramento clinico: 0-4 = basso; 5-6 o anche solo 1 punteggio 3 = medio; ≥7 alto.  
PUNTEGGIO = \_\_\_\_\_

Scale	1	2	3	4	5
1 Patologie cardiache (solo cuore)					
2 Iperensione (grado di severità)					
3 Patologie vascolari (sangue, vasi, midollo, milza, stazioni linfatiche)					
4 Patologie respiratorie (polmoni, bronchi, trachea)					
5 Patologie di occhio, orecchio, naso, gola, faringe					
6 Patologie gastro-intestinali superiori (esofago, stomaco, duodeno, albero biliare, pancreas)					
7 Patologie gastro-intestinali inferiori (intestino, ernie)					
8 Patologie del fegato					
9 Patologie del rene					
10 Patologie genito-urinarie (ureteri, vescica, uretra, prostata, genitali)					
11 Patologie dei muscoli, scheletro e tegumenti					
12 Patologie del sistema nervoso periferico e centrale (non la demenza)					
13 Patologie endocrine-metaboliche (diabete, infezioni, sepsi, stati tossici)					
14 Patologie psichiatriche-comportamentali (demenza, depressione, ansia, agitazione, psicosi)					

INDICE DI COMORBIDITÀ\* (Numero delle categorie con punteggio ≥ 3, escludendo la categoria n° 14)

1 - Il sistema non è interessato da alcuna patologia, o problemi medici precedenti senza rilevante clinica.  
2 - Problema attuale lieve o precedente rilevante.  
3 - Disabilità o mobilità residua o necessità di farmaci di prima linea.  
4 - Patologia grave o disabilità costante e rilevante o problemi cronici difficili da controllare.  
5 - Patologia molto grave o necessità di trattamento urgente o insufficienza di un organo o disabilità funzionale grave.

Il/a paziente, in condizioni cliniche stabilizzate, necessita di trattamento riabilitativo residenziale intensivo, ex art. 26 L. 833/78. Il/a paziente richiede elevato impegno assistenziale e non può essere avviato/a alla riabilitazione ambulatoriale o domiciliare.

\* La mancata indicazione della residenza del paziente, così come il valore del documento d'identità dello stesso, non potrà da lungo il procedimento di presa in carico dello stesso, per problemi amministrativi-sanitari. Pertanto, il Medico, firmando le presenti, accetta la veridicità in toto delle informazioni.

DATA	COGNOME E NOME DEL MEDICO	FIRMA DEL MEDICO U.O.
PARTE RISERVATA AI MEDICI DEL PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE ISTITUTO SANTA CHIARA SRL		
Vista la proposta di ammissione al ricovero:		Data
		Firma
Si approva la proposta di ricovero		
Si approva la proposta di ricovero con la seguente prescrizione:		
Ricovero non appropriato per la seguente motivazione:		

## Gestione delle liste d'attesa

Ogni nuova richiesta viene registrata dalla coordinazione del servizio: una volta raggiunto il numero massimo di ricoveri per 40 posti letto, ogni nuova richiesta sarà inserita in lista d'attesa che fluirà in ordine cronologico, in base alla data di ricezione della proposta di ricovero.

## Dotazione necessaria per il ricovero

- Farmaci in terapia;
- Biancheria personale;
- Pannoloni e traverse;
- Tuta e scarpe da ginnastica;
- Ausili personali (stampelle, tripod);
- Accessori e prodotti per l'igiene personale.

## Elenco documenti per il ricovero

- Valido documento d'identità, Tessera sanitaria, Documentazione clinica di eventuali ricoveri e/o esami eseguiti in precedenza;
- Lettera di dimissione della struttura dimettente;
- Eventuali provvedimenti giudiziari di interdizione con nomina tutore;
- Firma dei moduli Privacy e Consenso Informato che sono parte integrante della Cartella Clinica.

## Valutazione d'ingresso

- Storia clinica e sociale: Anamnesi familiare, fisiologica, patologica remota, prossima, farmacologica;
- EO generale;
- EO fisiatrico;
- Osservazione infermieristica;
- Osservazione riabilitativa;
- Osservazione neuro-psicologica;
- Valutazione integrata del paziente che abbia caratteristiche di uniformità ed equità attraverso standardizzazione delle misure dei risultati.

## Organizzazione sanitaria

Durante il periodo di degenza, qualora l'utenza abbia necessità di informazioni sull'organizzazione del reparto, sull'assistenza infermieristica o di reparto, può rivolgersi alla Coordinatrice. I medici sono a disposizione per informazioni sull'evoluzione clinico-riabilitativa del paziente.

Tutta la documentazione clinica precedente deve essere conservata dallo stesso paziente fino alla dimissione.

**Non è possibile tenere farmaci personali nella propria stanza di degenza ma devono essere consegnati al personale infermieristico.**

Si rammenta che, salvo urgenze o particolari situazioni cliniche, visite o altri accertamenti riguardano solo le motivazioni del ricovero. Fatta eccezione per visite e accertamenti già prenotati in precedenza dal paziente.

La visita medica si effettua quotidianamente nei giorni feriali dalle ore 09.00 alle ore 11.30 (salvo variazioni dovute a particolari problemi o urgenze) orario in cui, compatibilmente con i trattamenti riabilitativi, occorre farsi trovare in stanza.

Nessun paziente può allontanarsi dal reparto senza l'autorizzazione della Coordinatrice.

## Approvvigionamento effetti personali di consumo

Tutti gli effetti personali di consumo (pannoloni, traverse, biancheria pulita) sono forniti dai familiari che vengono avvisati per tempo della giacenza.

## Organizzazione della giornata

Il programma riabilitativo prevede protocolli terapeutici diversi a seconda della patologia e instaurati in modo personalizzato in funzione della stabilità clinica e passibili, se necessario, di modifica. Sarà nostra cura fare in

modo che tutto possa essere effettuato nel più breve tempo possibile. Affinché si possa trarre il massimo beneficio dalla riabilitazione e i risultati ottenuti siano duraturi, è fondamentale completare l'intero programma riabilitativo, anche se un breve prolungamento del periodo di ricovero potrebbe apparire gravoso.

Il programma riabilitativo può subire variazioni di schema e di orario per motivi legati alle condizioni cliniche del paziente oppure in base alle necessità del reparto.

L'accesso in palestra avviene su programmazione e la permanenza in essa deve limitarsi al periodo di trattamento, terminato il quale si rientra in reparto.

È proibito l'accesso in palestra ai familiari.

