RIABILITAZIONE OSPEDALIERA

RIABILITAZIONE AMBULATORIALE

20 anni

Clinica di
Riabilitazione
Toscana *spa*
Terranuova Bracciolini

SERVIZI 2023

Rehabilitation addresses the impact of a health condition on a person's everyday life by optimizing their functioning and reducing their experience of disability. Rehabilitation expands the focus of health beyond preventative and curative care to ensure people with a health condition can remain as independent as possible and participate in education, work and meaningful life roles.

(World Health Organization, 1948)

La riabilitazione si occupa dell'impatto di una condizione di salute sulla vita quotidiana di una persona ottimizzando il suo funzionamento e riducendo la sua esperienza di disabilità. La riabilitazione estende l'attenzione alla salute al di là delle cure preventive e curative per garantire che le persone affette da una malattia possano rimanere il più possibile indipendenti e partecipare all'istruzione, al lavoro e a ruoli significativi nella vita.

(Organizzazione Mondiale della Sanità, 1948)

20 anni

Clinica di
Riabilitazione
Toscana *spa*
Terranuova Bracciolini

LA CARTA DEI SERVIZI

In linea con la definizione scientifica e più esaustiva di riabilitazione fornita dall'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità), salute, qualità di vita, disabilità, ruoli e rete sociale sono le parole chiave che identificano il processo riabilitativo. Non devono essere interpretate come valori assoluti ma declinati in relazione alle aspettative, al grado di partecipazione possibile e ai bisogni del singolo.
La complessità di tale definizione risponde alla complessità racchiusa nel concetto di salute, descritta non più solo come assenza di malattia, ma come il raggiungimento di un perfetto equilibrio tra fattori organici, psicologici e sociali tra loro interagenti, traducendo la necessità di un approccio olistico alla persona, ovvero orientato non alla singola disfunzione, ma all'individuo nella sua totalità.

L'équipe riabilitativa, per il suo carattere multidisciplinare, è lo strumento elettivo in grado di elaborare il Progetto Riabilitativo Individuale del paziente, che prevede un'attenta e corretta diagnosi funzionale, la definizione degli obiettivi terapeutici e riabilitativi, la determinazione dei programmi riabilitativi e il costante monitoraggio per poter modificare e adattare il progetto a eventuali nuovi cambiamenti.
La presa in carico globale promuove la centralità dell'uomo in quanto sistema complesso, per cui a partire dalle abilità residue, dalla sua storia individuale e sociale, dal coinvolgimento della rete familiare, ogni progetto riabilitativo mantiene uno sguardo attento al raggiungimento della maggiore autonomia possibile, al grado di partecipazione e quindi alla qualità di vita del soggetto.
Con questo documento la Clinica di Riabilitazione Toscana racconta ai pazienti e alle loro famiglie la propria organizzazione, con una breve descrizione della Struttura, al fine di rendere comprensibili e accessibili i Servizi offerti, e ricorda che benessere e autonomia della persona sono gli obiettivi dell'impegno quotidiano, professionale e umano di tutti gli operatori del Servizio Ospedaliero CRT.

Grazie

ORGANIZZAZIONE

Presidente ..... Albarosa Fuccini

Vice Presidente ..... Monica Bettoni

Direttore Generale ..... Antonio Boncompagni

Direttore Sanitario ..... Ettore Migali

Vice Direttore Sanitario e Direttore Clinico ..... Cristiano Scarselli

Direttore Scientifico ..... Mauro Mancuso

Direttore Amministrativo e URP ..... Franco Paolucci

Direttore Infermieristico ..... Marta Tofani

Direttore della Riabilitazione ..... Elena Aldinucci

Direttore del Personale ..... Beatrice Calabassi

Direttore Servizi Tecnici di Supporto ..... Silvia Gabrielli

Responsabile Medico attività ospedaliera e cod. 75 ..... Cristiano Scarselli

Responsabile Medico cod. 56 ..... Costanza Cioni

Responsabile consulenze ospedaliere ..... Stefania Canova

Responsabile Rischio Clinico ..... Ettore Migali

Responsabile Servizio di Neuropsicologia
e di Supporto alle Famiglie ..... Alessio Damora

Responsabile della Ricerca ..... Laura Abbruzzese

Responsabile Servizio Cardiologia ..... Alessandro Fabiani

Responsabile Sanitario Ufficio Qualità e Accreditamento ..... Stefania Canova

Responsabile Assicurazione Qualità e Accreditamento ..... Benedetta Valli

DEGENZA

Sede principale di Montevarchi (ospedaliera cod. 75 e cod. 56) presso Presidio Ospedaliero Santa Maria alla Gruccia
Piazza del Volontariato, 2 Montevarchi (AR) – Tel.: 055 9106234/6240 – Fax: 055 9106219/6315

COME CONTATTARCI

Segreteria
Tel.: 055 9106214
Fax: 055 9106268
e-mail: segreteria@crtspa.it
PEC: crtspa@legalmail.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico
Tel.: 055 9106248
e-mail: urp@crtspa.it

COME RAGGIUNGERCI

La sede operativa principale della CRT
si trova nel Comune di Montevarchi,
presso il Presidio Ospedaliero Santa Maria
alla Gruccia, Piazza del Volontariato 2.

