



Associazione Silenziosi Operai della Croce - ONLUS

Centro di Recupero e Rieducazione Funzionale
"Mons. Luigi Novarese"
Casa di Cura privata accreditata



CARTA DEI SERVIZI 2014

Santuario B.V. del Trompone - 13040 MONCRIVELLO VC
tel. 0161.42.61.61 - fax. 0161.42.63.36
e-mail: direzione@trompone.it Sito web: www.trompone.it

INDICE

- PRESENTAZIONE pag. 4
- COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI? pag. 5
- *Fonti normative*

SEZIONE PRIMA pag. 6

LE ORIGINI, IL CENTRO ED I PRINCIPI

- IL FONDATORE E LE ORIGINI DELL'ASSOCIAZIONE pag. 7
- I SILENZIOSI OPERAI DELLA CROCE pag. 8
- LE PRINCIPALI ATTIVITÀ pag. 8
 - *Quadro generale*
 - *Le comunità in Italia*
 - *Le comunità all'estero*
- PRESENTAZIONE DEL CENTRO pag. 12
 - *PRINCIPI FONDAMENTALI* pag. 12
 - *I CRITERI* pag. 13
 - *IL METODO* pag. 14
 - *IL LUOGO* pag. 15
 - *LA STORIA* pag. 15
 - *L'ATTUALITÀ* pag. 16
- ACCESSIBILITÀ pag. 17
- COME CONTATTARCI pag. 17

SEZIONE SECONDA pag. 18

OFFERTA E TIPOLOGIA DEI SERVIZI

- PATOLOGIE TRATTATE pag. 19
- RRF RESIDENZIALE pag. 20
 - *ORGANIZZAZIONE MEDICA* pag. 20
 - *ASSISTENZA INFERMIERISTICA* pag. 21
 - *SERVIZIO ALBERGHIERO* pag. 22
 - *ALTRI SERVIZI* pag. 24
 - *MODALITÀ DI ACCESSO AL RICOVERO ORDINARIO* pag. 24
- RRF AMBULATORIALE pag. 27

- AMBULATORIO POLISPECIALISTICO pag. 28
- DIAGNOSTICA PER IMMAGINI pag. 28

- I SERVIZI ATTIVATI pag. 30

- SERVIZI TERAPEUTICI pag. 30
 - *Fisiochinesiterapia* pag. 30
 - Tecniche manuali*
 - Tecniche strumentali*
 - *Logopedia* pag. 31
 - *Terapia occupazionale* pag. 32
 - *Idroterapia* pag. 35
 - *Psicopedagogia* pag. 36

- SERVIZI ACCESSORI pag. 37
 - *Terapia ricreazionale*
 - *Servizio di assistenza religiosa*

SEZIONE TERZA pag. 38

OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

- LA MISSION DEL CENTRO pag. 39
- I DIRITTI ED I DOVERI DEL MALATO pag. 39
- IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' pag. 41
- LA RETE INFORMATICA pag. 42
- IL CENTRO FORMATIVO pag. 43
- L'ACCREDITAMENTO pag. 44

SEZIONE QUARTA pag. 45

FORMA DI VERIFICA E TUTELA PER L'UTENZA

- FORME DI TUTELA DELL'UTENZA pag. 46
 - Ufficio Relazioni con il Pubblico*
- FORME DI VERIFICA DEGLI IMPEGNI pag. 46

PRESENTAZIONE

*Gentile Signora, Egregio Signore,
sta leggendo la Carta dei Servizi della Casa di Cura "Mons. Luigi Novarese" che è, innanzi tutto, una presentazione del Centro di Recupero e Rieducazione Funzionale con la sua ispirazione ideale, le sue caratteristiche, le sue attività, i servizi e le prestazioni che è in grado di fornire.*

È una presentazione non fine a se stessa, ma che si pone come un momento di accoglienza e di reciproca conoscenza con tutti coloro che si rivolgono al nostro CRRF, fiduciosi di trovarvi un aiuto nelle difficoltà da cui sono afflitti.

Di seguito sono riportati i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adatti a garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate, favorendo il rapporto umano tra il CRRF e quanti vi si recano per cura.

La Carta dei Servizi enuncia i Diritti fondamentali dell'utenza e definisce l'impegno del Centro nel garantire l'attuazione delle norme a tutela di questi diritti.

Attraverso un efficace sistema di informazioni, intendiamo promuovere qualità e trasparenza nei servizi offerti, riconoscendoLe la facoltà di esercitare direttamente un controllo critico, per meglio tutelare i Suoi interessi.

La invitiamo a sentirsi partecipe di quanto viene fatto nei suoi confronti e a contribuire, attraverso le sue segnalazioni e, quando occorra, i suoi giusti reclami, a migliorare la qualità e l'umanità dei servizi e metterci in condizione di fornire prestazioni sempre più qualificate e rispondenti alle esigenze di ciascuno.

*Fin da ora ci impegniamo ad ascoltare e rispondere.
Nella speranza di poterLe offrire il meglio della nostra professionalità ed amicizia, restiamo a sua disposizione per ogni ulteriore informazione.*

*Il Legale Rappresentante
Don Giovan Giuseppe Torre*

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI?

- *un adempimento fondato su una serie di norme e quindi obbligatorio;*
- *uno dei requisiti per l'accreditamento;*
- *uno strumento soft di approccio alla qualità, nel quale è proposta una particolare procedura per l'individuazione di dimensioni, fattori, indicatori e standard di qualità;*
- *uno strumento dinamico, soggetto a continue verifiche ed integrazioni;*
- *uno strumento disponibile nel Centro contenente le informazioni sui percorsi da effettuare da parte dell'utente per usufruire delle prestazioni erogate dall'Istituto.*

Non si tratta tuttavia di una tutela intesa come mero riconoscimento formale delle garanzie del cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

La carta dei servizi assegna, dunque, un ruolo forte sia agli enti erogatori dei servizi, sia ai cittadini nell'orientare l'attività dei servizi verso il loro compito: fornire un servizio di buona qualità ai cittadini-utenti.

La Carta prevede inoltre le modalità attraverso le quali gli stessi cittadini possono facilmente accedere alle procedure di reclamo circa la violazione dei principi sanciti dai medesimi.

Fonti normative

Le norme di riferimento fondamentali per la "carta dei servizi" sono:

la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante -"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"- che vengono in tale contesto definiti come - *volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati*, primo tra tutti quello alla salute, anche quando tali servizi siano "svolti in regime di concessione o mediante convenzione";

il DPCM 19 maggio 1995, concernente lo -*Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari*-; provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i -"soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione"- e che tali soggetti sono tenuti a dare "adeguata pubblicità agli utenti" della propria "carta";

le linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95 relative all'"Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale", documento di indirizzo in cui sono ribaditi i principi informativi della "carta" ed illustrati suggerimenti di struttura e contenuto.

SEZIONE PRIMA

LE ORIGINI, IL CENTRO ED I PRINCIPI

SEZIONE PRIMA

LE ORIGINI, IL CENTRO ED I PRINCIPI

Presentazione dell'Associazione

"Silenziosi Operai della Croce"

Ente ecclesiastico civilmente riconosciuto, l'Associazione Silenziosi Operai della Croce, oltre ad essere di diritto pontificio, è riconosciuta dallo Stato italiano quale ente "senza fine di lucro" (DPR n.1531 del 6 novembre 1960) ed è iscritta nel registro delle ONLUS dal 23.01.1998. Quale ONLUS svolge le proprie attività istituzionali.

La **sede legale** si trova in Ariano Irpino (Avellino)

La **sede Amministrativa** si trova a Roma, via di Monte del Gallo, 105/111

Iscrizione nel registro persone giuridiche del Tribunale di Avellino al n.83

C.F. 80159770587

Partita IVA n. 02129921009

IL FONDATORE E LE ORIGINI DELL'ASSOCIAZIONE



Il Beato Luigi Novarese, fondatore dell'Opera, nacque a Casale Monferrato (AL) il 29 luglio 1914. Una dolorosa esperienza di malattia, dai 9 ai 17 anni, segnò profondamente la sua comprensione del dolore e delle risorse umane e soprannaturali necessarie al suo superamento. Guarito in modo prodigioso nel 1931, Luigi Novarese volle dedicare la sua vita a servizio di quelle persone cui la malattia e la disabilità sembravano negare ogni possibilità di un'autentica realizzazione sociale ed ecclesiale.

Inizialmente pensò di diventare medico, poi comprese l'impossibilità di scindere il corpo dallo spirito e la necessità di costruire una forte spiritualità della sofferenza affinché il dolore perdesse la sua

disperata inutilità e fosse vissuto con la consolazione e la speranza che provengono da Dio.

Rispondendo a queste fondamentali esigenze della persona sofferente, fondò, nel 1947 il CVS, Centro Volontari della Sofferenza, movimento articolato in associazioni diocesane in cui la persona sofferente si sente volontariamente impegnata a vivere il momento del dolore nella sequela di Cristo, crocifisso e risorto e si scopre soggetto attivo di apostolato ed evangelizzatore presso altri sofferenti.

Le varie associazioni diocesane sono riunite in una Confederazione internazionale guidata dai Silenziosi Operai della Croce il cui scopo è diffondere

la Buona Novella del Vangelo della Sofferenza nel quale ogni dolore viene trasformato quando viene unito a Cristo a favore proprio e dei fratelli.

Con la fondazione dei Silenziosi Operai della Croce, il Beato Novarese volle radicalizzare il carisma e garantire la continuità dell'opera, affidando loro lo svolgimento di attività pastorali, formative e socio sanitarie orientate alla promozione integrale della persona sofferente.

Per quindici anni il Beato Novarese diresse anche l'Ufficio della Conferenza Episcopale Italiana per la pastorale della salute, seguendo in particolare la formulazione e l'applicazione della normativa per l'assistenza religiosa ospedaliera.

Il Beato Novarese morì a Rocca Priora (Roma) nella Casa "Regina decor Carmeli" il 20 luglio 1984. Luigi Novarese è stato beatificato a Roma l'11 maggio 2013.

I SILENZIOSI OPERAI DELLA CROCE



I Silenziosi Operai della Croce sono un'Associazione internazionale di fedeli, riconosciuta dal Pontificio Consiglio per i Laici, cui possono aderire laici di ambo i sessi e sacerdoti.