## **Visite dei familiari**

Le visite di parenti e conoscenti sono possibili tutti i giorni dalle 17.00 alle 18.00 nel numero di massimo 2 persone per degente. L'ingresso è vietato ai minori di 12 anni. Si consiglia di effettuare l'accesso muniti di mascherina FFP2 in presenza di sintomi influenzali quali tosse e raffreddore.

Ad ogni modo per la serenità dell'ambiente, per il buon andamento dell'attività di assistenza e nell'interesse del paziente, nessun estraneo può accedere al reparto durante la visita medica.

Per il rispetto del compagno di stanza e per mantenere ordinato l'ambiente, è bene che gli effetti personali vengano riposti negli scomparti del comodino e negli appositi armadi.

## **Colloqui con i medici**

Per poter parlare con un medico riguardo l'andamento clinico del paziente, è necessario prenotare un appuntamento chiamando il numero di cellulare del reparto indicato nei contatti. I medici sono disponibili dal lunedì al sabato dalle 18.00 alle 19.00.

## **Dimissione**

La data di dimissione viene comunicata al paziente con qualche giorno di anticipo, non è procrastinabile se non per particolari motivi. In ogni caso qualsiasi proroga è stabilita dal Medico.

Il giorno della dimissione sarà consegnata una relazione clinica relativa al periodo riabilitativo, e terapie in atto, ecc.

All'atto della dimissione vengono consegnati i farmaci in terapia.

Se ne avesse necessità, il paziente può richiedere copia della cartella clinica solo dopo la dimissione ed esclusivamente presso gli Uffici Amministrativi della Struttura.

## **Pasti**

La prima colazione, il pranzo e la cena, sono affidate ad una ditta esterna che provvederà a preparare i pasti in base a diete personalizzate.

## Gestione degli effetti personali preziosi di proprietà dell'utente ricoverato

Al fine di evitarne l'eventuale perdita, **si consiglia di non tenere presso la struttura sanitaria i propri effetti personali preziosi** (gioielli, soldi, cellulare, computer portatili, tablet ecc.). Questi vanno affidati al proprio accompagnatore o, in alternativa, conservati sempre in luogo chiuso.

Invitiamo, pertanto, i Pazienti a custodire con diligenza ed attenzione i propri effetti personali.

**La gestione degli oggetti preziosi di è a carico del Paziente e/o dei Suoi familiari (o accompagnatori); pertanto, il Paziente si assume la responsabilità della corretta custodia, previa compilazione dell'apposito modulo, sollevando la struttura da ogni responsabilità in caso di perdita.**

La custodia dei beni personali preziosi da parte della struttura può avvenire solo su esplicita richiesta del Paziente, in assenza di familiari, accompagnatori o tutori, o nel caso in cui il Paziente sia impossibilitato a farsene carico.

## Gestione degli ausili personali

Per l'esecuzione delle prestazioni sanitarie a cui il Paziente sarà sottoposto, potrà essere necessario rimuovere eventuali protesi (acustica, dentaria, oculare, occhiali) e/o mettere da parte altri ausili personali (bastone, tripode, stampelle).

Invitiamo, pertanto, i Pazienti a custodire con diligenza ed attenzione le protesi di dimensioni contenute all'interno di appropriati contenitori, evitando di lasciarli sul comodino, sopra il letto, tra la biancheria e in qualunque altro luogo vi sia il rischio di smarrimento.

Gli ausili personali vanno conservati sempre in luogo chiuso, come il cassetto del comodino, l'armadietto o affidati al proprio accompagnatore.

Gli ausili di grandi dimensioni (bastoni, stampelle) devono essere custoditi negli ambienti individuati per la necessità (ovvero nell'armadietto personale).

**La gestione di tutti gli ausili personali, comprese le eventuali protesi mobili, è a carico del Paziente e/o dei Suoi familiari (o accompagnatori); pertanto, il Paziente si assume la responsabilità della corretta custodia, previa compilazione di un apposito modulo, sollevando la Struttura da ogni responsabilità in caso di smarrimento.**

La custodia degli ausili personali da parte della Struttura avviene solo nel caso di Pazienti impossibilitati a farsene carico e in assenza di familiari, accompagnatori o tutori, limitatamente alla durata della degenza o all'esecuzione della prestazione.

Al paziente sarà sottoposto un modulo da sottoscrivere a testimonianza dell'avvenuta informazione e della modalità di custodia.

## Ulteriori servizi

- **Servizio di parrucchiere, barbiere e podologo:** Il servizio a favore e a totale carico, secondo tariffe

regolamentate, dei pazienti ricoverati verrà effettuato esclusivamente nella camera di degenza a coloro che ne facciano esplicita richiesta rivolgendosi al Coordinatore infermieristico e/o suo delegato che, in modo esclusivo, valuterà le condizioni permettenti la richiesta in ordine al quadro clinico ed all'età del paziente e le situazioni contingenti l'organizzazione. Per inciso, il servizio ai pazienti ricoverati dovrà essere realizzato, di norma e indicativamente, all'interno delle fasce orarie previste, sarà limitato a prestazioni ritenute indispensabili come per esempio il lavaggio dei capelli, la piega, il taglio, la rasatura della barba, pedicure; per i pazienti ricoverati non si contemplano altre prestazioni al di fuori delle suddette per cui eventuali altre richieste non devono essere eseguite.

- **Servizio di portierato:** Il servizio ha lo scopo di regolamentare l'accesso alla sede di Istituto Santa Chiara S.r.l. e alle sedi decentrate, ai fini della riduzione dei rischi derivanti dall'ingresso di soggetti non autorizzati, per la tutela delle persone, degli edifici, dei beni, delle attrezzature e dei dati, oltre che per garantire una migliore organizzazione del lavoro e per assolvere al principio di trasparenza e di buon andamento degli uffici aziendali.
- **Servizio lavanderia esterno:** Il servizio di lavanderia per biancheria personale è fornito dalla ditta esterna esclusivamente agli utenti ricoverati in struttura. Il rapporto che si instaura tra il fornitore del servizio e colui che ne beneficia si configura come privato ed esclusivo. È fatto divieto al personale dipendente di sostituirsi all'addetto preposto nel recupero delle somme concordate. L'OSS imbusta la biancheria sporca del paziente sulla quale applicherà un cartellino, riportante nome e cognome del paziente e servizio richiesto (lavaggio e/o stiratura dei capi). Il pagamento del servizio avverrà alla consegna della biancheria pulita al personale della ditta incaricata. L'utente può richiedere il listino prezzi, alla coordinatrice o al suo delegato.