La struttura è raggiungibile facilmente
sia con i mezzi pubblici (treno e autobus),
da Montevarchi e da San Giovanni Valdarno,
sia in auto percorrendo la A1 e/o STATALE SS69.

MEZZI DI TRASPORTO

Treno

Linea regionale Roma-Firenze (o viceversa) con fermata a Montevarchi.
Dalla stazione ferroviaria di Montevarchi è possibile raggiungere il capolinea degli autobus a piedi: da piazza Donatori di Sangue procedere sulla destra verso via Ammiraglio Burzagli, proseguendo fino all'incrocio; qui svoltare a sinistra su viale Dante e percorrere il viale fino a raggiungere il capolinea Le Logge Autobus – LAP110, con fermata località La Gruccia zona Ospedale.
Informazioni per linee e orari al Numero Verde 800115605.

Bus

Servizio di mobilità fornito da Mobilità in Valdarno,
con corse che raggiungono il Presidio Ospedaliero – Fermata La Gruccia ogni 30 minuti circa.

Taxi

Servizio taxi a chiamata: Tel. Taxi Service tel. 339 7206702 - tel. 055 9103007.

Auto

Dall'autostrada A1, uscire al Casello «Valdarno»; alla rotonda, girare alla prima uscita per via Poggilupi/SP11, proseguire e svoltare a destra sulla Strada Provinciale 69, percorrendola fino all'uscita a destra su viale Giacomo Leopardi; continuare leggermente a sinistra in località La Gruccia fino all'arrivo all'ampio parcheggio dell'Ospedale.

SP11
VIA POGGILUPI
AUTOSTRADA DEL SOLE
H
OSPEDALE
S. MARIA
ALLA GRUCCIA
SR69
VIA AMMIRAGLIO BURZAGLI
VIA PONTE MOCARINI
SR69
SP11

Clinica di
Riabilitazione
Toscana *spa*
Terranuova Bracciolini

20 anni

INDICE

11 **I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CLINICA**

15 **SEZIONE 1**

PRESENTAZIONE
1. Organizzazione
2. La struttura principale
3. Attività sanitaria
4. Ricerca e formazione

19 **SEZIONE 2**

PRESTAZIONI EROGATE E PERCORSI RIABILITATIVI
1. Ricovero di riabilitazione per Gravi Cerebrolesioni Acquisite (cod. 75)
2. Ricovero di riabilitazione intensiva ospedaliera (cod. 56)
3. Servizio di Neuropsicologia Riabilitativa
4. Servizio di Supporto alle Famiglie
5. Infopoint
6. Servizio di mediazione linguistico-culturale

INFORMAZIONI UTILI DEGENZA
1. Modalità di accesso alle prestazioni sanitarie di degenza ospedaliera (cod. 75; cod. 56)
2. Documenti indispensabili per il ricovero
3. Richiesta della documentazione sanitaria
4. Cosa mettere in valigia
5.1. Prevenzione delle infezioni ospedaliere
5.2. Misure di contrasto alla diffusione del virus SARS-COV-2 o COVID-19
6.1. Crossing Over CRT
6.2. Over More CRT

VITA IN REPARTO
7. La camera di degenza
8. Pasti
9. Visite ai pazienti
10. Associazioni di volontariato e tutela
11. Assistenza religiosa
12. Regole di comportamento in reparto

SEZIONE 3 27

ACCOGLIENZA E SERVIZI ACCESSORI
1. Informazioni
2. Il personale
3. Orario ricevimento Medici
4. Ricevimento Team Professionale
5. Bar
6. Servizio taxi

SEZIONE 4 39

QUALITÀ E TUTELA
1. La nostra politica della Qualità
2. Il sistema Qualità
3. Standard di Qualità
4. Privacy
5. Piano di sicurezza
6. Risk management
7. Meccanismi di tutela e di verifica
8. La tua parola conta

SEZIONE 5 43

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CLINICA

La CLINICA DI RIABILITAZIONE TOSCANA SpA si ispira al principio dell'uguaglianza dei diritti degli utenti senza distinzione di genere, età, razza, fede religiosa, appartenenza politica o ceto sociale e basa i propri comportamenti su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La CLINICA DI RIABILITAZIONE TOSCANA SpA adotta i principi previsti dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 aderendo alla Carta dei diritti e dei doveri dell'utente malato (pubblicata sulla G.U. 31/05/95).

La Clinica si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

APPROPRIATEZZA DELLE CURE

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute espressi dalla singola persona, nel rispetto delle più accreditate indicazioni cliniche e finalizzate al conseguimento dei migliori risultati in termini di salute e benessere fisico, psicologico e sociale.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Ogni paziente che si rivolge alla Clinica riceve le cure mediche più consone e appropriate senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

PARTECIPAZIONE

La Clinica garantisce al paziente la partecipazione attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni ricevute e di inoltrare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

CONTINUITÀ

Gli operatori assicurano continuità e regolarità delle cure definite nel Progetto Riabilitativo Individuale.

DIRITTO DI SCELTA

Il paziente ha il diritto di scegliere tra i diversi soggetti che erogano il medesimo servizio. La nostra Clinica offre prestazioni di ricovero e cura, nonché ambulatoriali, accreditate e convenzionate con il SSN. Ogni prestazione che, a qualsiasi titolo, non sia remunerata dalla convenzione con il SSN potrà essere erogata a fronte del pagamento diretto del paziente (solvente).