I SOdC sono persone consacrate (sacerdoti, fratelli e sorelle) che nella pratica dei consigli evangelici di verginità, povertà ed obbedienza, vivono la loro consacrazione attraverso una forte spiritualità mariana, totalmente dedicati al servizio dei sofferenti di ogni età e condizione, al fine di collaborare alla loro promozione integrale: umana, cristiana e sociale con l'obiettivo di mettere al centro il valore della persona attivandone ogni potenzialità e sostenendola nella ricerca di senso del mistero dell'umano soffrire.

LE PRINCIPALI ATTIVITA'

A servizio del mondo dei sofferenti i SOdC svolgono molteplici attività ritenute idonee alla promozione della persona e della sua piena dignità come soggetto attivo e responsabile nella società e nella Chiesa. In particolare svolgono attività:

- **di carattere spirituale:** soprattutto attraverso l'opera del Centro Volontari della Sofferenza animando e formando gli iscritti nelle diocesi e attraverso riviste e pubblicazioni;
- **di carattere formativo:** in cui le attività seguite dai SOdC sono: attività formative, ritiri ed esercizi spirituali, convegni e pellegrinaggi, attività editoriali;
- **di carattere sanitario e sociale:** attività di recupero e rieducazione funzionale ambulatoriale e residenziale, attività diurna di riabilitazione psicomotoria, cooperative con soggetti svantaggiati, formazione del personale;



- **con carattere di accoglienza:** verso sacerdoti anziani, ammalati o comunque bisognosi

Realizzano tali attività in varie strutture residenziali, in Italia ed in altre Nazioni, operandovi direttamente e coordinandone il funzionamento secondo i principi caratteristici della propria spiritualità.

LE COMUNITA' IN ITALIA

ROMA

Da gennaio 2004 la **Sede della Direzione Generale** è sita in **Roma** in Via Monte del Gallo, 105

In Via dei Bresciani è presente la **sede storica della Direzione Generale** ed il Santuario della B.V. del Suffragio ove è sepolto il Beato Luigi Novarese.

ROCCA PRIORA (RM)

Nei pressi di Roma, a Rocca Priora, si trova la **Casa di Formazione** "Regina Decor Carmeli", Via Lago Regillo 73.

RE (VB)

Casa Cuore Immacolato di Maria" situata in RE (Verbania)

Centro di attrazione della cittadina di Re è il grande Santuario dedicato a "Santa Maria del Sangue" che ricorda un miracolo avvenuto nel 1494.

La Casa "Cuore Immacolato di Maria" è stata costruita negli anni 1954 - 1960. Fu richiesta al Beato Luigi Novarese dagli ammalati stessi, dopo il primo corso di esercizi spirituali che egli organizzò per loro tenutosi ad Oropa nel 1952.

Dal 2011 è attiva all'interno della Casa una RSA ad alta valenza assistenziale con 20 posti letto.

Finalità: corsi di esercizi spirituali per ammalati - incontri e convegni di studio. Ospiti dei Corsi: persone ammalate e disabili di ogni età; in particolare gli aderenti (persone disabili e sane) del CVS (Centro Volontari della Sofferenza). Accoglienza di persone anziane non autosufficienti.

ARIANO IRPINO (AV)

Casa "Mons. Luigi Novarese" e Casa "Salus Infirmorum" per le attività socio-assistenziali. Contrada Valleluogo ARIANO IRPINO (Avellino).

La Comunità dei Silenziosi Operai della Croce si rese presente nel 1957, prendendo possesso di un antico piccolo Santuario.

Negli anni, in prossimità del santuario furono costruiti due differenti edifici. Uno dedicato all'animazione pastorale e agli esercizi spirituali, l'altro riservato come Centro diurno per la riabilitazione di persone con disturbi di natura psichica e centro ambulatoriale per la riabilitazione.

MONTICHIARI (BS)

Casa Rupis Mariae di MONTICHIARI (BS)

La casa "Rupis Mariae" di Montichiari è situata sul colle San Pancrazio ed è fornita di un grande parco adiacente al Castello Bonoris.

La casa fu acquistata nel 1965 come sede della Comunità SODC e come centro per l'attività dei Volontari della Sofferenza, principalmente della diocesi di Brescia. All'inizio, e per diversi anni, ha ospitato il noviziato maschile e femminile dell'Associazione Silenziosi Operai della Croce.

CASALE MONFERRATO (AL)

Centro di CASALE MONFERRATO (AL)

Casa natale di mons. Luigi Novarese, la Cascina Serniola è stata ristrutturata nel 1990 e trasformata in centro di accoglienza per sacerdoti anziani e sofferenti della Diocesi di Casale Monferrato.

Svolge attività di animazione del Centro Volontari della Sofferenza.

MELDOLA (FC)

Centro Socio riabilitativo "casa Nostra Signora di Fatima"

Aperta nel 1981, la casa aveva inizialmente lo scopo di svolgere attività pastorali per il Centro Volontari della Sofferenza ed altre Associazioni cattoliche o Gruppi parrocchiali. Attualmente svolge in forma convenzionata attività socio-riabilitativa per disabili psichici sia diurna che residenziale.

LE COMUNITA' ALL'ESTERO

Centro "Francesco e Giacinta Marto" FATIMA (Portogallo)

Progettato e voluto dal fondatore fu terminato dopo la sua morte. Dal 1995 svolge attività di centro pastorale per l'accoglienza di pellegrini. Qui si svolgono incontri di studio, giornate di spiritualità e corsi di esercizi spirituali ospitando diversi movimenti ecclesiali. È anche la Sede del CVS portoghese.

Casa "Mater Misericordiae" Betania (Gerusalemme -Israele)

Posta nella via Al Shayyha, strada che dalla chiesa del Pater Noster percorre la periferia del quartiere A Tur, scendendo verso Betfage, celebre per i fatti evangelici e la solenne processione delle Palme, sorge la casa "Mater Misericordiae". Situata alle falde del Monte degli Ulivi gode di un panorama eccezionale su Gerusalemme.

Ideale luogo appartato per l'attività di accoglienza per sacerdoti e studenti che frequentano corsi di studi biblici nei diversi istituti di Gerusalemme. Adatto per spazi di riflessione, meditazione o pause spirituali, periodi sabbatici e corsi di aggiornamento.

Casa "Salus Infirmorum-Giovanni Paolo II" Glogow (Polonia)

Inaugurata il 16 giugno 2003 per realizzare un'apertura verso le terre dell'Europa dell'Est svolge attività quale centro pastorale per la promozione della persona disabile.

Si svolgono riunioni e convegni, giornate di studio e di spiritualità, corsi di esercizi spirituali per il CVS polacco.

Centro Betlemme di Mouda (Cameroun)

Dal settembre 2002 i SOdC sono presenti, nella persona di alcune sorelle della comunità, nella missione sita all'estremo nord del Cameroun (Centro Betlemme) in collaborazione con i padri del PIME.

Il centro svolge attività di accoglienza, riabilitazione e sviluppo sociale di persone disabili e svantaggiate.

Si è compiuto così un passo importante per rendere più vasto e vitale l'apostolato del CVS, chiamato a misurarsi sulle sfide della povertà e dello sviluppo, accogliendo e promuovendo le risorse umane e spirituali di un grande popolo.

Il centro offre alla popolazione diversi servizi quali laboratori di addestramento professionale artigianale, un'azienda agricola per gli adolescenti e gli adulti, validi e disabili, una sala di fisioterapia, la sala di attività occupazionale e le aule scolastiche con l'asilo nido e la scuola per sordomuti.

Comunità di Buenaventura (Colombia)

A partire dall'anno 2005 è attiva, nel contesto urbano della Diocesi di Buenaventura (Colombia), la presenza di una comunità-pilota dei SOdC che offre una presenza comunitaria caratterizzata da: attività non residenziale; inserimento prioritario nella pastorale parrocchiale e diocesana, soprattutto per la promozione integrale della persona sofferente, nello specifico apostolato del CVS; attenzione formativa verso quanti operano nella pastorale della salute. Tale azione si estende alla nazione colombiana, sulla base di contatti già attivi, e si rivolge alle altre nazioni del Centro - Sud America, collaborando con la Confederazione internazionale CVS.

PRESENTAZIONE DEL CENTRO

PRINCIPI FONDAMENTALI

La legge 502/92 che ha riorganizzato l'Assistenza Sanitaria, ha con l'articolo 14 "**diritti del cittadino**" introdotto una serie di strumenti finalizzati a garantire la buona qualità dell'assistenza. In particolare si è cercato di introdurre una serie di *"indicatori"* relativi alla *personalizzazione, umanizzazione, informazione, confort e prevenzione* per valutare la qualità delle prestazioni erogate.

Gli indicatori che rientrano nell'ambito dell'Art.14 della 502/92 "*diritti dei cittadini*" riguardano il punto di vista e le aspettative dei cittadini. Essi possono essere definiti come indicatori del grado di soddisfazione degli utenti e sono ricollegabili all'adeguatezza, alla accessibilità, all'equità, al rapporto operatore/paziente "*umanizzazione*", al confort, alla privacy.

Questo tipo di atteggiamento ha riguardato non solo la sanità ma tutti gli aspetti dei servizi pubblici. Il tutto si è concretizzato nella pubblicazione di un documento "d'indirizzo". Il documento di riferimento è "*La Carta dei Servizi Pubblici Sanitari*" predisposta dal Dipartimento della Funzione pubblica, d'intesa con il Ministero della Sanità e pubblicata con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica n°125 del 31.05.1995.

L'erogazione dei Servizi avviene, quindi, nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- EGUAGLIANZA:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche
- IMPARZIALITÀ:** le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali
- CONTINUITA':** il CRRF garantisce l'attuazione del programma in modo continuativo e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali
- DIRITTO DI SCELTA:** il CRRF garantisce l'attuazione del diritto di scelta dell'utente e garantisce l'informazione tecnica all'utente che per le caratteristiche non rientra nei criteri di erogazione dei programmi riabilitativi
- APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i clienti che per gli operatori
- PARTECIPAZIONE :** il Centro garantisce la partecipazione degli utenti e delle famiglie attraverso le seguenti modalità:

1. concessione di spazi, preventivamente individuati per le riunioni familiari
2. attivazione di un efficace sistema d'informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso
3. periodiche rilevazioni del grado di soddisfazione da parte dell' utenza delle prestazioni erogate e della qualità dei servizi, attraverso un questionario predisposto

EFFICIENZA ED EFFICACIA: il CRRF è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate corrispondano ai criteri di efficienza ed efficacia

EGUAGLIANZA DEI DIRITTI: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promovendo trattamenti che tengono conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione

RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITA' e DELLA RISERVATEZZA: in nessun modo le esigenze terapeutiche organizzative debbano compromettere il rispetto della persona malata.