## Spazi ricreativi

- Sala Soggiorno/TV
- Area Verde attrezzata
- Locale religioso

## Richiesta documentazione clinica

Dopo la dimissione l'utente può far richiesta di documentazione clinica (copia cartella clinica, richiesta certificazioni, richiesta relazione clinica, etc.), recandosi presso il nostro sportello di *front office* compilando il modulo specifico, tale modulo può essere richiesto ed inviato via mail;

Le copie o le certificazioni richieste possono avere un costo che verrà specificato sul modulo da compilare, poiché varia a seconda della richiesta e dell'uso.

La **prima copia della cartella clinica è rilasciata gratuitamente**, ai sensi dell'art. 15, par. 3, del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

Per **le richieste successive alla prima**, è previsto un contributo spese pari a **€ 15,00** per cartelle cliniche fino a **100 pagine**. Per le cartelle cliniche di consistenza superiore, il contributo sarà incrementato proporzionalmente, con scaglioni di **200 pagine**.

Il pagamento sarà effettuato al momento del ritiro della copia.

La consegna della documentazione avverrà entro i termini previsti dalla normativa vigente e comunque **non oltre 30 giorni dalla richiesta**, salvo i casi in cui sia necessario un diverso termine previsto dalla legge.

La cartella clinica può essere:

- ritirata personalmente dall'Utenza (o da un genitore in caso di minori) o da persona delegata per iscritto (esibendo un documento d'identità dell'Utente anche in fotocopia);
- ricevuta per mezzo telematico (metodo utilizzato solo in via residuale, qualora, cioè, non sia assolutamente possibile notificare la documentazione direttamente a mani).
- ricevuta a casa per posta, previa richiesta scritta dell'Utenza;

## Orari

Per ricevere informazioni è possibile accedere in struttura **dalle ore 9:00 alle ore 13:00 dal lunedì al sabato** (festivi esclusi).

Le visite di parenti e conoscenti sono possibili tutti i giorni dalle 17.00 alle 18.00 nel numero di massimo 2 persone per degente. L'ingresso è vietato ai minori di 12 anni. Si consiglia di effettuare l'accesso muniti di mascherina FFP2 in presenza di sintomi influenzali quali tosse e raffreddore.

## Numeri di telefono e recapiti utili

- I nostri recapiti telefonici sono i seguenti: Tel: **0832/348383** | Fax: **0832/340570** | Cellulare: **345/3020418** (per informazioni e appuntamenti dalle 9.00 alle 13.00).
- Può contattarci anche all' indirizzo mail: **residenzialelecce@istitutosantachiara.it**, indicando nell'oggetto la tipologia di richiesta.
- La nostra PEC è: **istitutosantachiara@pec.it**.

Ulteriori informazioni sono disponibili consultando il sito Internet della struttura **[www.istitutosantachiara.it](http://www.istitutosantachiara.it)**.

## Dove siamo

Sede legale e operativa: **Via Campania 5, Lecce - 73100.**

Il Presidio di Riabilitazione è situato nel cuore della città di Lecce, città dalle antiche origini messapiche, che si mescolano con il barocco. A 500 metri di distanza dal Presidio si trova Piazza Giuseppe Mazzini e, da qui, sempre a pochi metri, è possibile raggiungere Piazza Sant'Oronzo, il Castello Carlo V e il centro storico. Inoltre, è possibile visitare piazza del Duomo con la Cattedrale e la Basilica di Santa Croce, l'anfiteatro, Piazzetta Santa Chiara e la Chiesa di San Matteo. La zona circostante il Presidio copre i maggiori servizi tra i quali alberghi, *bed and breakfast*, affittacamere, ristoranti, pub, pizzerie, bar, banche con servizio bancomat, farmacie, tabaccherie, alimentari, lavanderia, barbiere, parrucchiere, estetista, taxi. La stazione ferroviaria dista dal Presidio circa 15 minuti a piedi. La distanza in auto dall'aeroporto di Brindisi al Presidio è pari a circa 45 minuti; in alternativa è possibile usare linee BUS o ferroviarie. Per la richiesta di taxi ci si può rivolgere al *front office*.

# **PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE PER SOGGETTI PORTATORI DI DISABILITÀ FISICHE, PSICHICHE E SENSORIALI A CICLO DIURNO (EX ART. 26) PER N. 20 POSTI IN REGIME SEMIRESIDENZIALE – LECCE**

## **Chi siamo**

Il Presidio di recupero e riabilitazione funzionale rientra tra le strutture riabilitative per soggetti adulti e in età evolutiva per patologia non minimale, ex art. 26 L.833/78 che eroga prestazioni in regime Semiresidenziale e Domiciliare accreditate con la Regione Puglia e che definisce una tipologia di strutture che provvedono al recupero funzionale e/o al completamento del processo di recupero e/o al mantenimento, prevenzione della progressione della disabilità dei soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche, sensoriali o miste dipendenti da qualunque causa. Per tali motivi, tali Presidi erogano prestazioni riservate esclusivamente a utenti addetti da disabilità complesse. Con tale termine si intendono patologie che interessano più segmenti e/o organi e/o apparati con possibili esiti permanenti, spesso multipli e invalidanti al punto da richiedere una presa in carico globale dell'utente da parte di una equipe multiprofessionale, composta dal medico responsabile del progetto riabilitativo e da una o più figure professionali (neurologo, fisiatra, neuropsichiatra infantile, fisioterapista, logopedista, psicologo, neuropsicologo, psicoterapeuta, assistente sociale, infermiere, ecc.).

## **La struttura**

La distribuzione planimetrica degli ambienti del servizio Semiresidenziale è su tre livelli (piano terra, 1° e 4° piano); al piano terra si trova il servizio di accoglienza e front-office. Al primo piano sono presenti i diversi ambulatori nei quali viene effettuata la riabilitazione neuropsicologica, la neuropsicomotricità, la logopedia e al cui interno è collocato il servizio di segretariato sociale e l'ambulatorio medico con la Direzione Sanitaria. Tutte le informazioni sociali, mediche e riabilitative sono organizzate secondo procedure informatizzate che consentono la circolarità delle informazioni, fondamentale per la presa in carico globale dei pazienti. La palestra è collocata al 4° piano; anch'essa è dotata del supporto informatico.

## **Modalità di accesso**

Il servizio Semiresidenziale è costituito da 20 posti. Il medico, a seguito di prima visita, elabora un progetto riabilitativo per la presa in carico definendo gli obiettivi a breve, a medio e lungo termine e il numero di prestazioni.