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Ogni operatore lavora per la promozione della salute del paziente, in modo da produrre, con le proprie conoscenze tecnico-scientifiche, esiti validi per la salute dello stesso. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

La CLINICA DI RIABILITAZIONE TOSCANA SpA aderisce a tali impegni, declinandoli e facendoli propri, con particolare riferimento a informazione, trasparenza, partecipazione e tutela dell'assistito, definendo gli standard degli obiettivi riabilitativi e le modalità oggettive di verifica.

La Direzione Generale e Sanitaria della struttura sono particolarmente attente ai suggerimenti che possano derivare dall'esperienza dei pazienti e dei loro familiari, certamente utili per promuovere miglioramenti e innovazione delle cure; pertanto, si raccomanda di esprimere sempre il proprio parere sui servizi erogati dalla CRT.

20 anni
Clinica di
Riabilitazione
Toscana *spa*
Terranuova Bracciolini

SEZIONE 1

PRESENTAZIONE

La CLINICA DI RIABILITAZIONE TOSCANA SPA (CRT) è una Società per Azioni a prevalente controllo pubblico con ripartizione della proprietà come segue:

Azionisti pubblici:
- **ASL Toscana Sud Est**
- **Comune di Terranuova Bracciolini**
- **A.O. Universitaria Senese**

Azionisti privati:
- **ICS Maugeri SB**

La CRT garantisce percorsi di neuroriabilitazione post acuzie di alta specializzazione, finalizzati al trattamento di disabilità motorie e cognitivo-comportamentali. In questo contesto, le terapie riabilitative sono dirette prevalentemente a pazienti con esiti di cerebrolesioni acquisite di tipo non evolutivo, (eventi cerebrovascolari, traumi cranio-encefalici, anossie cerebrali, meningoencefaliti) e di tipo evolutivo degenerativo (Morbo di Parkinson e parkinsonismi atipici) o infiammatorio (malattie demielinizzanti del SNC).
La CLINICA non effettua attività di Pronto Soccorso e le prestazioni sanitarie sono erogate in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) pur essendo possibile l'accesso alle cure in regime solvente.
La CRT è integralmente inserita nella rete riabilitativa dell'Azienda USL Toscana Sud Est e rappresenta il polo di eccellenza per la riabilitazione.

Presso la CRT è possibile attuare l'intero percorso clinico assistenziale di riabilitazione:
- ricovero di alta specializzazione per Gravi Cerebrolesioni Acquisite (cod. 75)
- ricovero di riabilitazione ospedaliera per pazienti con patologia neurologica, ortopedica, cardiologica (cod. 56)
- ricovero di riabilitazione extraospedaliera residenziale e semiresidenziale (ex art. 26)
- trattamenti ambulatoriali (ex art. 25 e ex art. 26)

I pazienti vengono seguiti per tutti gli aspetti clinici e riabilitativi dall'équipe multidisciplinare composta da:
- personale medico polispecialistico
- neuropsicologi
- psicologi clinici
- infermieri
- fisioterapisti
- logopedisti
- terapisti occupazionali
- tecnici di neurofisiopatologia

L'équipe riabilitativa provvede al coinvolgimento dei familiari in tutte le fasi della riabilitazione durante la degenza ed è prevista una stretta collaborazione con i servizi del territorio per la programmazione della fase di rientro a domicilio anche con programmi specifici di addestramento al caregiver.
Le principali attività erogate dalla Clinica sono accreditate dalla Regione Toscana.

1. La struttura principale

La sede principale della Clinica di Riabilitazione Toscana è ubicata presso il Presidio Ospedaliero di Santa Maria alla Gruccia e si articola su tre livelli organizzati nel modo seguente:

2° Piano: AMMINISTRAZIONE

- Direzione Generale
- Drezione Sanitaria
- Direzione Amministrativa
- Ufficio Servizi Tecnici e di Supporto
- Uffici Amministrativi
- Ambulatori
- Sala Training e convegni

3° Piano: ATTIVITÀ OSPEDALIERA

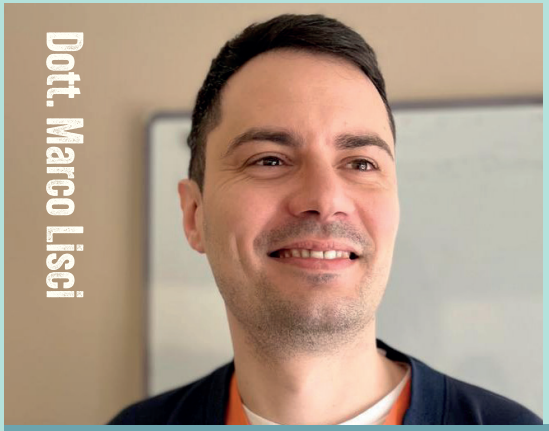
- Palestre e camere di degenza del reparto di riabilitazione ospedaliera (cod. 56). Le camere di degenza hanno un'ampiezza di 24 mq ciascuna, per 2 posti letto con bagno in camera e TV gratuita.
- Neuropsicologia clinica
- Qualità e Accreditamento
- Semiresidenziale (ex art. 26 SR)
- Ricerca
- Infopoint: punto informazioni