I CRITERI

Il Centro opera quale ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale), e si propone come obiettivo una gestione di livello elevato di attrezzature, terapie, assistenza e comfort alberghiero.

Rispondere nel modo migliore e più avanzato alle esigenze di ogni singolo paziente richiede criteri precisi da tradurre in metodo di lavoro.

I criteri fondamentali e irrinunciabili su cui si fonda l'attività quotidiana del CRRF "Mons. Luigi Novarese" sono cinque:

1. **CENTRALITA' DELLA PERSONA:** ogni persona umana è degna di rispetto ed ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto delle proprie convinzioni etiche e religiose. È la persona sofferente responsabile di sé e deve essere coinvolta in ogni fase del processo riabilitativo in quanto protagonista dello stesso. La struttura, l'azione del personale, l'organizzazione del tempo, in una parola tutte le attività, sono orientate in funzione dei bisogni del paziente e della terapia.

2. **VISIONE OLISTICA:** il paziente non va mai confuso con la sua malattia, né suddiviso in compartimenti stagni non relazionati tra loro: in ogni azione non si deve mai dimenticare la sua integrità, che è fatta di aspetti fisici, psicologici, affettivi, relazionali, spirituali. Non ha senso agire solo sul sintomo specifico, bisogna essere in grado di offrire uno sguardo ampio per il recupero e lo sviluppo integrale della persona e del suo essere.

3. **UNICITA' E VALORE DELLA PERSONA:** il valore della persona non è misurabile dalle sue possibilità e capacità e non è diminuito dagli eventuali limiti imposti dalla malattia. Bisogna capire la sua individualità, rispettarla, favorirla, capirla e valorizzarla con un approccio personale, umanamente attento a tutti i dettagli.

4. **EVOLUZIONE E QUALITA' OFFERTA:** il Centro di Recupero e Rieducazione Funzionale Mons. Luigi Novarese da tempo punta su una politica di continuo rinnovamento e di crescita investendo in alte tecnologie ed apparecchiature all'avanguardia, attenendosi ad una filosofia che prevede profondo rispetto del malato come persona, avvalendosi di risorse umane formate e preparate a prendersi carico del paziente nella sua globalità e dei suoi familiari.

5. **FORMAZIONE E PROFESSIONALITA':** da anni il personale operante nel CRRF Mons. L. Novarese partecipa a corsi di aggiornamento nel settore riabilitativo per meglio rispondere alle esigenze di umanizzazione del servizio prestato all'utente e allo sviluppo di competenze professionali all'avanguardia in questo settore sempre in evoluzione.

IL METODO

Il metodo è lo strumento che permette ai criteri di tradursi in risultati concreti, periodicamente controllabili e verificabili. Il metodo di lavoro di una struttura all'avanguardia quale è il CRRF si articola su molti elementi.

Ne indichiamo alcuni:

- ◆ **Progetto riabilitativo individuale:** per ogni paziente l'équipe interdisciplinare predispone il piano riabilitativo individuale che integra le azioni mediche con quelle fisioterapiche, logopediche, del terapeuta occupazionale, infermieristiche. Il piano è la "bussola" con cui orientare e su cui misurare tutta l'attività a favore del paziente.
- ◆ **Verifiche costanti:** il piano individuale viene verificato con scadenza decisa a seconda delle necessità e dei progressi del paziente dall'équipe interdisciplinare, che valuta i risultati ottenuti, imposta nuove strategie, programma ingressi e dimissioni.
- ◆ **Personalizzazione del rapporto:** ogni paziente è seguito naturalmente da tutto il personale, ma ha alcuni punti di riferimento specifici, in particolare il medico di reparto ed il fisiatra di riferimento, i fisioterapisti che lo seguono.
- ◆ **Il sistema informatico:** all'interno del Centro è in funzione un sistema di rete che collega tra loro i computer e permette un rapido passaggio di informazioni. I diversi servizi hanno programmi di Excel ed Access che permettono di gestire il progetto riabilitativo impostato all'ingresso del paziente e condiviso da tutti i professionisti: diari medici, fisioterapici, infermieristici, logopedico. Anche la gestione sanitaria ed amministrativa vengono gestite con programmi informatici creati ad hoc.

IL LUOGO

Il Centro di Recupero e Riabilitazione Funzionale si trova nel comune di Moncrivello (VC), Località Santuario del Trompone, lungo la SP 595 "di Mazzè" tra i Comuni di Cigliano e Villareggia.

Stazioni ferroviarie: Santhià e Livorno Ferraris.

Autobus: fermata adiacente al CRRF dell'autoservizio Cigliano-Torino.

Autostrada Milano-Torino : uscita Borgo D'Ale, seguire per Cigliano.

Da Cigliano seguire i cartelli indicatori per il "Santuario del Trompone".

Attigua all'ingresso, vi è una estesa area di parcheggio.

Il CRRF si trova in prossimità di importanti centri urbani:

Città	Distanza	Abitanti
Moncrivello	Km. 1,5	1.476
Cigliano	Km. 2,5	4.524
Villareggia	Km. 0,8	963
Livorno Ferraris	Km. 8,5	4.321
Vercelli	Km. 35	44.950
Biella	Km. 35	45.529
Ivrea	Km. 25	23.507
Santhià	Km. 18	9.259
Chivasso	Km. 26	23.648
Torino	Km. 40	857.433
Novara	Km. 60	101.921
Casale M.	Km. 50	35.234
Milano	Km. 90	1.182.693
Genova	Km. 120	603.560
Aosta	Km. 90	33.926



LA STORIA

Il complesso del Trompone - dove è situata la sede del "Centro di Recupero e Rieducazione Funzionale Mons. Luigi Novarese"- si è sviluppato nel corso dei secoli attorno all'omonimo Santuario.

Sorto per celebrare un'apparizione mariana da cui scaturì una guarigione miracolosa, il complesso fu voluto da Gabriella di Valperga consorte del Marchese di Moncrivello. La costruzione ebbe inizio nel 1562, nel 1568 fu conclusa la "rotonda" rinascimentale, mentre nel 1600 si accosta a sud il prolungamento chiesastico a tre navate mentre ad ovest si aggiunge il convento concluso nel 1659 ed affidato ai Minori Riformati della Provincia di Torino.

Nel 1881 fu deciso di aprire al Trompone il Seminario Minore della Diocesi di Vercelli ed i nuovi palazzi di stile neoclassico furono completati nel 1893.

Il Seminario fu chiuso nel 1970 ed il complesso è stato dapprima affidato in comodato e successivamente donato all'Associazione Silenziosi Operai della Croce che vi hanno svolto attività di corsi di Formazione Professionale ai sensi della Legge 118/72. Per oltre 10 anni il nostro Centro è stato sede di **corsi educativi e formativi per disabili**.

Tale attività ha avuto la finalità, a partire dagli anni settanta, di promuovere l'inserimento sociale delle persone sofferenti. Il fondatore dell'opera sentì fortemente la necessità di non scindere l'aspetto spirituale della promozione del sofferente dall'aspetto più propriamente fisico e sociale e si adoperò per l'istituzione di tali corsi e per la formazione di personale adatto a tale scopo. Il Centro accoglieva disabili fisici, psichiatrici e psichici cui offriva un programma di riabilitazione personale, sociale e lavorativa. Dall'anno 1974 all'anno 1998 si sono svolti corsi di:

- LEGATORIA
- MONTATORI E RIPARATORI ELETTRODOMESTICI E RADIO TV
- QUALIFICAZIONE PER FOTOGRAFI
- ORTOFLORICULTORI



L'ATTUALITA' DEL CENTRO

L'attuale **CENTRO DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE "MONS. LUIGI NOVARESE"** è stato voluto ed è diretto dai Silenziosi Operai della Croce.

Alla fine degli anni novanta, inserendosi nella nuova normativa regionale si rese necessaria la trasformazione in un Centro per la riabilitazione fisica in fase sub acuta.

A questo scopo l'Associazione ha ristrutturato due piani del preesistente Seminario onde trasformarli in reparti capaci di accogliere convenientemente i degenti adeguando i locali e la planimetria alle esigenze della nuova attività.

La necessità di rendere sempre più adeguata la struttura ed il desiderio di ampliare l'attività ha portato alla costruzione del nuovo Centro sito di fronte al Santuario inaugurato il 7 ottobre 2006.

Dal 1° gennaio 2005, secondo la Delibera di Giunta Regionale del 05.07.2004, la struttura svolge, quale Casa di Cura privata che ha raggiunto l'accreditamento istituzionale con DGR 9-6301 del 5.07.2007, attività di riabilitazione di 2° livello.

Le prestazioni offerte sono orientate a contrastare o compensare la perdita di autonomia, che spesso si esprime nel soggetto disabile come incapacità di permanere o di rientrare al proprio domicilio.

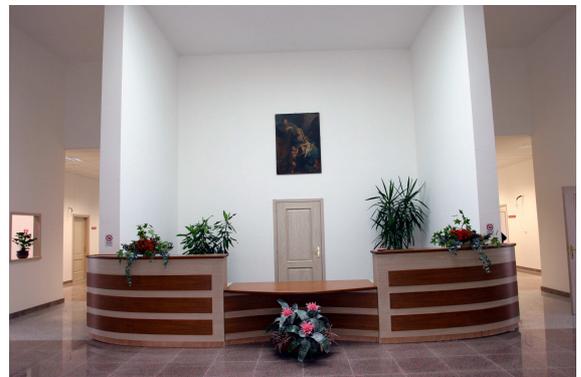
Il lavoro si svolge partendo dall'assioma che anche la creatura più piccola ed emarginata ha un valore inestimabile ed anche per essa è giusto e doveroso impegnare energie per il potenziamento delle capacità residue poche o tante che siano, ravvisabili oltre il danno psicofisico diagnosticato.

Su questo si basa la convinzione che il malato è una persona unica, singolare ed irripetibile e pertanto degna di continuare la propria esistenza nell'ottica più umana possibile.