Sono escluse dall'area di interesse del servizio Semiresidenziale tutte le disabilità definite "transitorie o "minimali" di cui al D.M. Salute del 22/07/1996, che non prevedono l'elaborazione di un progetto riabilitativo di presa in carico globale.

## Presa in carico e frequenza

Il trattamento viene svolto con frequenza prevista dal medico specialista, distribuite su 6 ore giornaliere, durante le quali il soggetto viene sottoposto a trattamenti individuali e di gruppo negli ambiti previsti dal piano di intervento.

Il numero di giornate di trattamento viene stabilito dal medico in accordo con l'ASL di riferimento in base alle condizioni cliniche del paziente.

I trattamenti possono riguardare le seguenti aree:

- Accertamenti psicodiagnostici;
- Ergoterapia/Terapia occupazionale;
- Rieducazione Logopedica;
- Psicomotricità;
- Psicologia/Psicoterapia;
- Riabilitazione Neuropsicologica e Cognitiva;
- Fisioterapia e riabilitazione motoria;
- Terapia Medica;
- Nursing;
- Segretariato sociale.

## Prima visita

All'atto della prima visita è utile recare con sé un documento d'identità del paziente, dei genitori se minore, tessera sanitaria del paziente, documentazione di precedenti ricoveri e documentazione medica generale.

Qualora si fosse in possesso dei requisiti richiesti, dopo presa in carico, il paziente sarà inserito in un'apposita lista d'attesa. L'organizzazione prevede che sia la struttura a contattare il paziente in lista d'attesa nel momento in cui si libera un posto per l'erogazione della terapia.

Le attività sanitarie di riabilitazione richiedono obbligatoriamente la presa in carico clinica globale della persona mediante la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale e la sua realizzazione mediante uno o più programmi riabilitativi.

Al momento della presa in carico ai pazienti sarà illustrato il progetto di struttura del nostro Presidio con indicazione della disponibilità e dell'organizzazione degli spazi, del lavoro e delle modalità operative per garantire una idonea funzione di supporto, finalizzata alla protezione e alla stimolazione delle capacità funzionali e relazionali di tutti i soggetti assistiti.

Inoltre, saranno opportunamente esplicitate le caratteristiche, la *mission*, la dotazione organica con le figure professionali e relative specifiche competenze, le procedure utilizzate.

L'*equipe* riabilitativa garantisce alla famiglia un'adeguata informazione e partecipazione al programma riabilitativo, anche con incontri tematici e di gruppo, nonché una specifica formazione prima del rientro del paziente nel proprio ambiente di vita.

## Strumenti di coordinamento

Il Presidio è impegnato nel coordinamento con le diverse risorse del territorio al fine di migliorare il trattamento degli utenti. Tale servizio è gestito dall'Assistente sociale con il supporto del servizio Amministrativo e dell'Ufficio di Direzione Sanitaria.

## Prescrizione ausili, ortesi e protesi

Per la valutazione, prescrizione e collaudo di ausili (carrozze, deambulatori ecc.), ortesi (corsetti, ginocchiere ecc.) e protesi occorre effettuare una visita fisiatrica, che potrà essere prenotata presso la nostra struttura.

## Proroga

La richiesta di proroga, per l'ulteriore permanenza nel nucleo di riabilitazione semiresidenziale, deve essere preventivamente autorizzata dalla ASL in cui insiste la struttura erogante.

## Dimissione

Sin dalla presa in carico saranno segnalate, mantenute ed aggiornate al Distretto di appartenenza del paziente, tutte le informazioni riguardanti la continuità terapeutico-riabilitativa; alla dimissione saranno, inoltre, date informazioni sulla prognosi, il periodo di ricovero e tutte le eventuali necessità di assistenza di cui il paziente avrà bisogno. La dimissione è programmata e comunicata al paziente ed all'eventuale familiare di riferimento. Verrà programmato un colloquio con il Medico prima della dimissione, finalizzato a puntualizzare le condizioni di salute e a illustrare la terapia che verrà consigliata a domicilio. Al momento della dimissione verrà consegnata al paziente, o al familiare di riferimento, la lettera di dimissione. Al paziente viene garantita la possibilità di interpellare il medico referente del Presidio Riabilitativo per qualsiasi informazione necessaria anche dopo la fase di ricovero.

## Prenotazione appuntamenti

Per poter prenotare un appuntamento presso il nostro Presidio, o per richiedere informazioni sui nostri servizi, ci si può recare direttamente in struttura, dove il personale del *front office* è pronto ad accogliere le esigenze del paziente; oppure telefonando ai numeri indicati nel presente documento.

Il personale medico è a disposizione anche per colloqui con i pazienti o con i parenti previo appuntamento. Gli operatori possono richiedere la presenza di un parente o di un assistente durante il trattamento, al fine di istruirlo sulle più corrette manovre di assistenza del paziente. Per comunicazioni relative alle condizioni di salute degli assistiti e per il trattamento dei relativi dati personali, tutti gli operatori fanno riferimento a quanto prescritto dalla normativa vigente in materia di *privacy*.

## Richiesta documentazione clinica

Dopo la dimissione l'utenza può far richiesta di documentazione clinica (copia cartella clinica, richiesta certificazioni, richiesta relazione clinica, ecc.), recandosi presso il nostro sportello di *front office* compilando il modulo specifico; tale modulo può essere richiesto ed inviato via mail.

Le copie o le certificazioni richieste possono avere un costo che verrà specificato sul modulo da compilare, poiché varia a seconda della richiesta e dell'uso.

La **prima copia della cartella clinica è rilasciata gratuitamente**, ai sensi dell'art. 15, par. 3, del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

Per **le richieste successive alla prima**, è previsto un contributo spese pari a **€ 15,00** per cartelle cliniche fino a **100 pagine**. Per le cartelle cliniche di consistenza superiore, il contributo sarà incrementato proporzionalmente, con scaglioni di **200 pagine**.

Il pagamento sarà effettuato al momento del ritiro della copia.

La consegna della documentazione avverrà entro i termini previsti dalla normativa vigente e comunque **non oltre 30 giorni dalla richiesta**, salvo i casi in cui sia necessario un diverso termine previsto dalla legge.

La cartella clinica può essere:

- ritirata personalmente dall'Utenza (o da un genitore in caso di minori) o da persona delegata per iscritto (esibendo un documento d'identità dell'Utente anche in fotocopia);
- ricevuta per mezzo telematico (metodo utilizzato solo in via residuale, qualora, cioè, non sia assolutamente possibile notificare la documentazione direttamente a mani).
- ricevuta a casa per posta, previa richiesta scritta dell'Utenza;

## Distributori alimenti e bevande

All'interno del Presidio Riabilitativo, al piano primo, è a disposizione un'area attrezzata con macchine automatiche per la distribuzione di bevande e alimenti in funzione durante tutto l'orario di apertura. Sono disponibili anche prodotti privi di glutine per i celiaci e bevande senza zucchero.

