

Carta dei Servizi

C.R.T. San Filippo - servizi ambulatoriale, domiciliare e semiresidenziale

La Carta dei Servizi è disponibile nella struttura e sul sito web del C.R.T. San Filippo. Sono disponibili versioni in italiano, inglese e spagnolo.

Gentile Utente, la presente Carta descrive in modo chiaro i servizi del C.R.T. San Filippo, le modalità di accesso e presa in carico, la capacità delle attività, gli impegni della struttura e gli strumenti messi a disposizione di utenti, familiari e caregiver. L'obiettivo è garantire informazioni comprensibili, trasparenti e aggiornate.

1. Identità e configurazione della struttura

Voce	Informazione
Gestore	Zedan S.r.l. - P. IVA 17313621009
Struttura	C.R.T. San Filippo - Centro di Riabilitazione ex art. 26
Sede operativa	Via della Grotta 2 - 03020 Torrice (FR)
Direttore sanitario	Dott. Roberto Bove
Legale rappresentante	Pier Paolo Di Ruzza

Il C.R.T. San Filippo opera come sistema unico nei setting ambulatoriale, domiciliare e semiresidenziale. I processi di qualità, sicurezza e governo sono comuni, mentre l'organizzazione delle attività viene adattata alle caratteristiche di ciascun servizio.

2. Missione, principi e impegni

La missione del Centro è sostenere recupero, mantenimento, autonomia, partecipazione e qualità di vita della persona attraverso percorsi riabilitativi personalizzati e multiprofessionali.

- centralità della persona, dignità, riservatezza e rispetto delle scelte;
- appropriatezza, personalizzazione e continuità del progetto riabilitativo;
- integrazione con famiglia, caregiver e servizi territoriali quando pertinente;
- equità di accesso e assenza di discriminazioni;
- informazioni chiare e partecipazione dell'utente alle decisioni che lo riguardano;
- sicurezza delle cure, competenza professionale e miglioramento continuo.

3. Persone assistite e aree di intervento

La struttura è dedicata alla riabilitazione di persone con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali. Le attività sono definite in relazione alla valutazione dei bisogni e al progetto individuale e possono comprendere, secondo appropriatezza e professionalità coinvolte:

- riabilitazione neuromotoria, motoria, ortopedica e posturale;
- fisioterapia e terapie fisiche strumentali quando previste;
- logopedia e interventi sulle funzioni comunicative e deglutitorie;
- terapia occupazionale e interventi per autonomia e attività di vita quotidiana;
- neuropsicomotricità dell'età evolutiva e interventi dedicati ai minori;
- supporto psicologico, neuropsicologico, sociale ed educativo quando previsto dal percorso;
- valutazioni medico-specialistiche e attività multiprofessionali necessarie al progetto riabilitativo.

4. Servizi, capacità e contenuti delle prestazioni

Servizio	Capacità	Contenuto essenziale
Ambulatoriale	100 trattamenti/giorno	Percorsi riabilitativi individuali e multiprofessionali svolti presso la sede.
Domiciliare	100 trattamenti/giorno	Interventi riabilitativi al domicilio, programmati sulla base del bisogno e del percorso di accesso applicabile.
Semiresidenziale	20 posti	Frequenza programmata con attività riabilitative, assistenziali, educative, occupazionali e sociali integrate nel PRI.

Le prestazioni effettivamente erogate sono quelle coerenti con i bisogni dell'utente, il progetto riabilitativo, l'organizzazione autorizzata della struttura e le competenze professionali disponibili.

5. Modalità di accesso, accoglienza e presa in carico

Passaggio	Modalità
Informazioni e richiesta	La Segreteria fornisce informazioni su documenti, modalità di accesso, disponibilità e organizzazione del servizio.
Verifica iniziale	La documentazione viene verificata e l'utente è indirizzato al percorso appropriato secondo prescrizione, invio e condizioni applicabili.
Valutazione	Le figure competenti effettuano la valutazione dei bisogni clinici, funzionali, assistenziali e sociali pertinenti.
Presa in carico	Vengono definiti obiettivi, attività, professionisti, frequenze e modalità organizzative del percorso.
Avvio e continuità	Il programma viene condiviso con l'utente e, quando pertinente, con famiglia/caregiver; le variazioni significative sono rivalutate.

6. Progetto Riabilitativo Individuale ed équipe

La presa in carico si fonda sulla valutazione dei bisogni e sul Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), che definisce gli obiettivi e coordina gli interventi. Il progetto viene condiviso, per quanto possibile, con la persona assistita e, quando pertinente, con familiari, caregiver o rappresentanti legali.

- obiettivi, attività, frequenze e professionisti sono coerenti con i bisogni rilevati;
- le attività e le informazioni clinico-assistenziali vengono registrate nella documentazione prevista;
- sono effettuate rivalutazioni periodiche e ogni volta che intervengono cambiamenti significativi;
- gli esiti e le indicazioni utili alla continuità vengono comunicati al termine o alla modifica del percorso.

L'équipe può comprendere, secondo i bisogni, medici specialisti, fisioterapisti, logopedisti, terapisti occupazionali, terapisti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, psicologi, professionisti dell'area sociale, infermieri, OSS e altre figure previste dal progetto.

7. Servizio semiresidenziale

Il servizio semiresidenziale dispone di 20 posti ed è organizzato come percorso socio-riabilitativo integrato. La giornata viene programmata sulla base del PRI e combina interventi individuali e di gruppo in relazione agli obiettivi della persona.