ACCESSIBILITA'

Vista la particolare tipologia di utenti che affluiscono al Centro, particolare attenzione è stata posta al problema delle barriere architettoniche. Sono quindi accessibili tutte le aree di degenza, gli ambulatori, il parco, il Santuario (tramite apposito sottopassaggio).

Anche l'accesso con l'ambulanza è favorito dalla presenza di una camera calda che permette il trasferimento del paziente in maniera veloce e confortevole.



COME CONTATTARCI

NUMERI TELEFONICI

Numero del Centralino	0161 426161
Ufficio Ricoveri	0161 426337
Ufficio Accettazione	0161 426323
Accettazione Diagnostica per Immagini	0161 426340
Portineria Santuario	0161 426510
Centro formativo	0161 426524
Comunità SOdC	0161 426519

NUMERO DI FAX 0161 426336

RECAPITI E-MAIL

Direzione e Comunità	direzione@trompone.it moncrivello@sodcvs.org
Amministrazione, Ufficio del personale	amministrazione@trompone.it
Ufficio ricoveri	ricoveri@trompone.it
Centro formativo	formazione@trompone.it

SEZIONE SECONDA

OFFERTA E TIPOLOGIA DEI SERVIZI

SEZIONE SECONDA

OFFERTA E TIPOLOGIA DEI SERVIZI

Usufruiscono del nostro Centro, con grande soddisfazione, prevalentemente pazienti provenienti da reparti di Ortopedia e da reparti di Neurologia.

Il CRRF è una struttura presso la quale vengono attivate iniziative caratterizzate da elevata intensità terapeutica e organizzate in modo da favorire il massimo recupero delle potenzialità fisiche, psichiche e sociali degli assistiti.

Il centro offre un articolato intervento di riabilitazione, a cui è possibile accedere in forma residenziale (novanta posti letto) e ambulatoriale (dal lunedì al venerdì, in forma convenzionata o privata).

PATOLOGIE TRATTATE

Le terapie disponibili presso il CRRF sono rivolte a pazienti affetti da esiti delle seguenti patologie:

Patologie ortopediche:

- Disturbi della deambulazione
- Esiti di interventi di protesizzazione d'anca
- Esiti di interventi di protesizzazione di ginocchio
- Esiti di altri interventi ortopedici/traumatologici
- Rigidità articolare
- Patologie del rachide
 - Lombosciatalgie
 - Patologia discale
 - Postumi di fratture vertebrali amieliche
- Patologia legamentosa
- Politraumatismi

Patologie neurologiche:

- Lesioni vascolari cerebrali ischemiche od emorragiche
- Malattie demielinizzanti (Sclerosi Multipla)
- Morbo di Parkinson e parkinsonismi
- Neuropatie periferiche
- Patologie del I e II motoneurone (Sclerosi Laterale Amiotrofica)
- Distrofia muscolare progressiva
- Miopatie congenite ed infiammatorie
- Eredo atassie
- Mielopatie

- Esiti sensitivo-motori di patologie infettive, infiammatorie, traumatiche, metaboliche, neoplastiche del sistema nervoso centrale e periferico
- Esiti di interventi neurochirurgici in fase stabilizzata.

RRF RESIDENZIALE

I reparti di degenza sono in numero di quattro disposti su due piani e possono accogliere ognuno 22 o 23 posti letto per un totale di 90 pazienti ricoverati.



- In ogni reparto vengono garantiti:
- la presenza giornaliera (dal lunedì al venerdì) del medico fisiatra
 - un intervento riabilitativo di tre ore giornaliere (comprehensive delle attività di tutti i servizi attivati)
 - assistenza medica ed infermieristica 24 ore su 24
 - assistenza religiosa

Le stanze di degenza a uno o due letti hanno ampia veduta sull'esterno della struttura. L'assegnazione del posto letto avviene considerando la patologia e le caratteristiche del soggetto.

Ogni camera è dotata di:

- sollevamali con binario a soffitto
- porta rototraslante con facile apertura anche da parte di persone disabili
- impianto audio, televisione e telefono.

ORGANIZZAZIONE MEDICA

L'organizzazione medica dell'attività residenziale è assicurata da una équipe costituita da:

- Direttore sanitario coadiuvato dal suo Sostituto
Dott.ssa Pierangela Cavallino
Dott. Piotr Spalek
- 1 responsabile di raggruppamento responsabile dei ricoverati, dei progetti riabilitativi, supervisore dell'organizzazione del servizio di riabilitazione e dei reparti.
Dott. Claudio Lazzarone
- 4 responsabili di Unità Operativa (FISIATRI) che visitano i pazienti, redigono i progetti rieducativi, fissano con i fisioterapisti gli obiettivi da raggiungere, verificano i risultati ottenuti, concordano con i familiari la dimissione, prescrivono gli ausili
Dott.ssa Ornella Ottino - Dott. Giuseppe Giovine
Dott. Marcello Vespasiano - Dott. Claudio Lazzarone

- Medici assistenti che coadiuvano i responsabili di Unità Operativa
Dott. Piotr Spalek, sostituto Direttore Sanitario
Dott. Giorgio Alberti, specialista in Medicina fisica e riabilitazione
Dott. Giulio Curatitoli, specialista in Ortopedia e Traumatologia
Dott. Vittorio Allorto, specialista in Ortopedia e Traumatologia
Dott.ssa Michela Burlone, specialista in Medicina interna

- Consulente cardiologo: visita ed imposta la terapia su richiesta da parte dei colleghi e su segnalazione della caposala; autorizza nei casi problematici l'inizio del programma riabilitativo

dott. Pietro Idone

- Consulente neurologo: effettua le visite di pazienti neurologici, controlla ed imposta terapia, prescrive esami

dott.ssa Cristina Pavarallo
dott. Renato Comitangelo

- Consulente radiologo: specialista per la Diagnostica per Immagini, referta gli esami radiografici: Rx di controllo, Ecotomografie, eventuali Doppler venosi e arteriosi

dott. Luigi Fiore
dott. Ivano Salto
dott. Massimo Lanza

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Gli infermieri sono professionisti sanitari che possiedono i requisiti legali di formazione, a cui compete la prevenzione delle malattie, l'assistenza ai malati e l'educazione alla salute, in una struttura riabilitativa acquisisce la specializzazione in rehabilitation nursing e come tale si occupa dei seguenti aspetti riguardanti le necessità del paziente:

- fattori igienici
- problematiche sfinteriche e programmi per promuovere l'indipendenza ottimale
- interventi specifici per mantenere l'integrità della cute
- controllo delle infezioni e sicurezza
- misure specifiche per promuovere la sua indipendenza
- gestione dei medicinali compreso l'aspetto educativo, informativo e addestramento nei confronti del paziente e dei familiari



L'intervento diagnostico e curativo dei medici è necessariamente coadiuvato dal personale infermieristico nel:

- fornire un piano adeguato di cure
- ridurre la variabilità nell'utilizzo delle procedure diagnostiche-terapeutiche ed assistenziali
- informare i pazienti ed i familiari sul percorso che li attende durante la permanenza al CRRF
- migliorare la comunicazione con i pazienti riducendo nel contempo l'ansia, le paure e le incertezze
- migliorare l'ambiente di lavoro incoraggiando la cooperazione e la comprensione

Strumento principale per tale assistenza è la cartella infermieristica informatizzata che contiene la documentazione assistenziale ad integrazione della cartella clinica.

I pazienti possono rivolgersi al coordinatore di reparto per qualsiasi problema inerente all'assistenza infermieristica ed al servizio alberghiero.

SERVIZIO ALBERGHIERO

Al piano terra della Casa di Cura è presente il servizio bar, mentre ai piani di degenza vi sono



punti ristoro attrezzati con distributori automatici.

Ogni stanza è dotata di televisore, così come le sale comuni.

Essendo il CRRF luogo pubblico la Direzione declina ogni responsabilità in caso di furto. Qualora si desideri, somme di denaro potranno essere custodite presso l'ufficio cassa del CRRF.



È possibile fare e ricevere telefonate.

La pulizia e l'ordine: la pulizia di armadietti, letti e comodini è effettuata da apposito personale. I degenti sono pregati di mantenere in ordine la stanza e i relativi arredi. Si prega di non conservare in camera fiori o piante che possono essere fonte di infezioni.

Per evitare disordine e per facilitare le operazioni di pulizia, si prega di non aggiungere nella stanza sedie-sdraio o poltrone e di non lasciare oggetti fuori degli armadi personali. Ai familiari non è consentito sedersi sui letti.

Il silenzio e la tranquillità: per non arrecare disturbo agli altri pazienti, sono da evitare il più possibile i rumori, si prega quindi di parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume della radio e della televisione.

Il fumo: è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi e nelle corsie dei reparti di cura: oltre ad essere una disposizione di legge, è una necessaria forma di rispetto per la salute propria e degli altri pazienti.

I pasti:

Prima colazione	ore 7,30-8,30
Pranzo	ore 12,30
Cena	ore 19,00



Durante il ricovero è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno: se si desidera, la Caposala ed i medici possono fornire i necessari chiarimenti al riguardo. Per alcune patologie i cibi provenienti dall'esterno sono sempre proibiti.

Il CRRF intende offrire dei cibi il più possibile gradevoli, puntando sulla qualità e varietà. Il menù prevede piatti tradizionali, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità, con una ridotta quantità di sale e di condimento.

E' possibile prendere i pasti nella propria stanza o nella sala da pranzo del reparto. I pasti saranno serviti in vassoi personalizzati che ne garantiscono l'igiene.

Ogni paziente prende visione del menù giornaliero ed effettua la scelta per il giorno successivo tra i cibi proposti.

Per coloro che necessitano di diete particolari a causa delle condizioni cliniche, viene attivato il servizio di dietologia con menù personalizzato.

I parenti che assistono il ricoverato possono acquistare il buono per i pasti presso l'infermiere coordinatore di piano.

Visite di parenti e amici: ogni paziente può ricevere visite da parte di parenti ed amici.

E' necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività mediche e riabilitative e che non arrechino disturbo al riposo degli altri pazienti ricoverati. Per questo si prega di ricevere al massimo due visitatori alla volta rispettando gli orari stabiliti:

giorni feriali	ore 16,00	ore 18,30
sabato	ore 15,00	ore 18,30
giorni festivi	ore 09,30	ore 12,30 e ore 15,00 ore 18,30

All'interno dei reparti di degenza non sono ammesse visite di bambini al di sotto dei 12 anni, per il rischio di trasmissione di malattie infettive.