Inoltre, il Presidio di Riabilitazione possiede una convenzione con bar e ristoranti vicini. Ulteriori informazioni possono essere richieste al *front-office* al piano terra.

## Orari

Il servizio di riabilitazione in regime Semiresidenziale effettua i seguenti orari di apertura: **dalle ore 14.00 alle ore 20:00 dal lunedì al sabato** (festivi esclusi).

Gli orari sono esposti sulla porta di ingresso di ogni piano del Presidio. Variazioni in merito agli orari di accesso alla struttura, da parte dei familiari, devono essere valutate ed eventualmente autorizzate dal Direttore Sanitario. In relazione al progetto riabilitativo saranno comunicati giorni e orari di frequenza.

Per il ritorno a casa, al termine delle attività, l'utenza dovrà provvedere autonomamente.

## Numeri di telefono e recapiti utili

- I nostri recapiti telefonici sono i seguenti: **0832/348383** | Fax: **0832/340570**.
- Può contattarci anche all' indirizzo mail: **riabilitazionelecce@istitutosantachiara.it**, indicando nell'oggetto la tipologia di richiesta.
- La nostra PEC è: [istitutosantachiara@pec.it](mailto:istitutosantachiara@pec.it).

Ulteriori informazioni sono disponibili consultando il sito Internet della struttura [www.istitutosantachiara.it](http://www.istitutosantachiara.it).

## Dove siamo

Sede legale e operativa: **Via Campania 5, Lecce - 73100**.

Il Presidio di Riabilitazione è situato nel cuore della città di Lecce, città dalle antiche origini messapiche, che si mescolano con il barocco. A 500 metri di distanza dal Presidio si trova Piazza Giuseppe Mazzini e, da qui, sempre a pochi metri, è possibile raggiungere Piazza Sant'Oronzo, il Castello Carlo V e il centro storico. Inoltre, è possibile visitare piazza del Duomo con la Cattedrale e la Basilica di Santa Croce, l'anfiteatro, Piazzetta Santa Chiara e la Chiesa di San Matteo. La zona circostante il Presidio copre i maggiori servizi tra i quali alberghi, *bed and breakfast*, affittacamere, ristoranti, pub, pizzerie, bar, banche con servizio bancomat, farmacie, tabaccherie, alimentari, lavanderia, barbiere, parrucchiere, estetista, taxi. La stazione ferroviaria dista dal Presidio circa 15 minuti a piedi. La distanza in auto dall'aeroporto di Brindisi al Presidio è pari a circa 45 minuti; in alternativa è possibile usare linee BUS o ferroviarie. Per la richiesta di taxi ci si può rivolgere al *front office*.

## Servizi domiciliari

Il servizio domiciliare erogato da Istituto Santa Chiara S.r.l. riguarda prestazioni di visita medica specialistica, fisiochinesiterapia, logopedia, sul territorio di:

- Lecce e provincia
- Brindisi e provincia

La riabilitazione domiciliare ha l'obiettivo:

- di permettere il completamento del programma riabilitativo ai pazienti che non possono accedere al trattamento ambulatoriale;
- di evitare i ricoveri e i trattamenti in regime residenziale e semiresidenziale inappropriati;
- di fare in modo che il paziente, soprattutto i soggetti fragili, possa rimanere nel proprio ambito familiare, usufruendo ugualmente dell'assistenza di cui ha bisogno.

In base all' Art. 8 della L.R. n. 4/2010. Regolamento Regionale dell'Assistenza Domiciliare per trattamenti riabilitativi ex art. 26 della l. n. 833/78, possono accedere alla riabilitazione domiciliare i cittadini che presentano contemporaneamente le seguenti caratteristiche:

- a) soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali, impossibilitati ad essere trasportati presso gli ambulatori o per i quali occorre raggiungere obiettivi relativi all'autonomia nel proprio ambito di vita;

- b) adeguato supporto familiare o informale;
- c) idonee condizioni abitative;
- d) consenso informato da parte della persona e della famiglia.

Le disabilità trattate nei soggetti con le caratteristiche sopraindicate sono le seguenti:

- a) Pazienti con patologie di anca, femore e ginocchio trattati chirurgicamente che, per condizioni cliniche, non possono accedere al trattamento ambulatoriale;
- b) Pazienti con esiti di ictus cerebrale e residuale emiparesi nella fase di immediata post acuzie e nei casi con gravi esiti invalidanti;
- c) Pazienti affetti da gravi patologie di apparato e politraumatizzati che, per condizioni cliniche, non possono accedere al trattamento ambulatoriale;
- d) Pazienti affetti da malattie degenerative progressive del sistema nervoso centrale e periferico, neuromuscolari in fase di avanzata evoluzione che non possono essere trattati in ambulatorio;
- e) Pazienti affetti da mielolesioni e cerebrolesioni genetiche e acquisite;
- f) Pazienti in coma vegetativo e stato di minima coscienza.

## **Attivazione della presa in carico**

Sempre in base al Regolamento Regionale sopra citato la riabilitazione domiciliare viene richiesta:

- da unità operative ospedaliere per acuti e riabilitative, comprese quelle di lungodegenza, a seguito di dimissione protetta;
- da strutture residenziali territoriali (RSA e strutture di riabilitazione);
- dal MMG (Medico di base) o dal PLS (Pediatra di Libera Scelta) per insorgenza di patologie o condizioni che creano disabilità o peggiorano una disabilità preesistente. L'attivazione del servizio di riabilitazione domiciliare richiede la segnalazione del caso al DSS (Distretto Socio-Sanitario) di residenza del paziente, che avviene con le seguenti modalità:

Per i soggetti in dimissione dall'ospedale:

- l'équipe medica dell'unità operativa, direttamente o per il tramite della Direzione sanitaria, contatta il DSS di residenza del paziente per organizzare l'attivazione della riabilitazione domiciliare. Il programma riabilitativo deve essere redatto dall'équipe medica, allegato alla lettera di dimissione e inviato per fax al distretto 72 ore prima della dimissione in modo da consentire la presa in carico territoriale;

Per i soggetti in dimissione da strutture residenziali territoriali:

- l'équipe medica, che ha in carico il paziente, contatta il DSS di residenza del paziente per organizzare l'attivazione della riabilitazione domiciliare. Il programma riabilitativo deve essere redatto dall'équipe medica, allegato alla lettera di dimissione e inviato per fax al distretto 72 ore prima della dimissione, in modo da consentire la presa in carico territoriale;
- nel caso in cui la richiesta di riabilitazione domiciliare sia proposta dal MMG: il MMG o il PLS deve inviare una richiesta di intervento riabilitativo al distretto socio-sanitario di residenza del paziente con l'indicazione della diagnosi per l'attivazione della valutazione sanitaria multidisciplinare.