4° Piano: ATTIVITÀ OSPEDALIERA

- Palestre e camere di degenza del reparto per la riabilitazione intensiva ospedaliera per Gravi Cerebrolesioni Acquisite (cod. 75) e per la riabilitazione intensiva ospedaliera (cod. 56). Le camere di degenza hanno un'ampiezza di 24 mq ciascuna, per 2 posti letto con bagno in camera.
- Servizi di Supporto alle Famiglie

2. Attività sanitaria e riabilitazione

La CRT si prende cura ogni anno di circa 500 pazienti in riabilitazione intensiva ospedaliera (Gravi Cerebrolesioni Acquisite, cod. 75 e cod. 56) ed extraospedaliera (ex art. 26 residenziale e semiresidenziale), ed eroga oltre 50.000 prestazioni di riabilitazione ambulatoriale, principalmente presso le altre sedi distaccate.



Responsabile Riabilitazione Ospedaliera
Dott. Marco Lisci – email: **lisci@crtspa.it**

I reparti di degenza dispongono di 6 ampie palestre con sistema di allevio di peso e moderne strutture per il recupero motorio. L'investimento nell'implementazione e sviluppo di sistemi avanzati di riabilitazione si è tradotto nella partecipazione alla validazione di nuove tecnologie riabilitative attraverso protocolli di ricerca applicata e nell'uso di tecnologie tra le più innovative e affermate nel panorama scientifico internazionale. È possibile citare strumenti appartenenti al cluster delle tecniche di stimolazione cerebrale non invasiva impiegate in vari tipi di disturbi neuromotori (Stimolazione Transcranica a Corrente Continua – tDCS; Stimolazione Magnetica Transcranica Ripetitiva-rTMS), oltre a strumentazioni di specifico impiego nel trattamento dei deficit neuropsicologici (adattamento prismatico, stimolazione bimodale visuo-acustica; neurotablet; MindLenses) e dei disturbi motori (Hunova Movendo Technology).

3. Ricerca e formazione

Il Centro di Ricerca della Clinica di Riabilitazione Toscana nasce con l'obiettivo di sviluppare un'attività scientifica con una forte vocazione traslazionale, secondo il paradigma del from bench to bedside.
La filosofia è quella di perseguire linee di ricerca i cui risultati abbiano una immediata applicabilità clinica. Per tale motivo i progetti, condotti in autonomia o condivisi con altri Istituti di Ricerca autonomi o universitari, mirano ad implementare tecniche di cura esistenti o ad individuare nuove strategie terapeutiche che possano essere immediatamente condivise con la comunità scientifica e tradotte in strumenti di valutazione e trattamento. Le sperimentazioni scientifiche sono fortemente integrate con le attività cliniche. Potrà quindi essere richiesto al paziente di partecipare a progetti di ricerca scientifica, previo rilascio di un consenso informato da parte dell'interessato o del rappresentante legale (esempio: amministratore di sostegno).
In sinergia con l'attività di ricerca, la formazione continua e strutturata degli operatori costituisce una scelta strategica della Clinica, sia per la qualificazione e l'aggiornamento del Personale, sia per la valorizzazione del know-how individuale e di équipe. L'attenzione nei confronti della formazione del personale si concretizza in attività didattiche e di tirocinio e nell'organizzazione di corsi finalizzati ad adeguare le competenze degli operatori ai problemi di salute della collettività e dei propri degenti, e agli obiettivi specifici del Sistema Sanitario Regionale.

RESTA AGGIORNATO → LinkedIn https://it.linkedin.com/company/clinica-di-riabilitazione-toscana-s.p.a.

Palestra di reparto CRT

SEZIONE 2

PRESTAZIONI EROGATE E PERCORSI RIABILITATIVI DEGENZA

Nel rispetto dell'appropriatezza dei ricoveri e per garantire la massima tempestività nella presa in carico dei pazienti, le modalità di accesso alla struttura sono differenziate a seconda della tipologia del percorso riabilitativo.

1. Ricovero di riabilitazione per gravi cerebrolesioni acquisite (cod. 75)

Il Reparto di Riabilitazione per Gravi Cerebrolesioni Acquisite costituisce il polo di alta specialità riabilitativa deputato al trattamento dei pazienti affetti da Gravi Cerebrolesioni Acquisite, qualunque sia l'eziologia che le ha determinate (anossica, traumatica, vascolare ecc...).
Sono candidati all'ammissione i pazienti provenienti da reparti intensivi che abbiano risolto le criticità clinche maggiori ma si trovino ancora in una condizione di instabilità clinica che richiede assistenza medica e infermieristica nelle 24h secondo le linee di indirizzo regionali.

I macro obiettivi di questa fase del ricovero sono:

- miglioramento e stabilizzazione delle condizioni cliniche di base;
- monitoraggio dell'evoluzione dello stato di coscienza;
- facilitazione della ripresa del contatto con l'ambiente;
- prevenzione delle complicanze;
- recupero delle autonomie nelle funzioni vitali di base: respiratoria, nutrizionale, sfinterica ecc.;
- supporto, educazione e training ai familiari;
- pianificazione insieme alla famiglia di un corretto piano di dimissione.