ALTRI SERVIZI



Le norme antinfortunistiche e antincendio: Il personale del CRRF è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei degenti.

In ogni stanza di degenza e lungo i corridoi vi sono le norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità.

L'assistenza sociale: in caso di necessità l'aiuto dell'assistente sociale può essere richiesto

informandone la Direzione. Si consiglia di effettuare la richiesta nei primi giorni del ricovero.

Rapporti con i sanitari: è importante essere presenti in reparto durante la giornata per usufruire dei servizi attivati.

L'ospite ha diritto di chiedere informazioni sulla diagnosi, anche provvisoria, e sulla prognosi che verranno date in termini per lui chiari e comprensibili.

Diritto fondamentale del paziente è l'essere informato sulle proprie condizioni di salute: i medici del reparto sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari a pazienti e familiari.

Potrà ottenere informazioni essenziali riguardanti l'organizzazione dei servizi, i compiti e le attribuzioni di amministratori ed operatori.

Permessi ed uscite: Al di fuori degli orari stabiliti si può uscire dal reparto, rimanendo entro l'area della Casa di Cura, con l'autorizzazione degli operatori sanitari ed informandoli della propria destinazione.

E' anche possibile assentarsi per circa 12 ore richiedendo regolare permesso scritto al medico di reparto.

Il volontariato: all'interno del CRRF sono presenti "volontari" regolarmente autorizzati ad effettuare particolari forme di assistenza ai degenti.

Il trasporto: Il CRRF dispone di un

ambulanza interna per i necessari trasporti dei degenti per visite, controlli, esami diagnostici specialistici non usufruibili all'interno del Centro stesso. Il servizio può essere richiesto anche per il trasporto dall'Ospedale di provenienza prima del ricovero presso il CRRF o dopo la dimissione.



MODALITA' DI ACCESSO AL RICOVERO ORDINARIO

L'accesso al ricovero avviene mediante una procedura regolamentata l'attività di ricovero di pazienti provenienti da domicilio e da strutture di ricovero per acuti.

Il ricovero avviene in seguito alla compilazione ed all'invio da parte di un Medico fisiatra del SSN di una Proposta di Progetto Riabilitativo Individualizzato (PPRI) su apposito modulo regionale.

La proposta di ricovero deve essere quindi consegnata, o inviata a mezzo telefax, o a mezzo e-mail, all'Ufficio Ricoveri del Centro, che provvederà a protocollarla.

L'esito della richiesta di ricovero può essere:

- 1) accettazione della domanda
- 2) non accettazione della domanda di ricovero

1. Accettazione della domanda

Nel caso la domanda venga accettata, il paziente viene inserito in lista d'attesa.

L'Ufficio Ricoveri comunica la data di ingresso direttamente al paziente oppure al medico / alla caposala del reparto per acuti in cui si trova il paziente, ai quali viene richiesta la documentazione necessaria all'atto del ricovero.

In seguito all'accettazione della proposta di ricovero il tempo di attesa è quantificabile medialmente in:

- 7-10 giorni per pazienti provenienti da reparti ospedalieri
- 2-6 mesi per pazienti provenienti dal domicilio

2. Non accettazione della domanda

Trascorsi 5 giorni dalla presentazione della domanda di ricovero, l'utente e/o il familiare che ha presentato la domanda può telefonare per informarsi sull'esito della valutazione.

L'Ufficio Ricoveri fornirà chiarimenti sulla valutazione negativa, a questo punto la proposta di ricovero verrà archiviata.

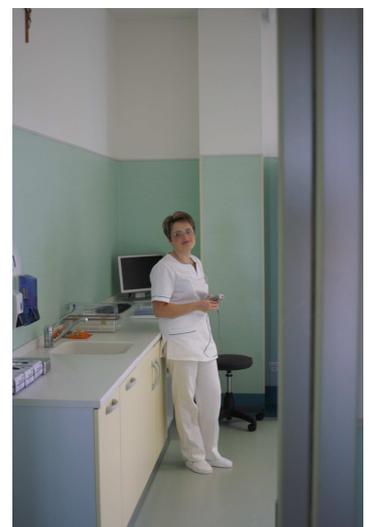
Quando si ha la disponibilità del posto letto la persona interessata viene contattata telefonicamente dall'Ufficio Ricoveri. L'ingresso al centro avviene secondo la seguente procedura:

1.1 Ingresso del paziente al Centro

All'ingresso del paziente, il personale dell'Ufficio Ricoveri, espleta l'accoglienza compilando attraverso il mezzo informatico la Cartella Clinica e richiedendo l'apposita documentazione: carta d'identità - codice fiscale - tesserino sanitario - PPRI - documentazione radiologica post-operatoria, esami di laboratorio, terapia farmacologia in atto - lettera di dimissione dal reparto per acuti.

Il paziente viene informato che:

- in caso di necessità o urgenza verrà trasferito presso l'ospedale S. Andrea di Vercelli, Asl territoriale di competenza



- i dati personali forniti, obbligatori per legge, saranno conservati negli archivi del Centro nel pieno rispetto del D.LGS 30 giugno 2003 n.196. Il paziente firma quindi il consenso informato per il trattamento dei dati sensibili.

Viene consegnata la carta di benvenuto del Centro, contenente informazioni sui servizi offerti, sulla giornata – tipo e sugli orari del Centro.

Il paziente viene accompagnato in reparto, nella propria camera. Il personale di reparto si occupa della sistemazione del paziente a letto.

1.2 Valutazione clinica, valutazione funzionale, definizione del progetto riabilitativo

Il paziente viene informato che per la patologia riscontrata e per il quadro clinico in atto verranno eseguiti esami diagnostici di controllo, e verrà attuato un programma riabilitativo personalizzato. Il paziente firma il consenso informato e accetta di sottoporsi a quanto proposto.

La durata del ricovero non avrà tempo determinato, ma dipenderà dagli obiettivi prefissati e raggiunti durante il decorso del ricovero.

All'ingresso e alla dimissione del paziente viene compilata da parte del medico fisiatra accettante la Scala di valutazione funzionale Barthel sulla base della quale si elaborano gli obiettivi e se valuta il raggiungimento.

1.3 Attuazione del progetto riabilitativo

Il piano di trattamento assicurerà una media di tre ore di riabilitazione giornaliera, in quanto si deve supporre che il carico di lavoro sia il massimo che il paziente debba sostenere e che esso rappresenti la sommatoria delle diverse attività del percorso riabilitativo necessario ad ottenere gli obiettivi preposti: nursing riabilitativo, mobilitazione articolare, addestramento alle attività della vita quotidiana, rieducazione motoria, neuromotoria e respiratoria individuale, rieducazione funzionale di gruppo, rieducazione logopedica, ecc.

Il percorso riabilitativo sarà seguito dal medico responsabile di norma secondo le seguenti modalità:

- visita fisiatrica di accettazione all'ingresso del paziente
- periodici controlli fisiatrici in palestra per valutare, scegliere e modificare le strategie riabilitative
- riunione settimanale di tutti gli operatori coinvolti nel processo per valutare le problematiche relative al raggiungimento degli obiettivi riabilitativi

Il raggruppamento di Recupero e Rieducazione Funzionale mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- formulare un progetto riabilitativo del paziente
- garantire il trattamento riabilitativo dei pazienti con disabilità idonee a ricovero in struttura di secondo livello



- garantire che il percorso riabilitativo preveda l'intervento multiprofessionale da parte di specialisti medici e tecnici (fisiatra, terapeuta della riabilitazione, logopedista ecc.)

Il Centro di Recupero e Rieducazione Funzionale opera in modo attivo con le unità di supporto che intervengono nelle diverse fasi del percorso diagnostico-terapeutico, sia in fase pre - ricovero, sia in fase post - ricovero, interagendo con Medici, Assistenti Sociali, Psicologi, Capo Sala e personale di reparto.

Il decorso clinico del paziente verrà segnalato su apposita Cartella Clinica cartacea, supportata da programmi informatizzati per la gestione dei dati anagrafici, medici, infermieristici, e fisioterapici.

Alla dimissione, verranno consegnati al paziente copia della lettera di dimissione per il medico curante, con allegate eventuali relazioni, copia degli esami diagnostici, radiografie ed accertamenti fatti nel periodo di degenza, nonché tutta la documentazione medica consegnata all'ingresso dal paziente. Potrà essere richiesta copia della cartella clinica di degenza con apposito modulo. La Direzione si impegna a consegnare la copia della cartella clinica entro 7 giorni dalla data di richiesta.

RRF AMBULATORIALE

L'organizzazione medica dell'attività ambulatoriale è assicurata da una équipe costituita da:

Medico specialista in foniatria

dott.ssa Pierangela Cavallino

Medici specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione

Dott. Claudio Lazzarone

L'accesso al servizio ambulatoriale di RRF è possibile sia in forma convenzionata che privata.

I servizi offerti sono:

visita fisiatrica

fisiochinesiterapia (manuale e strumentale)

logopedia

terapia occupazionale

idroterapia

psicopedagogia



La prenotazione delle prestazioni, siano esse di tipo convenzionato o privato, è possibile dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00 presso l'Accettazione ambulatoriale della Casa di Cura.



In regime ambulatoriale è possibile usufruire di:
 terapia iniettiva articolare e extra-articolare
 bendaggio funzionale
 psicomotricità

AMBULATORIO POLISPECIALISTICO

Direttore Tecnico: *Dott. Piotr Spalek*

Presso il poliambulatorio del Centro è possibile effettuare visite specialistiche di:

Neurologia

Dott.ssa Cristina Pavarallo

Dott. Renato Comitangelo

Ortopedia – Traumatologia

Dott. Claudio Iazzarone

Dott. Enrico Fiorio

Dott. Marcello Vespasiano

Dott. Stefano Maxena

Foniatría

Dott.ssa Pierangela Cavallino

Medicina interna:

Cardiologia

Dott. Giovanni Baduini

Oculistica

Dott. Alberto di Bari

Dermatologia

Dott. Romualdo Bellandini

Flebologia

Dott. Massimo Lanza



La prenotazione delle visite specialistiche, attualmente solo in regime privato, è possibile dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00 presso l'Accettazione ambulatoriale della Casa di Cura.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Medico Responsabile: Dott. Luigi Fiore

Vi è la possibilità di accedere a diverse prestazioni:

ECOGRAFIA: il servizio è dotato di un apparecchio di ecografia multisonda di ultima generazione con alte prestazioni ed alta versatilità.