## Numeri di telefono e recapiti utili

- I nostri recapiti telefonici sono i seguenti: **0832/348383** | Fax: **0832/340570**.
- Può contattarci anche all' indirizzo mail: **[domiciliari@istitutosantachiara.it](mailto:domiciliari@istitutosantachiara.it)**, per la provincia di Lecce e **[domiciliaribrindisi@istitutosantachiara.it](mailto:domiciliaribrindisi@istitutosantachiara.it)** per la provincia di Brindisi, indicando nell'oggetto la tipologia di richiesta.
- La nostra PEC è: **[istitutosantachiara@pec.it](mailto:istitutosantachiara@pec.it)**.

Ulteriori informazioni sono disponibili consultando il sito Internet della struttura **[www.istitutosantachiara.it](http://www.istitutosantachiara.it)**.

## PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE PER SOGGETTI PORTATORI DI DISABILITÀ FISICHE, PSICHICHE E SENSORIALI A CICLO DIURNO (EX ART. 26) IN REGIME AMBULATORIALE – LECCE

### Organizzazione interna

Il servizio riabilitativo in regime Ambulatoriale eroga prestazioni ad utenti affetti da menomazioni e/o disabilità importanti, spesso multiple, con possibili esiti permanenti, elevato grado di disabilità nelle ADL che richiedono un team multi professionale (almeno 3 tipologie di professionisti della riabilitazione, compreso il medico specialista in riabilitazione) che effettui una presa in carico omnicomprensiva nel lungo termine mediante un Progetto Riabilitativo Individuale in caso di adulto, che preveda molteplici programmi terapeutici. Per disabilità complessa s'intende la disabilità con alterazione di più funzioni secondarie a lesioni del SNC, a polineuropatie gravi, a traumi fratturativi interessanti almeno due arti o un arto e la colonna vertebrale, a patologia reumatica infiammatoria cronica non degenerativa (AR, connettiviti), a patologia oncologica. Il numero degli operatori e le politiche di formazione rispettano le leggi e i regolamenti vigenti. Il Presidio di Riabilitazione Ambulatoriale è organizzato in maniera tale da poter erogare, ai sensi del Regolamento Regionale 3/2005, prestazioni riabilitative multidisciplinari ex art 26 L. 833/78 per un numero di 40 utenti giornalieri.

### Modalità di esecuzione del servizio

La prima presa in carico da parte della struttura avviene in seguito alla prima visita da parte del medico fisiatra, nel caso in cui la patologia del paziente rientri tra quelle che è possibile trattare in regime ambulatoriale e le condizioni cliniche del paziente ne consentano la presa in carico, egli sarà inserito in lista d'attesa e dovrà attendere il proprio turno per iniziare il trattamento.

Al momento dell'effettiva presa in carico, in prima istanza, il paziente viene informato sulla tipologia degli interventi ritenuti necessari, delle tecnologie utilizzate, degli eventuali rischi e benefici ad essi legati, delle

alternative terapeutiche se esistenti e viene fatto firmare il consenso informato che farà parte del fascicolo individuale dell'utente.

Solo successivamente viene effettuata dallo specialista la prestazione richiesta secondo linee guida. Se necessario, viene garantito il supporto infermieristico, quello tecnico oppure con la collaborazione di altro medico specialista operante nella struttura. Al termine della prestazione viene aggiornata la cartella clinica, custodita in sede, in applicazione della normativa privacy.

In considerazione della complessità dei percorsi assistenziali riabilitativi e della loro necessaria e coerente articolazione nell'ambito di diversificate tipologie di setting ospedaliero, extraospedaliero, territoriale, sanitario e sociale si seguirà il percorso già indicato da un'organizzazione dipartimentale delle attività di riabilitazione. Il PRI segue il paziente in tutto il continuum del percorso assistenziale integrato, che prevede l'intervento contemporaneo o consequenziale di tutte le componenti sanitarie e non sanitarie che formano la "filiera" della sanità. Per l'ottimale conseguimento degli obiettivi programmati il PRI verrà rivisto nel tempo, vedasi apposito modulo "Modifica PRI", sino al termine del trattamento e in relazione al variare delle condizioni e dei risultati conseguiti.

Al fine di rivalutare di garantire la continuità della presa in carico, infatti, così come prescritto dalla normativa in materia:

- Entro i 10 giorni precedenti alla conclusione del progetto/programma riabilitativo rilasciato dalla ASL, laddove il paziente necessita di proseguire le cure riabilitative, Istituto Santa Chiara, al fine di evitare l'interruzione del percorso riabilitativo, chiede la proroga al Dipartimento di Medicina Fisica e Riabilitazione della ASL di residenza dell'assistito;
- Il Dipartimento di Medicina Fisica e Riabilitazione della ASL di residenza dell'assistito, per il tramite delle proprie articolazioni periferiche, procede a nuova valutazione sanitaria del caso e, ove lo ritenga necessario, redige nuova prescrizione su apposito modulo del quale va consegnata copia allo stesso paziente.

Decorso inutilmente il termine dei 10 gg. lavorativi, la proroga s'intende tacitamente accordata. Resta impregiudicata l'attività di verifica dell'appropriatezza da parte dell'UVARP territorialmente competente sui trattamenti erogati (ingressi e/o proroghe) in sede di verifica dell'appropriatezza che vale fatto salvo il periodo di proroga tacitamente accordato.

## Orari

L'orario di apertura del servizio Ambulatoriale è **dal lunedì al sabato** (esclusi i festivi) **dalle ore 8.00 alle ore 14.00**. Eventuali chiusure per ferie o festività verranno comunicate agli utenti con un congruo preavviso.

## Numeri di telefono e recapiti utili

- I nostri recapiti telefonici sono i seguenti: **0832/348383** | Fax: **0832/340570**.
- Può contattarci anche all'indirizzo mail: [riabilitazione@istitutosantachiara.it](mailto:riabilitazione@istitutosantachiara.it), indicando nell'oggetto la tipologia di richiesta.
- La nostra PEC è: [istitutosantachiara@pec.it](mailto:istitutosantachiara@pec.it).