Medico responsabile **Dott. Cristiano Scarselli**
email: **scarselli@crtspa.it**

Direttore infermieristico **Dott.ssa Marta Tofani**
email: **tofani@crtspa.it**

Coordinatore infermieristico cod. 75 **Dott.ssa Francesca Cardini**
email: **cardini@crtspa.it**

Direttore riabilitazione **Dott.ssa Elena Aldinucci**
email: **aldinucci@crtspa.it**

Coordinatore riabilitazione cod. 75 **Dott. Marco Lisci**
email: **lisci@crtspa.it**

2. Ricovero di riabilitazione intensiva ospedaliera (cod. 56)

L'attività di riabilitazione intensiva ospedaliera è rivolta ai pazienti provenienti da reparti per acuti che presentano disabilità complesse suscettibili di modificazione e che necessitano di assistenza medica specialistica riabilitativa e infermieristica nelle 24h. L'attività di riabilitazione intensiva erogata presso la CRT riguarda le seguenti discipline:

1. **Neurologia**: rivolto a pazienti con lesioni acquisite del Sistema Nervoso Centrale o Periferico provenienti dai reparti per acuti regionali ed extra-regionali.
2. **Ortopedia e traumatologia**: rivolto a pazienti con patologie ortopediche traumatiche o degenerative trattate chirurgicamente in urgenza o in elezione, provenienti da reparti per acuti secondo la normativa regionale 677.
3. **Cardiologia**: rivolto a pazienti con patologie cardiache acute e croniche scompensate provenienti da reparti per acuti regionali ed extraregionali

Medico responsabile:
Dott.ssa Costanza Cioni
email: **cioni@crtspa.it**

Direttore infermieristico
Dott.ssa Marta Tofani
email: **tofani@crtspa.it**

Coordinatore infermieristico cod. 56
Dott.ssa Eridiana Begaj
email: **begaj@crtspa.it**

Direttore riabilitazione
Dott.ssa Elena Aldinucci
email: **aldinucci@crtspa.it**

Coordinatore riabilitazione cod. 56
Dott. Marco Lisci
email: **lisci@crtspa.it**

3. Servizio di neuropsicologia riabilitativa

Responsabile del Servizio di Neuropsicologia Riabilitativa
e Responsabile del Servizio di Supporto alle Famiglie
Dott. Alessio Damora
email: **damora@crtspa.it**

Il Servizio di Neuropsicologia riabilitativa, attraverso un insieme di interventi di tipo intensivo aventi finalità di diagnosi, prognosi e di riabilitazione, nasce con l'intento di fornire risposte efficaci alla persona che presenta modificazioni cognitive e comportamentali a seguito di lesioni o disfunzioni cerebrali di diversa origine.

All'interno di un approccio multidisciplinare e interprofessionale sistematico che coinvolge varie figure professionali, il Servizio di Neuropsicologia riabilitativa riveste un ruolo strategico, qualificando e fornendo al paziente percorsi terapeutici e meccanismi di compenso per il recupero del deficit acquisito nelle sue implicazioni cognitive e/o emotivo-comportamentali.
Usufruiscono del Servizio i pazienti ricoverati presso la Clinica di Riabilitazione Toscana SpA in regime di degenza a ciclo continuo e/o diurno e ambulatoriale a seguito di lesioni cerebrali da:

- Ictus
- Trauma cranio-encefalico e sindromi post anossiche
- Sclerosi multipla
- Patologie oncologiche
- Encefaliti

AREA DISTURBI COGNITIVI

Obiettivo di Area
Diagnosi e riabilitazione dei danni residuali nelle competenze cognitive a seguito di lesioni cerebrali.

Modalità operative
Gli interventi si concretizzano in:

- valutazioni diagnostiche neuropsicologiche finalizzate alla rilevazione e all'analisi approfondita dei domini cognitivi interessati dall'evento;
- impostazione di un percorso riabilitativo specifico, condiviso e integrato nel Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), con lo scopo di fornire al paziente strategie e meccanismi di compenso per il recupero del deficit cognitivo acquisito e, dove possibile, la generalizzazione delle competenze negli ambiti di vita quotidiana.

Ambiti di intervento
Diagnosi e riabilitazione dei disturbi di attenzione, della memoria, del linguaggio orale e scritto, dei numeri e del calcolo, visuo-spaziali, della percezione e dell'identificazione degli oggetti, della rappresentazione del corpo, della programmazione motoria e dei disturbi delle funzioni esecutive.

AREA DISTURBI COMPORTAMENTALI

Obiettivo di Area
Diagnosi e riabilitazione delle alterazioni emotivo-comportamentali provocate da lesioni cerebrali sia localizzate che diffuse.

Modalità operative
Gli interventi si concretizzano in una prima fase di valutazione clinico-diagnostica dei disturbi e nell'attivazione di un percorso terapeutico (riabilitativo) sui processi cognitivi, emotivi e sociali del singolo. È volto alla ri-organizzazione della consapevolezza e del comportamento ed è condiviso e integrato nel Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

Ambiti di intervento
Pattern sintomatologici appartenenti a due ampie categorie:

- comportamenti in difetto, quali apatia, inerzia, trascuratezza, perdita di autostima e fiducia in se stessi, ritiro sociale, assenza di motivazione, depressione (di origine non psichiatrica);
- comportamenti in eccesso, come disordini nel controllo degli impulsi, comportamenti oppositivi, impulsività, irritabilità, aggressività, disinibizione, confabulazioni e comportamenti sessuali inappropriati.