Si eseguono ecografie di:

Addome superiore

Addome inferiore

Addome superiore ed inferiore

Tiroide

Articolazioni

Tessuti molli superficiali



ECOCOLORDOPPLER (Dott. Massimo Lanza): ecodoppler arteriosi e venosi degli arti superiori ed inferiori, tronchi sovraaortici, arterie renali - aorta addominale, vasi spermatici



RADIOLOGIA con apparecchio tradizionale per segmenti ossei

RADIOLOGIA TELECOMANDATA con un apparecchio telecomandato digitale multifunzionale con possibilità di eseguire tutte le indagini di radiologia tradizionale compresa la contrastografia.

RX ORTOPANTOMOGRAMMA: *Ortopanoramica delle arcate dentarie; Teleradiografia del cranio (per cefalometria ortodontica)*

TC SPIRALE: apparecchio di ultima generazione multibanco, molto versatile e adatto ad eseguire tutte le indagini diagnostiche



RM ARTROSCAN: apparecchio per lo studio delle articolazioni degli arti (mano, polso, gomito, piede, caviglia, ginocchio).

DIAGNOSTICA NEUROLOGICA STRUMENTALE

- Elettromiografia (Dott. Renato Comitangelo): EMG standard ad ago elettrodo di derivazione
Studio delle velocità di conduzione motoria e sensitiva dei tronchi nervosi del distretto cranico, degli arti superiori ed inferiori
Blink reflex
Test di Desmedt

DIAGNOSTICA CARDIOLOGICA

- ELETTROCARDIOGRAMMA
- ECOCARDIOGRAFIA

I SERVIZI ATTIVATI

Il desiderio della comunità dei SOdC di offrire un servizio che sia sempre più mirato alle esigenze delle persone che accedono al Centro ha fatto sì che ogni anno ci sia stato un incremento delle offerte di attività terapeutiche. Tale risultato è stato conseguito con due modalità:

- L'acquisto di apparecchiature all'avanguardia
- La formazione del personale.

I SERVIZI TERAPEUTICI

FISIOKINESITERAPIA

Il trattamento fisiokinesiterapico è indicato per la riabilitazione ed il recupero degli esiti disabilitanti di numerose patologie di interesse ortopedico e neurologico. Per ottenere il massimo recupero dell'autonomia del paziente e la maggiore adesione al programma riabilitativo, sono di fondamentale importanza la collaborazione tra i componenti dell'équipe riabilitativa ed il rapporto paziente-fisioterapista.



I TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE sono i "compagni di viaggio" degli ospiti del CRRF: ponendo in pratica le indicazioni date dai responsabili del servizio fisiatrico, accompagnano il lungo cammino riabilitativo valorizzando al massimo ogni residua capacità della persona per portarla al massimo di funzionalità ed abilità.

Vengono utilizzate tutte le tecniche fisiokinesiterapiche e di rieducazione funzionale, nonché le metodiche massoterapiche e le varie apparecchiature di terapia fisica strumentale appartenenti al bagaglio terapeutico della Medicina riabilitativa.

TECNICHE MANUALI

- Massoterapia
- Linfodrenaggio (metodologia di VODDER)
- Rieducazione motoria attiva e passiva per patologia semplice e complessa e rieducazione funzionale
- Rieducazione motoria di gruppo

- Esercizi respiratori individuali e collettivi
- Esercizi posturali propriocettivi individuali e collettivi
- Tecniche di neuroriabilitazione e facilitazione neuromuscolare (Bobath e altri)
- Bendaggio funzionale
- R.P.G. – Rieducazione Posturale Globale
- Osteopatia
- Metodo MK
- Metodo Bienfait

TECNICHE STRUMENTALI

- Ultrasuoni ad immersione e manuali
- Elettroterapia antalgica (correnti diadinamiche e interferenziali)
- Elettrostimolazioni antalgiche ALGONIX 400
- Ionoforesi
- T.E.N.S.
- Terapia con microonde (radar)
- Magnetoterapia (campi magnetici a bassa frequenza)
- Termoterapia endogena: termoterapia capacitativa (SKANLAB)
- Elettrostimolazione
- Pedana stabilometrica
- Apparecchio kinetec per rieducazione motoria strumentale di ginocchio, articolazione coxo-femorale e articolazione tibio-tarsica
- Tapis-roulant per allenamento cardiovascolare, rieducazione alla deambulazione in esiti traumatici dell'apparato locomotore, esercizi per l'equilibrio, rieducazione del ginocchio, etc.
- Ergofes
- Leg press
- Leg extension
- Cyclette
- Pedana vibrazioni.

LOGOPEDIA

Il Centro SOdC ad impronta plurispecialistica si presenta come punto di riferimento per la riabilitazione logopedica di pazienti affetti da **difficoltà di comunicazione** e più precisamente:

- disturbi di linguaggio (pronuncia),
- disturbi della parola (flusso),
- alterazione della voce,
- alterazione della deglutizione,
- alterazione della funzionalità tubarica,
- disturbi di apprendimento



Il Responsabile di tale servizio è il medico **foniatra**
(specializzato nei disturbi del linguaggio e parola).

Elenco delle Patologie Foniatriche – Logopediche da possibile trattamento riabilitativo residenziale:

- disturbi comunicativi in esiti di ictus cerebrale: afasia, disartria, disfagia, deficit neuropsicologici
- disturbi comunicativi in esiti di trauma cranico
- disturbi comunicativi da patologie neurologiche degenerative: Sclerosi Multipla, SLA, ecc.

TERAPIA OCCUPAZIONALE



Terapia occupazionale è un sinonimo di ergoterapia (dal greco *ergein* che significa agire, fare, lavorare, operare).

La terapia occupazionale è una professione che promuove la salute e il benessere attraverso l'occupazione; è un trattamento globale, che include aspetti fisiologici, psicologici, pedagogici e sociali.

La terapia occupazionale è d'aiuto a persone affette da disturbi che limitano lo svolgimento della attività della vita quotidiana.

Con la terapia viene instaurato un nuovo equilibrio tra le diverse esigenze della vita quotidiana e le capacità rimaste al paziente.

Basandosi sugli interessi personali e sulle funzioni residue del paziente la terapia coinvolge i suoi movimenti abitudinari, la sua personalità e l'ambiente che lo circonda.

Training dell'autonomia personale, training motorio funzionale e cognitivo rappresentano le colonne portanti della terapia.

Molto importante è la consulenza fornita al paziente (es. l'adattamento degli spazi abitativi e del lavoro), come pure il ricorso a strumenti ausiliari e sostegni per superare gli ostacoli della vita quotidiana per meglio integrarsi nell'ambiente.

Vengono trattati soggetti di qualsiasi età con disturbi fisici, mentali e psichici causati da:

- Traumi
- Malattie di origine genetica o degenerativa
- Malattie neurologiche
- Problemi sociali e di sviluppo

Il servizio di terapia occupazionale è situato al piano rialzato della struttura e comprende:

- Due appartamenti: uno terapeutico in cui il paziente con il terapeuta svolge l'attività della vita quotidiana (A.V.Q.) e uno predimissione, in cui il paziente può permanere alcuni giorni con i familiari per mettere in luce le difficoltà legate alla gestione casalinga del paziente e chiedere di conseguenza aiuto (consiglio o consulenza) al terapeuta.
- Ausilioteca: stanza in cui è presente una raccolta di ausili (carrozzine, girelli, infilcalze, pinze, ...) a disposizione per la scelta, l'addestramento e la prescrizione. Vi è inoltre un'ausilioteca virtuale ove vi è l'opportunità di visionare tutti i diversi e possibili ausili su materiale cartaceo, su PC e attraverso collegamento internet.
- Laboratorio ortesi: per ortesi s'intende un dispositivo volto a correggere o prevenire le deformazioni articolari; fornire un sostegno, ridurre il dolore, diminuire la gravità del peso corporeo o supportare il movimento. Il laboratorio è fornito di tutto il materiale occorrente.
- Stanza dell'età evolutiva: l'obiettivo è di sviluppare e migliorare la capacità d'agire del bambino, per rendere possibile la maggiore autonomia e la miglior qualità di vita possibili, attraverso:



- a) il miglioramento dell'attività motoria;
- b) lo sviluppo e il miglioramento di capacità cognitive (es. concentrazione, attenzione, ...);
- c) l'integrazione del bambino nell'ambiente familiare e sociale;
- d) la compensazione dei deficit permanenti;
- e) la consulenza, la valutazione e la personalizzazione di ausili e ortesi.
- Stanza del recupero cognitivo: i programmi di recupero cognitivo permettono di gestire in modo personalizzato i vari interventi in rapporto agli obiettivi del progetto riabilitativo individualizzato e del profilo dinamico funzionale della persona in situazione di svantaggio. I programmi di sostegno e recupero cognitivo diventano quindi strumenti indispensabili alle finalità della terapia occupazionale. Al paziente viene proposto:
 - a) training neuropsicologico (in caso di neglect, aprassia, ...);
 - b) training cognitivo (concentrazione, memoria, ecc...).
- Stanza del recupero motorio-funzionale: l'autonomia in ambito domestico e professionale, presupposto per una migliore qualità di vita, viene raggiunta attraverso:
 - a) il recupero delle capacità funzionali e motorie;
 - b) il mantenimento e il miglioramento delle capacità funzionali residue;
 - c) l'uso dei principi dell'economia articolare.

Al paziente viene proposto:

- 1) training funzionale per la coordinazione, destrezza, forza muscolare e motricità, ...;
 - 2) stimolazione delle capacità motorie complesse;
 - 3) training della sensibilità (e desensibilizzazione), trattamento di cicatrici, edema e rafforzamento del moncone;
 - 4) consulenza, valutazione e personalizzazione di ausili e ortesi.
- Laboratorio attività espressive di addestramento al lavoro: nell'ambito del centro, l'attività lavorativa, viene impiegata come strumento terapeutico. Il ruolo di paziente si trasforma progressivamente da soggetto sottoposto a cure a persona che agisce.
 - Palestra di sport-terapia:
la sport-terapia trova spazio all'interno di protocolli riabilitativi rivolti a persone con diverse disabilità. Vengono proposte attività sportive (es. ping-pong, gioco delle bocce) e attività di benessere.