- valutazione multidimensionale e definizione/aggiornamento del PRI;
- attività riabilitative, assistenziali, educative, occupazionali e sociali;
- coordinamento multiprofessionale e continuità delle informazioni tra operatori;
- coinvolgimento di famiglia/caregiver e raccordo con la rete territoriale quando pertinente;
- assistenza durante la permanenza, gestione dei farmaci quando prevista e risposta alle urgenze secondo le procedure interne;
- organizzazione del pasto e degli altri supporti necessari in relazione alla programmazione del servizio e ai bisogni dell'utente.

8. Sede, accessibilità, orari e contatti

Voce	Informazione
Indirizzo	Via della Grotta 2 - 03020 Torrice (FR)
Telefono	0775 050176
E-mail	info@crtisanfilippo.it
Sito web	www.crtisanfilippo.it
Orari	Attività ordinaria dal lunedì al sabato. Gli orari specifici dei servizi e della Segreteria sono comunicati agli utenti e mantenuti aggiornati presso la struttura e sul sito web.

La struttura presta attenzione all'accessibilità delle persone con disabilità. Per particolari esigenze di accesso, mobilità, comunicazione o assistenza è possibile contattare preventivamente la Segreteria.

9. Diritti e responsabilità della persona assistita

Diritto / principio	Impegno della struttura
Informazione	Informazioni chiare e aggiornate su servizi, percorso, professionisti e modalità organizzative.
Partecipazione	Ascolto della persona e coinvolgimento, per quanto possibile, nelle decisioni sul proprio percorso.
Dignità ed equità	Assistenza rispettosa, non discriminatoria e attenta alle caratteristiche individuali.
Privacy	Tutela dei dati personali, delle informazioni sanitarie e della riservatezza.
Qualità e sicurezza	Prestazioni appropriate e sicure, svolte da professionisti qualificati.
Ascolto	Possibilità di presentare suggerimenti, osservazioni e reclami senza effetti negativi sul percorso.

Utenti e caregiver collaborano fornendo informazioni corrette e aggiornate, rispettando appuntamenti, orari e regole di sicurezza, comunicando assenze o variazioni rilevanti e mantenendo un comportamento rispettoso verso operatori e altri utenti.

10. Informazione, consenso, privacy e documentazione

- le informazioni cliniche sono fornite dalle figure competenti con modalità adeguate all'età e alle capacità della persona;
- consensi, rifiuti e autorizzazioni sono acquisiti e registrati quando previsti;
- familiari e caregiver ricevono informazioni nei limiti del consenso o dei poteri di rappresentanza;
- la documentazione clinica e socio-assistenziale è accessibile soltanto ai soggetti autorizzati;
- le richieste di accesso o copia della documentazione vengono gestite previa verifica dell'identità e della legittimazione del richiedente.

11. Qualità, sicurezza e continuità assistenziale

Il Centro valuta in modo sistematico qualità organizzativa, clinico-assistenziale e percepita. Indicatori, controlli, audit, riunioni, questionari e segnalazioni sono utilizzati per individuare criticità e definire azioni di miglioramento.

- gestione del rischio clinico e delle criticità assistenziali;
- igiene, sicurezza degli ambienti e controllo delle attrezzature;
- formazione e mantenimento delle competenze del personale;
- controllo della completezza della documentazione e delle rivalutazioni;
- continuità delle informazioni in caso di trasferimento, dimissione o passaggio tra servizi.

12. Reclami, osservazioni e suggerimenti

Utenti, familiari e caregiver possono presentare reclami, osservazioni e suggerimenti verbalmente o per iscritto. Il modulo dedicato è disponibile nella struttura, anche tramite la Segreteria. Le segnalazioni vengono prese in carico, registrate quando necessario, indirizzate alla funzione competente e utilizzate per individuare eventuali interventi di miglioramento.

13. Ascolto e soddisfazione di utenti e caregiver

La struttura utilizza questionari e strumenti di ascolto per conoscere l'esperienza delle persone assistite e dei caregiver. I moduli sono messi a disposizione nell'area di attesa e dalla Segreteria; il questionario di soddisfazione può essere restituito nell'apposito contenitore collocato presso l'ingresso/Segreteria. I risultati vengono analizzati in forma aggregata e utilizzati per il miglioramento dei servizi.

14. Standard di qualità e impegni della struttura

Ambito	Impegno
Informazione	Mantenere Carta dei Servizi e materiale informativo coerenti con i servizi effettivamente erogati.
Accoglienza	Fornire indicazioni comprensibili su accesso, documenti, orari e organizzazione.
Identificazione	Rendere riconoscibile il ruolo degli operatori che partecipano al percorso.
Privacy	Tutelare dati, riservatezza e dignità della persona.
Qualità e sicurezza	Controllare attività, criticità, rischi, attrezzature e competenze.
Ascolto	Raccogliere e analizzare questionari, reclami, osservazioni e suggerimenti.
Continuità	Assicurare le informazioni utili al proseguimento del percorso quando necessario.

ZEDAN srl

15. Approvato dal Collegio Sindacale
Sede Leg.: Via Torricelli 15, 00184 ROMA
Sede Operativa: Via della Grotta, 2
03020 TORRICE (FR)
P. IVA e C.F.: 17313621009