Deficit della consapevolezza

- In considerazione del suo carattere evolutivo il disturbo verrà trattato in relazione al grado di compromissione;
- diagnosi differenziale del deficit di consapevolezza (reattiva/psicogena o neurologica/neuropsicologica).

4. Servizio di supporto alle famiglie

Il Servizio è dedicato a tutte le persone che all'interno del periodo di degenza vivono una qualsiasi forma di fragilità per la quale diventi opportuno l'intervento di un esperto in campo psicologico.
All'interno del progetto globale della presa in carico di una persona con disabilità, il benessere del paziente e dei familiari si traduce frequentemente nella necessità di accogliere le domande e offrire una risposta agli interrogativi originati dal disagio e dalla sofferenza psichica, al fine di vivere e gestire le emozioni, di elaborare i vissuti, di costruire forme d'intervento e recuperare spazi individuali di espressione personale.

Il Servizio si declina per aree di intervento come segue:

AREA PSICOEDUCATIVA

Il coinvolgimento della rete familiare è parte integrante e attiva del Progetto Riabilitativo Individuale e ha come finalità la promozione di un'adesione consapevole e funzionale al progetto stesso.
L'intervento essenzialmente psicoeducativo rivolto al paziente o ai familiari ha l'obiettivo di informare e orientare le persone lungo le diverse fasi che caratterizzano il percorso riabilitativo, permettendo ai soggetti coinvolti di acquisire una conoscenza comune e specifica rispetto alle caratteristiche cognitive, emotive e relazionali osservabili nel paziente con grave cerebrolesione e di come queste possano ripercuotersi nel modo di porsi rispetto a se stesso e agli altri.

AREA DI PSICOLOGIA CLINICA

Vengono svolte attività di psicodiagnostica, di sostegno psicologico e di psicoterapia rivolte a individui, coppie, famiglie, in setting individuali o di gruppo. Si rivolge agli utenti fornendo uno spazio di ascolto e la possibilità di trovare una soluzione funzionale ai momenti di disagio, che possono emergere a seguito di situazioni particolari o di determinati momenti di vita.
Con particolare attenzione alla comprensione della domanda dell'utente, vengono strutturate attività di counselling psicologico individuale e percorsi di sostegno psicologico, con l'obiettivo di stimolare i soggetti a reperire strategie idonee alla risoluzione delle difficoltà incontrate, agendo sui punti di forza e sulle risorse personali, per favorire la riorganizzazione del sistema individuale e familiare post evento.
Si strutturano interventi specialistici psicoterapici, secondo i modelli Cognitivo-Costruttivista Post-Razionalista, Sistemico Relazionale e Cognitivo-Comportamentale, rivolti al trattamento dei disturbi psicopatologici, alle situazioni di disagio, o alla gestione di grandi cambiamenti di vita, per favorire, laddove è possibile, una maggiore comprensione del proprio funzionamento psichico e l'adozione di uno stile relazionale e comportamentale maggiormente adattivo e funzionale.

Responsabile Ufficio Supporto alle Famiglie
Dott.ssa Alessandra Stocchi
email: **stocchi@crtspa.it**

5. Infopoint

È lo sportello informativo che la Clinica di Riabilitazione Toscana mette a disposizione, grazie alla storica e proficua collaborazione con l'Associazione di Volontariato A.Tra.C.To, per dare un'assistenza ai pazienti con GCA e ai loro familiari, durante il percorso di ricovero, sulle modalità di attivazione delle pratiche medico-legali e affiancamento nei percorsi socio-assistenziali.

Infopoint è a disposizione per fornire indicazioni su come attivare le pratiche per le certificazioni di invalidità civile; stato di handicap; invalidità previdenziale (pensione di inabilità, assegno ordinario di invalidità) e sulle modalità di presentazione del ricorso di nomina di amministratore di sostegno (ADS).
Può inoltre affiancare il paziente/ADS nei rapporti con i Servizi Territoriali fino alla fase di dimissione.

Gli operatori ricevono, previo appuntamento, il lunedì e il giovedì dalle 14.30 alle 16.00 presso il terzo livello del Presidio Ospedaliero, nei locali della Clinica di Riabilitazione Toscana.
Per concordare un appuntamento, è necessario scrivere a questo indirizzo di posta:
infopoint@crtspa.it.

Infopoint

6. Servizio di mediazione linguistico-culturale

Al fine di facilitare la comunicazione e il rapporto tra gli operatori sanitari e gli utenti stranieri, è disponibile un servizio di Mediazione linguistico-culturale.

At the Tuscany Rehabilitation Clinic is available a cultural linguistic mediation service to facilitate communication between health professionals and foreign users.

Afin de faciliter la communication et les relations entre les professionnels de la santé et les utilisateurs étrangers, un service de médiation linguistique et culturelle est disponible.

Para facilitar la comunicación y la relación entre los profesionales de la salud y los usuarios extranjeros, hay disponible un Servicio de Mediación Lingüística-Cultural.