L'operatore informerà il paziente sulle prestazioni sanitarie che la struttura può eseguire, la modalità e la tariffa ad esse applicata.

Ulteriori informazioni sono disponibili consultando il sito Internet della struttura [www.istitutosantachiara.it](http://www.istitutosantachiara.it).

## Procedure per la gestione delle informazioni sanitarie

Per tutti i pazienti inseriti nel percorso assistenziale viene seguita la seguente procedura:

- Prima dell'avvio del servizio viene somministrata l'informativa sul trattamento dei dati e il medico che effettua la prima visita illustra i trattamenti da eseguirsi, con acquisizione del consenso informato, utilizzando un modulo specifico che viene trattenuto nella cartella clinica, dopo la sottoscrizione;
- Al termine degli interventi il personale sanitario aggiorna la cartella con gli interventi effettuati e le eventuali rilevazioni strumentali;
- Viene predisposta la relazione clinica;
- Nella cartella stessa vengono inseriti tutti i documenti in precedenza indicati e conservata presso la sede centrale in uno specifico archivio per la durata di 10 anni;
- Nel caso di trasferimento delle cartelle cliniche in altra struttura o altro ufficio, si utilizzano tutte le cautele per la protezione della riservatezza, al fine di impedire un accesso non autorizzato a tale documentazione;
- L'archivio in cui sarà custodita negli anni la documentazione è custodita sotto chiave, in un ambiente con sistemi di rilevazione fumi e di dispositivi antincendio. La stanza è a sua volta dotata di un sistema di chiusura a chiave disponibile solo per il personale responsabile dell'archivio e per il personale delle pulizie. Le chiavi sono custodite presso la Direzione Centrale nei periodi in cui l'archivio non è utilizzato, sotto la responsabilità del Direttore Sanitario della struttura;
- Terminati i 10 anni di conservazione la documentazione verrà distrutta.

## Sistema informativo

La Struttura è dotata di un Sistema Informativo interno finalizzato al governo di tutte quante le attività e dell'utilizzo delle diverse risorse. È informatizzato il sistema di prenotazione delle prestazioni da parte del cittadino con indicazione di data, ora e operatore che eroga la prestazione stessa, nonché il pagamento e la fatturazione dell'intervento effettuato.

Tutti gli ambulatori sono dotati di rete al fine di condividere le informazioni. Gli stessi sono collegati con la Direzione. Solo quest'ultima è abilitata a fornire informazioni agli organi di controllo sovraordinati in caso di obbligo di rivelazione dei dati stessi.

Tutti i sistemi sono caratterizzati dal rispetto delle norme sulla privacy e i sistemi informatici sono garantiti contro accessi non autorizzati o sistemi di copia, per evitare diffusione di informazioni.

## Determinazione della tariffa

La determinazione tariffaria è effettuata dal SSN, così come fissata dalla DGR della Regione Puglia 1400/2007 e ss.mm.ii.

Nel caso di prestazione privata la tariffa è calcolata con la metodologia della Activity Based Costing (ABC) e comunicata al paziente prima della esecuzione della prestazione. A seguito del pagamento del corrispettivo

viene rilasciata ricevuta nei termini di legge ed il tutto viene registrato sul sistema di contabilità aziendale, nonché sul sistema di contabilità analitica per centri di costo anche al fine del monitoraggio dei costi e ricavi.

## Gli ambulatori presenti nella struttura

- Riabilitazione logopedica;
- Ambulatorio medico specialistico;
- Terapia occupazionale;
- Terapia psicologica;
- Chinesiterapia e riabilitazione motoria.

## Elenco Prestazioni Erogate

- Terapia riabilitativa logopedica
- Terapia riabilitativa neuropsicologica
- Terapia riabilitativa neuropsicomotoria
- Terapia riabilitativa neuromotoria
- Terapia riabilitativa sensoriale
- Visita medica specialistica
- Terapia occupazionale
- Chinesiterapia
- Riabilitazione motoria
- Terapia psicologica

## **POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO - ISTITUTO SANTA CHIARA S.r.l. – LECCE**

### Chi siamo

Il Poliambulatorio specialistico di Istituto Santa Chiara S.r.l. è un servizio Ambulatoriale in regime di solvenza.

### La struttura

La distribuzione planimetrica degli ambienti del poliambulatorio specialistico "Istituto Santa Chiara S.r.l." si sviluppa su un unico livello, al piano terra. L'accesso conduce al *front office* con la relativa sala d'attesa; sullo stesso piano sono inoltre ubicati gli ambulatori specialistici, i servizi igienici e gli ascensori.

### I nostri servizi

## **1.CARDIOLOGIA STRUMENTALE E CLINICA:**

- Visita cardiologica e cardiocirurgica
- ECG
- Ecocardiografia
- Ecodoppler arterioso e venoso
- Prova da sforzo

## **2.FISIOTERAPIA:**

- Bendaggio multicomponente
- Fisioestetica
- Fisioterapia cardio-respiratoria
- Linfodrenaggio
- Massaggio connettivale
- Massoterapia
- Osteopatia
- Riabilitazione ortopedica
- Riabilitazione paralisi facciale
- Riabilitazione del pavimento pelvico
- Rieducazione neuromotoria
- Rieducazione posturale
- Rieducazione pre/post chirurgica
- Rieducazione temporo-mandibolare
- Taping neuromuscolare
- Trattamento delle cicatrici

## **3.FISIOTERAPIA STRUMENTALE:**

- Elettrostimolazione funzionale e semplice
- Ionoforesi
- Laser yag
- Magnetoterapia
- Onde d'urto radiali e focali
- Pompa diamagnetica CTU MEGA 18
- Radar
- Tecar
- Tens
- Ultrasuoni
- Tesla Care

## **4.CHIRURGIA VASCOLARE:**

- Visita vascolare
- Doppler arterioso e venoso

## **5.DERMATOLOGIA:**

- Visita dermatologica
- Mappatura nei
- Laser Smartxide Punto con tecnologia CO2

## **6.FISIATRIA:**

- Visita fisiatrice
- Ecografia muscolo-scheletrica
- Ambulatorio lipedema e linfedema
- Ambulatorio dell'osteoporosi con visita e densitometria ossea con modalità REMS

## **7.NEUROPSICOMOTRICITÀ**

## **8.TERAPIA OCCUPAZIONALE:**

- Ambulatorio della riabilitazione della mano
- Splint/tutori personalizzati in materiale termoplastico

## **9.LOGOPEDIA:**

- Disturbi comunicativi in età evolutiva e adulta
- Disturbi deglutitori in età evolutiva e adulta
- Disturbi della fluenza
- Disturbi della voce
- Disturbi del neurosviluppo
- Ambulatorio sordità

## **10.NEUROFISIOPATOLOGIA:**

- Doppler TC
- Elettroencefalogramma con privazione del sonno
- Elettroencefalogramma pediatrico e adulto
- Elettromiografia (2/4 arti)
- Polisonnografia

## **11.NEUROPSICOLOGIA:**

Diagnosi e riabilitazione dei disturbi neuropsicologici dell'età evolutiva, adulta e dell'età geriatrica.