Scopo della terapia occupazionale è ottenere la massima autonomia possibile e migliorare la qualità di vita dell'individuo tramite il ripristino, il miglioramento o la compensazione di funzioni o capacità limitate.

*" L'uomo attraverso l'uso delle sue mani,
che sono guidate dalla mente e dalla volontà,
può influire sul suo stato di salute"*

(M. Reilly)



IDROTERAPIA

I benefici dell'acqua come mezzo terapeutico sono ormai ben noti e sperimentati. L'acqua è un buon ausilio per realizzare esercizi di mobilizzazione, rinforzo e "lavori propriocettivi".

La temperatura dell'acqua può facilitare il rilasciamento muscolare e aiutare la sedazione dei dolori, per non parlare degli effetti benefici

secondari a livello cardiovascolare, renale e respiratorio. Uno stile di vita salutare necessita di prevenzione, occasionale riabilitazione, esercizio ed educazione: l'acqua offre tutto questo!

I trattamenti in acqua effettuati presso il nostro Centro, a misura della patologia e delle necessità individuali del paziente, sono i seguenti:

Cicli di rieducazione in acqua

Sono cicli di 5-10 sedute, rivolte a chi ha subito un intervento chirurgico quale:

- protesi d'anca, ginocchio, spalla
- interventi a menischi e legamenti del ginocchio.

A chi ha problemi quali:

- distorsioni, lussazioni, traumatismi, lassità legamentosa.



Trattamento delle patologie reumatiche e degenerative

Problemi quali: periartrite, artrite reumatoide, coxartrosi, patologie degenerative della colonna, trovano notevoli benefici poiché nell'acqua il corpo si alleggerisce e si rilassa, e tutti i movimenti diventano più liberi e fluidi.

Trattamento come supporto a problemi neurologici

I benefici dell'acqua per quanto concerne le patologie neuromotorie a carico del sistema nervoso centrale e periferico si sono scoperte solo negli ultimi dieci anni.

Attraverso questo elemento si aumenta il tono muscolare, si prevengono retrazioni e blocchi articolari, si migliora la coordinazione dei movimenti e la sensibilità tattile e propriocettiva residua. Infine, si favorisce una migliore conoscenza del proprio corpo e degli oggetti che vi stanno attorno. Tali trattamenti, pertanto, sono rivolti a soggetti affetti da: paralisi, paresi, emiparesi, emiplegie, sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica e tutte le patologie a carico del sistema nervoso centrale e periferico.

Gruppi di lavoro in acqua

Gruppo coxartrosi - gruppo mastectomia - gruppo lombalgia

Questi trattamenti sono rivolti a coloro che presentano limitazioni e dolore cronici.

I gruppi sono composti di una massimo di 4 persone che, sotto la guida di un

fisioterapista, potranno sperimentare come l'acqua possa integrare e completare il recupero funzionale.

In acqua l'effetto pressorio seda i dolori e stimola il recupero degli edemi. Inoltre, in gruppo ci si confronta e ci si arricchisce!

Corso in acqua per gestanti

Durante l'immersione in acqua "termoneutra" - 33°/35° - l'organismo finalmente si "riposa". Senza il peso della forza di gravità si produce in tutto il corpo uno stato di calma e di benessere. La diminuzione della pressione stimola una maggiore irrorazione sanguigna verso gli organi, la diuresi aumenta e il corpo si "alleggerisce" e si disintossica, stimolando gli scambi a livello placentare tra mamma e nascituro.

La respirazione e i movimenti in questo ambiente, così accogliente, diventano più efficaci; inoltre le "carezze" dell'acqua su tutta la pelle ridonano una maggior consapevolezza non solo della nostra forma corporea - che in acqua è leggera e sinuosa - ma anche del nostro "io" e del nuovo senso di identità materna.

Una volta che si è compreso che l'acqua ci avvolge per sostenerci e cullarci nasce una dimensione unica e particolare come quella di un bimbo nell'utero della mamma.

Corso in acqua per bambini da 4 a 12 mesi

L'acqua è l'elemento in cui ci troviamo nei primi nove mesi di vita, una sorta di paradiso che è il ventre materno, uno stato di grazia a cui tendiamo tutta la vita. In acqua i rapporti mamma-bambino si consolidano: il neonato entra in acqua, va in apnea e per magia, cerca subito il corpo materno! In vasca accade un "miracolo": un ritorno nell'utero, alla vita embrionale, a quella vita senza bisogni che è lo stato di benessere per eccellenza.

Non essendo il servizio di idroterapia convenzionabile col SSN, è possibile usufruirne esclusivamente in regime privato.

PSICOPEDAGOGIA

A sostegno di pazienti con disturbi dell'apprendimento il ruolo del psicopedagogo è rivolto ad interventi diretti con la presa in carico del bambino patologico o a rischio, oppure ad interventi indiretti di consulenza, attraverso il coinvolgimento della famiglia e degli insegnanti.

L'intervento avviene a diversi livelli:

- cognitivo
- umorale
- fisiologico
- comportamentale

SERVIZI ACCESSORI

TERAPIA RICREAZIONALE

All'interno del Centro è presente un'area dove gli ospiti, con la supervisione di un'educatore professione, svolgono varie attività del tempo libero: pittura su magliette, ricamo, cucito, piccolo bricolage e altre mille piccole grandi idee. Generalmente viene data una motivazione ed una finalità all'attività svolta (raccolta offerte per missioni, sostegno ad opere caritative) per rendere la persona consapevole di avere ancora un ruolo ed un compito nella società e favorirne il reinserimento sociale.



SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Ogni giorno viene data la possibilità di unirsi alla preghiera della comunità in santuario, personalmente o tramite impianto radiofonico che si può accendere o spegnere in ogni camera di degenza. Gli orari sono:

- ore 07.00 Preghiera del mattino
- ore 10.00 Celebrazione eucaristica in Santuario (domenica e festivi)
- ore 11.00 Celebrazione eucaristica nel CRRF (domenica e festivi)
- ore 18.00 Celebrazione eucaristica in Santuario (giorni feriali)
- ore 20.30 Preghiera del Santo Rosario

Un sacerdote cattolico, appartenente ai Silenziosi Operai della Croce, visita giornalmente gli ospiti del Centro ed organizza un incontro formativo settimanale per i pazienti e periodici incontri formativi per gli operatori.

I pazienti di altra religione inoltre possono chiedere l'assistenza religiosa e spirituale del proprio credo informandone l'infermiera coordinatrice di piano.

SEZIONE TERZA

OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

SEZIONE TERZA

OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

LA MISSION DEL CENTRO

Per **Mission** si intende lo scopo, gli obiettivi ed i principi ispiratori dell'Associazione che ha voluto e che gestisce il Centro, nonché la natura e la concezione del servizio, sia in termini etici, sia in termini pratici.

La mission dei Silenziosi Operai della Croce è di valorizzare la sofferenza e promuovere la persona sofferente in qualunque situazione essa si trovi a vivere e qualunque sia la sua sofferenza. Si tratta di divenire compagni di viaggio della persona sofferente aiutandola a scoprire o riscoprire il proprio ruolo, compito, vocazione all'interno della famiglia, del mondo del lavoro, della società, della Chiesa.

In particolare, la Casa di Cura "Mons. Luigi Novarese" ha come mission l'attività di **Recupero e Rieducazione Funzionale di II° livello**, intervenendo nella fase di riabilitazione intensiva, caratterizzata da interventi valutativi e terapeutici intensivi, che si colloca abitualmente nella **immediata post-acuzie** della malattia, quando l'intervento riabilitativo può positivamente influenzare i processi biologici che sottendono il recupero, contenendo e riducendo l'entità della menomazione e quando la disabilità è maggiormente modificabile: in situazioni di **riacutizzazione e recidive** dell'evento patologico.

L'obiettivo fondamentale è quello di creare ed offrire un servizio che sia tecnologicamente avanzato, ambientalmente idoneo, umanamente vivibile e spiritualmente vivificante.

I DIRITTI ED I DOVERI DEL MALATO

DIRITTI DEL MALATO

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose;
2. In particolare, durante la degenza, ha diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché con un numero ovvero con la malattia da cui è affetto;
3. Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità d'accesso ed alle relative competenze; ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
4. Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, all'indirizzo terapeutico e alla relativa prognosi;
5. In particolare, salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere

- notizie che gli permettono di esprimere il consenso prima di essere sottoposto a terapie od interventi, tali informazioni debbono concernere anche i possibili rischi e/o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita ai familiari ovvero a coloro che esercitano potestà tutoria;
6. Il paziente ha diritto di essere informato sulla possibilità d'indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al comma precedente;
 7. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
 8. Il paziente ha diritto di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere informato tempestivamente sull'esito degli stessi. Il reclamo può essere presentato di persona o per iscritto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.);
 9. L'utente ha diritto di porre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sul loro esito;
 10. In casi particolari possono essere autorizzate visite al di fuori dell'orario prestabilito;
 11. E' diritto d'ogni cittadino/utente informarsi sull'organizzazione della struttura sanitaria, nei tempi e nelle sedi opportune.

DOVERI DEL MALATO

1. Il cittadino malato, quando accede in una struttura sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione della sede sanitaria in cui si trova;
2. L'accesso nella struttura sanitaria esprime da parte del paziente rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale;
3. E' un dovere d'ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse;
4. Non potendo -per forza maggiore- effettuare visite o terapie prenotate se ne dia tempestiva informazione;
5. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche proprio;

6. Tutti sono chiamati al rispetto degli orari vigenti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale, terapeutica e favorire la quiete ed il riposo degli altri pazienti;
7. Motivi igienico-sanitari sconsigliano visite da parte di bambini al di sotto dei 12 anni;
8. Nella considerazione d'essere parte di una comunità é opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni, e di disturbo o di disagio agli altri degenti (rumori inutili, luci accese, radioline con volume alto).
Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale - soggiorno ubicate all'interno d'ogni reparto;
9. E' dovere rispettare il riposo, giornaliero e notturno, degli altri degenti;
10. Nel CRRF è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto d'accettazione della presenza degli altri ed un sano personale stile di vita;
11. L'organizzazione e gli orari previsti nel CRRF devono essere rispettati. Il non farlo determina un notevole disservizio per tutti gli utenti.

IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'

La Direzione Generale della Casa di Cura Mons. L. Novarese ha stabilito che il Sistema di gestione della Qualità adottato in congruenza con la normativa di riferimento, documentato attraverso procedure che definiscano chiaramente le responsabilità e le modalità di gestione dei processi, nonché le relative relazioni.

Il Sistema descrive il Sistema di conduzione aziendale, che garantisce la qualità, mediante:

- descrizione sintetica delle funzioni aziendali e dei relativi compiti e responsabilità
- illustrazione delle procedure e prescrizioni di Sistema per fungere da riferimento agli "addetti ai lavori" e agli ispettori incaricati degli audit e ispezioni valutative interne/esterne;
- il divenire veicolo di coinvolgimento, dalla definizione del Sistema al mantenimento della rispondenza fra requisiti specificati e risultati, fino al costante miglioramento di tutti i parametri della qualità.



Il Sistema Qualità è stato impostato in osservanza alle norme vigenti sul Servizio Sanitario Nazionale

Il sistema di qualità esplicita come l'azienda intende gestire le sue risorse e la sua organizzazione per il conseguimento degli obiettivi di qualità definendo:

- la struttura organizzativa;
- l'attribuzione dei ruoli e delle responsabilità;
- la disponibilità dei mezzi;
- la disponibilità del personale;
- le procedure che descrivono nel dettaglio la dinamica di ciascun processo aziendale.

Perché un sistema qualità sia efficace, esso deve essere documentato. Per tale motivo, l'Azienda si è dotata di un sistema di procedure, istruzioni operative e modulistica che rappresentano i riferimenti metodologici ed operativi dell'Azienda e in caso di visita di un ente/soggetto esterno.

Il Sistema Qualità coinvolge tutte le funzioni aziendali, ognuna per le proprie competenze.

Il Sistema è conforme all'impostazione data dalla norma UNI EN ISO 9001:2008.

LA RETE INFORMATICA

La gestione sanitaria ed amministrativa del CRRF si avvale di un sistema informatico dotato di computer collegati in rete che permettono la conoscenza della gestione di tutto il processo del paziente da parte di tutte le professionalità interessate. In particolare, ogni servizio ha in dotazione programmi creati ad hoc per la realtà del CRRF e del servizio stesso che permettono la gestione informatica di:

ASSISTENZA MEDICA: dall'anamnesi ed esame obiettivo fino alla registrazione delle visite specialistiche effettuate e alla dimissione ed al follow-up:

ASSISTENZA INFERMIERISTICA: per la gestione della cartella infermieristica informatizzata

RIABILITAZIONE: riguardano i servizi di FKT, logopedia, idroterapia, terapia occupazionale;

GESTIONE DELLA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI: radiologia, ecografia e ecocolordoppler, TC

GESTIONE DEL SERVIZIO DI FARMACIA INTERNA: inventario dei farmaci, gestione ordini, carico e scarico, controllo terapia personalizzata per paziente.

GESTIONE MAGAZZINO: in stretta correlazione con la Direzione amministrativa, inventario del materiale, gestione ordini, carico e scarico.

DIREZIONE AMMINISTRATIVA: programmi realizzati per la gestione economica, per la gestione del personale, per l'inventario.

ACCETTAZIONE: registrazione dati, apertura e archiviazione cartella clinica.



RRF AMBULATORIALE E DIURNO: per la programmazione e gestione del servizio.

GESTIONE TECNICA: manutenzione apparecchiature, manutenzione struttura, inventario generale, gestione guasti.

GESTIONE FORMAZIONE DEL PERSONALE: registrazione e verifica di tutta l'attività formativa svolta dai dipendenti, dalla formazione iniziale alla formazione permanente obbligatoria o volontaria. Controllo dell'acquisizione dei crediti ECM per gli operatori sanitari.

STATISTICHE RILEVAZIONE GRADIMENTO UTENTI: riguarda sia l'attività di ricovero che quella ambulatoriale. Elabora valutazioni comparative diacroniche e tra servizi simili.

Ogni servizio è collegato in rete agli altri per permettere lo scambio di comunicazioni di servizio.

La rete informatica oltre che aver migliorato la gestione del percorso degli ospiti del Centro è stata creata in modo tale da permettere di svolgere indagini e report a livello di centri di costo e di responsabilità, nonché di raccogliere dati per statistiche ed elaborazioni.

È anche disponibile il SITO WEB del CRRF all'indirizzo: www.trompone.it

IL CENTRO FORMATIVO

L'attività formativa è ritenuta di fondamentale importanza per poter garantire, da parte del personale sanitario, di saper rispondere al meglio alle esigenze di umanizzazione del servizio prestato all'utente e allo sviluppo di competenze professionali all'avanguardia in questo settore sempre in evoluzione.

Dal dicembre 2004 l'Associazione è stata certificata ed accreditata quale Centro formativo con certificato n° I/912/6792D valido fino al 08.01.2017.

All'interno del Complesso del Trompone è possibile accedere ad un'ampia ed accogliente Sala convegni ed alle aule di docenza per i diversi corsi organizzati dal centro formativo.

CORSI ECM - Educazione Continua in Medicina

Dall'anno 2002 l'Associazione ha fatto richiesta ed è stata approvata quale Provider ECM da parte del Ministero della Salute. Dal 2010 organizza corsi ECM in regime di accreditamento provvisorio ed ha inoltrato domanda di accreditamento standard. Con la certificazione del Centro formativo, ha introdotto un sistema di gestione per la qualità nell'ambito della progettazione di corsi di formazione ed aggiornamento professionale accreditati presso il Ministero della Salute (accreditamento ECM). La progettazione e la realizzazione dei corsi avviene mediante la collaborazione con medici qualificati



e di richiamo sia nel settore riabilitativo che in altri ambiti. Con questo sistema di gestione vengono soddisfatti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

I CORSI FORMATIVI

Vengono proposti corsi formativi organizzati come Agenzia formativa accreditata presso la Regione Piemonte ed, in particolare, corsi di Qualifica per Operatore Socio Sanitario e corsi professionalizzanti per operatori sanitari. Inoltre, si organizzano corsi sulla sicurezza secondo quanto previsto dal TU 81/08.

IL CORSO DI LAUREA IN TERAPIA OCCUPAZIONALE

Dall'Anno Accademico 2005-2006 è attivo presso la Casa di Cura il Corso di Laurea in Terapia occupazionale istituito in collaborazione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore, Facoltà di Medicina e Chirurgia di Roma.

Il corso è stato fortemente voluto dai SOdC in quanto rispondente ad una importante necessità del territorio: nella Regione Piemonte non erano presenti scuole di formazione per Terapisti Occupazionali, mentre la richiesta di prestazione di terapia occupazionale è molto presente a livello regionale ed è attualmente soddisfatta con la supplenza di altre figure professionali (educatori, fisioterapisti) cui manca una specifica formazione.

Nella costruzione della nuova struttura si è tenuto conto dell'importanza di inserire tecnologie moderne, laboratori, locali per attività diagnostiche e terapeutiche mirate. In particolare, lo spazio dedicato alla terapia occupazionale è di circa 300 mq, luogo privilegiato per il tirocinio professionalizzante, parte integrante se non preponderante dell'apprendimento da parte degli studenti. La presenza di questa ampia area e del Corso di Laurea permette, all'interno del nuovo CRRF, di proseguire ed ampliare la ricerca in Riabilitazione per favorire il recupero personale dei pazienti e adottare strategie e tecnologie innovative in campo riabilitativo.

L'ACCREDITAMENTO

Vedendo nell'ACCREDITAMENTO uno strumento di promozione e miglioramento della qualità dell'assistenza sanitaria, il processo stesso di accreditamento è stato vissuto come semplice adempimento ai requisiti minimi per entrare a far parte dell'elenco dei fornitori del SSN, bensì come una serie di programmi volti alla finalizzazione, alla promozione e al miglioramento continuo della qualità dell'assistenza sanitaria (qualità manageriale, tecnica e qualità percepita)

L'obiettivo quindi che il CRRF ha raggiunto è l'Accreditamento quale Casa di Cura privata che fornisce un servizio di riabilitazione di II livello sia in regime residenziale (4 unità operative di RRF), sia in regime ambulatoriale, sia nella gestione del poliambulatorio specialistico e della Diagnostica per Immagini.

SEZIONE QUARTA

FORME DI VERIFICA E TUTELA DELL'UTENZA

SEZIONE QUARTA

FORME DI VERIFICA E TUTELA DELL'UTENZA

FORME DI TUTELA DELL'UTENZA

Per realizzare i principi e gli obiettivi enunciati, è garantita a tutti gli utenti la possibilità di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti che abbiano precluso o limitato la fruibilità delle prestazioni.

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) compete ricevere le osservazioni, le istanze o i reclami, in qualunque forma, presentati dagli utenti o dalle associazioni ed organismi rappresentativi. L'URP vincola la direzione del CRRF nel dare riscontro alle richieste determinando tempi e modi di risposta.

Il CRRF realizza forme di collaborazione con gli Enti Locali, associazioni di categoria, gruppi di volontariato ed altre formazioni sociali, portatrici di istanze da parte degli utenti.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'URP è un organo essenziale per poter avvicinarsi sempre più ai bisogni del cittadino-utente, nell'intento di rendere paritario e più umano tale rapporto.

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.

Le segnalazioni sono utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi per migliorare il servizio.

L'ufficio riceve le osservazioni, le opposizioni ed i reclami presentati dai cittadini attraverso le seguenti modalità:

- compilazione di modulo prestampato distribuito dall'Ufficio
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione
- fornendo oralmente le proprie osservazioni
- tramite segnalazione telefonica o fax

L'Ufficio provvede a definire le segnalazioni di agevole soluzione, dispone l'istruttoria dei reclami dando tempestiva risposta a quelli di facile soluzione, invia la risposta all'utente ed al responsabile del servizio in oggetto di reclamo per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari.

FORME DI VERIFICA DEGLI IMPEGNI

In collaborazione con le associazioni di volontariato la struttura procede a realizzare indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza, attraverso questionari e interviste a campione.

La Direzione si riunisce almeno una volta l'anno al fine di verificare la situazione ed i progressi nella qualità dei servizi erogati, facendosi garante della partecipazione dei cittadini.