Per te lehtesuar komunikimin dhe marrdheniet midis operatoreve sanitar dhe qytetareve te huaj, eshte ne dispozicion sherbimi i ndermjetesimit gjuhesor dhe kulturor.

Pentru a facilita comunicarea între operatorii sanitari si pacienţii străini este disponibil un serviciu de mediere lingvistica-culturale.

Zur Erleichterung der Kommunikation und der Beziehung zwischen Angehörigen der Gesundheitsberufe und ausländischen Nutzern steht ein sprachlich-kultureller Vermittlungsdienst zur Verfügung.

सांस्कृतकि भाषाई मध्यस्थता सेवा स्वास्थ्य पेशेवरों और वदिशी रोगयिों के बीच संचार की सुवधिा के लएि उपलब्ध है।

为了促进医疗保健专业人员与外国用户之间的交流和关系，可以使用语言文化调解服务。

SEZIONE 3

INFORMAZIONI UTILI DEGENZA

1. Modalità di accesso alle prestazioni sanitarie di degenza ospedaliera (cod. 75; cod. 56)

La CRT non effettua ricoveri d'urgenza ma eroga esclusivamente prestazioni sanitarie in regime di elezione. L'accesso ai ricoveri è normato secondo i principi di equità di ammissione alle cure riabilitative garantite da liste verificabili.
I numeri per inviare i fax di segnalazione sono:

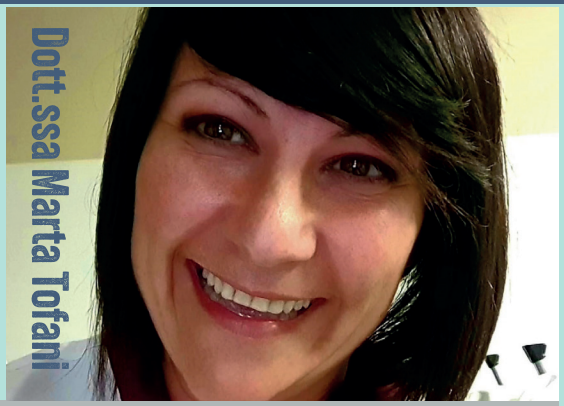
055 9106219
per l'Unità Gravi Cerebrolesioni, cod. 75

055 9106315
per l'Unità di Riabilitazione Ospedaliera, cod. 56

I numeri di telefono sono:

055 9106240
tel. di reparto degenza ospedaliera IV livello

055 9106252
tel. di reparto degenza ospedaliera III livello



Direttore infermieristico **Dott.ssa Marta Tofani**
email: **tofani@crtspa.it**

- L'accesso dei pazienti residenti nell'ambito territoriale dell'Azienda Usl Toscana Sud Est, ovunque ricoverati, ai posti letto di riabilitazione ospedaliera per Gravi Cerebrolesioni Acquisite (cod. 75; cod. 56) avviene previa richiesta del Medico del reparto di dimissione e validata da AFD Recupero e Riabilitazione ASL Toscana Sud Est, nell'ambito dell'Équipe Interstruttura.
- Quando l'accesso dei pazienti ai posti letto della riabilitazione ospedaliera cod. 56 avviene in continuità del ricovero in cod. 75, la proposta di trasferimento è a cura del medico specialista della Clinica, e validata dalla stessa AFD Recupero e Riabilitazione Funzionale Asl Toscana Sud Est nell'ambito dell'Équipe Interstruttura.
- L'accesso ai posti letto di riabilitazione ospedaliera di pazienti residenti nell'ambito territoriale di altre Aziende Sanitarie toscane o provenienti da altre Regioni avviene mediante trasferimento del paziente dai reparti per acuti di area medica o chirurgica di strutture pubbliche o accreditate-convenzionate, previa richiesta medica direttamente alla CRT, che assicura l'applicazione dei criteri di appropriatezza richiesti.

La procedura di accesso al percorso riabilitativo ospedaliero è frutto di un processo congiunto tra Azienda Asl Toscana Sud Est e CRT, durante il quale vengono definiti appropriatezza e priorità d'ingresso sulla base di criteri clinici, anagrafici e riabilitativi.

2. Documenti indispensabili per il ricovero

Al momento dell'ingresso nel reparto di ricovero, il paziente deve essere munito di:

- **documento d'identità**
- **tessera sanitaria**
- **copia della documentazione clinica** relativa al periodo precedente il ricovero (cartelle cliniche, radiografie, analisi, prescrizioni di terapie effettuate ed altri accertamenti diagnostici già eseguiti).

3. Richiesta della documentazione sanitaria

La La richiesta di copia della documentazione sanitaria può essere fatta direttamente dal paziente o da una persona da lui delegata, tramite richiesta scritta all'indirizzo di posta certificata crtspa@legalmail.it.
I tempi tecnici per il rilascio della copia della documentazione sanitaria sono di circa 20 giorni lavorativi, più i tempi postali se l'inoltro avviene a mezzo posta (raccomandata).

La copia della documentazione sanitaria avviene a fronte del pagamento del corrispettivo.