## **12.OTORINOLARINGOIATRIA:**

- Visita otorinolaringoiatrica
- Asportazione cerume (aspirazione, lavaggio auricolare)
- Endoscopia nasale
- Esame audiometrico tonale
- Esame impedenzometrico
- Fibrinolaringoscopia
- Laringostroboscopia
- Studio endoscopico dinamico della deglutizione
- Valutazione vestibolare e manovre per vertigini posizionale
- Protesi acustiche
- Riabilitazione uditiva

### **13.PSICOTERAPIA COGNITIVO – COMPORTAMENTALE:**

- Ansia, attacchi di panico e fobie
- PTSD (Disturbo Post Traumatico da Stress)
- Disfunzioni sessuali
- Disturbi da dipendenza affettiva, sessuale, da alcool, droghe e da internet
- Disturbi del comportamento alimentare
- Disturbi del sonno
- Disturbi di personalità
- Disturbi bipolare e schizofrenia
- Disturbi ossessivo-compulsivi
- Terapia di coppia
- EMDR
- Disforia di genere
- Violenza

### **14.PNEUMOLOGIA:**

- Visita pneumologica
- Emogasanalisi
- Spirometria
- Spirometria con DLCO

### **15.NEUROLOGIA E NEURORIABILITAZIONE:**

- Neurologia generale
- Neurologia pediatrica

### **16.NEUROPSICHIATRIA INFANTILE:**

- Neuropsichiatria infantile generale
- Epilettologia

## 17.ORTOPEDIA

## 18.REUMATOLOGIA

## 19.ENDOCRINOLOGIA:

- Visita endocrinologica
- Ecografia

## 20.MEDICINA INTERNA:

- Ecografia internistica
- Prevenzione oncologica
- Diagnosi precoce aterosclerosi
- Screening neonatale

## 21.ODONTOIATRIA:

Servizi e trattamenti per bambini, adulti, persone con disabilità e/o non collaboranti.

## Prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale Odontoiatrica

Nell'ambito della Struttura potranno essere eseguite le seguenti prestazioni di Chirurgia odontoiatrica:

### Minima Invasività

- conservativa
- endodonzia
- estrazioni dentarie
- gnatologia
- igiene e profilassi cavo orale
- implantologia (esclusi gli impianti zigomatici)
- interventi che non comportano il grande rialzo del seno mascellare
- interventi che comportano asportazione di neoformazioni dei tessuti duri e molli dei mascellari inferiori ai 3 cm
- interventi sul mascellare inferiore che non prevedano trasposizione del nervo alveolare inferiore
- chiusura di fistole oroantrali inferiori ai 5 cm
- odontoiatria infantile
- ortodonzia fissa e mobile
- parodontologia
- protesi fisse e mobili
- sbiancamento dentale
- procedure diagnostiche e di prelievo biptico di lesioni del cavo orale

## Media Invasività

- implantologia zigomatica
- grande rialzo del seno mascellare
- trasposizione del nervo alveolare inferiore neoformazioni superiore ai 3 cm
- neoformazioni dei tessuti duri e molli di natura neoplastica

## Alta Invasività

- neoformazioni della pelvi orale superiore ai 3 cm
- ampie resezioni mandibolari e mascellari di natura neoplastica
- chiusura di fistola oro-antrale superiore ai 5 cm
- sedazione cosciente per via endovenosa, eseguita con la presenza e l'assistenza dell'anestesista.

## Prenotazione appuntamenti

Per poter prenotare un appuntamento presso il nostro poliambulatorio, o per richiedere informazioni sui nostri servizi, ci si può recare direttamente in struttura, dove il personale del *front office* è pronto ad accogliere le esigenze del paziente, oppure telefonando ai numeri indicati nel presente documento, o via mail agli indirizzi indicati in questo documento.

## Orari

Il Poliambulatorio effettua i seguenti orari di apertura: dalle ore 9:00 alle ore 20:00 dal lunedì al sabato (festivi esclusi).

## Numeri di telefono e recapiti utili

- I nostri recapiti telefonici sono i seguenti: **0832/348383** | Fax: **0832/340570**.
- L'indirizzo mail: [riabilitazionelecce@istitutosantachiara.it](mailto:riabilitazionelecce@istitutosantachiara.it), indicando nell'oggetto la tipologia di richiesta.
- Tramite l'accesso in Struttura: **via Campania, 5 - 73100 - Lecce (LE)**.
- La nostra PEC è: [istitutosantachiara@pec.it](mailto:istitutosantachiara@pec.it).

Ulteriori informazioni sono disponibili consultando il sito Internet della struttura [www.istitutosantachiara.it](http://www.istitutosantachiara.it).

## Processo di costruzione e diffusione della Carta dei Servizi

Durante i processi di costruzione, redazione, modifica, aggiornamento e diffusione della Carta dei Servizi, sono stati coinvolti i responsabili delle varie unità locali, il personale socio-sanitario, assistenziale, educativo, il personale amministrativo e gli utenti. È stato effettuato altresì un confronto con comitati e associazioni.

## Matrice di responsabilità della Carta dei Servizi

Dopo la stesura della Carta dei Servizi, le fasi di Controllo, Verifica finale e Approvazione sono state condotte da Amministratore Unico, Direttore Generale, Direttore Sanitario, Responsabili di Branca, DPO, RSPP, RLS, Associazione AIPD e cittadini.

L'elenco completo che fornisce l'evidenza di quanto su contenuto è conservato presso l'archivio del Responsabile Gestione Qualità e Rischio Clinico di Istituto Santa Chiara S.r.l..

## Distribuzione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è liberamente disponibile:

- in formato cartaceo, presso la reception di ogni sede;
- sul sito internet aziendale;
- su richiesta dell'utente -presso gli uffici e/o servizi aziendali preposti- può essere consegnata al momento dell'accesso al servizio.

## Validità della Carta dei Servizi

Il presente documento ha validità di un anno dalla pubblicazione, al termine del quale seguirà un aggiornamento con lo scopo di migliorare la qualità dei nostri servizi.