4. Cosa mettere in valigia

- asciugamani grandi e piccoli
- maglie di cotone
- calze di cotone
- scarpe o pantofole a pianta larga
- pigiama o tuta aperti sul davanti
- forbicine da unghie
- rasoio elettrico/lamette, schiuma da barba, dopobarba
- tagliacapelli elettrico
- bagnoschiuma
- detergente intimo
- shampoo
- crema idratante
- spazzolino da denti
- dentifricio
- colluttorio
- deodorante
- profumo
- salviette umidificate
- contenitore per protesi dentaria o acustica
- calze antitrombo per attività riabilitativa
- cucchiaio e cucchiaino di metallo per attività logopedica

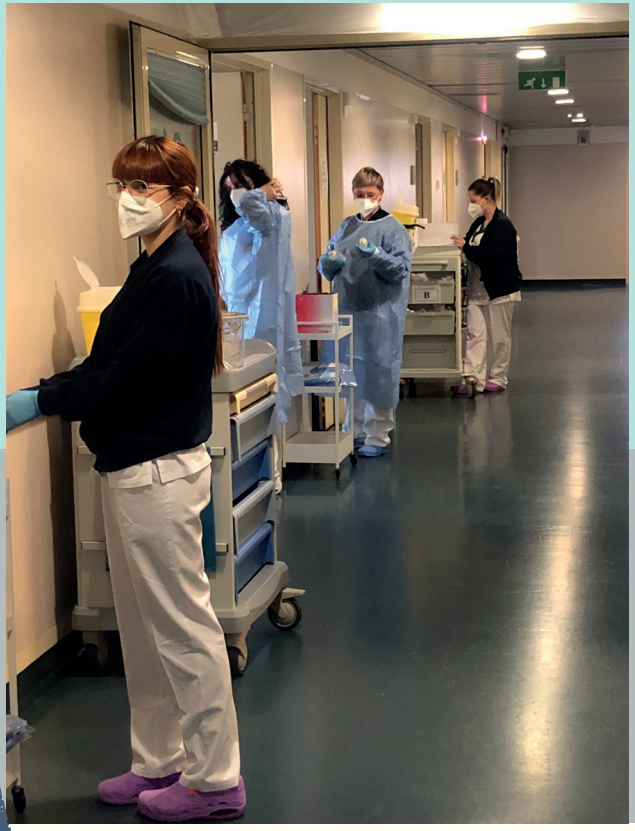
5.1. Prevenzione delle infezioni ospedaliere

Tutti i pazienti ricoverati in regime ordinario ospedaliero vengono sottoposti allo screening con tampone rettale richiesto dal Ministero della Salute (Circolare n. 4968/2013). Nel caso siano riscontrate positività, la Clinica adotta trattamenti specifici per la cura del malato e comportamenti appropriati per prevenirne la diffusione. È importante che paziente e familiari si attengano alle regole di comportamento indicate dal personale medico e sanitario.

5.2. Misure di contrasto alla diffusione del virus Sars-Cov-2 o Covid-19

La Clinica di Riabilitazione Toscana è una struttura no Covid all'interno di un Presidio Ospedaliero no Covid.

Ai fini di prevenire e contrastare la diffusione del contagio da Covid-19, la struttura si attiene alle linee guida nazionali e regionali e si uniformerà all'evoluzione delle normative.



6.1. Crossing Over CRT

Il progetto **Crossing Over**, attraverso un processo strutturato di informazione e coinvolgimento della famiglia/caregiver, è volto a fornire un'ulteriore risposta alle raccomandazioni delle principali linee guida e al consenso degli esperti rispetto all'importanza di un'attività di raccordo che garantisca un'efficiente gestione del percorso riabilitativo dalla fase acuta al momento del reinserimento nel territorio.

Crossing Over, nella traduzione letterale del termine inglese attraversando, si propone i seguenti obiettivi:

- diffondere, durante tutto il periodo della presa in carico, informazioni trasversali finalizzate a incrementare nei familiari la consapevolezza circa le caratteristiche tipicamente osservabili nel paziente con GCA, la conoscenza della Struttura e la conoscenza del percorso riabilitativo;
- attuare percorsi di educazione sanitaria e di neuro-psico educazione atti a migliorare le capacità di autogestione della malattia nel tempo;
- incentivare la resilienza intrafamiliare attraverso il confronto con gli operatori e la condivisione di esperienze tra famiglie.

Si analizzeranno per capitoli i seguenti temi:

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA:

- descrizione dell'iter riabilitativo a partire dalla distinzione tra codici di ricovero ospedaliero, descrizione delle differenze fra III e IV livello;
- descrizione delle figure professionali (dipendenti, consulenti, collaborazioni con le associazioni), descrizione dei colori che identificano le diverse figure professionali;
- informazioni sui tempi, modi e finalità delle Riunioni Multidisciplinari e dei ricevimenti individuali;
- gestione delle visite al paziente (modulazione degli ingressi in funzione delle contingenze);
- Servizi Privati.

ASPETTI SANITARI:

- informazioni circa il significato di neuroriabilitazione, peculiarità del setting neuroriabilitativo rispetto a quelli per acuti, descrizione degli obiettivi perseguibili in riabilitazione, importanza del timing, durata e ciclicità delle sedute riabilitative;
- descrizione dei devices comunemente utilizzati, dettagliando la finalità del loro impiego, il guadagno/opportunità per il paziente, i tempi e i modi del loro impianto e rimozione;
- definizione di «comorbilità» e «complicanza» quali fattori condizionanti l'outcome;
- riflessione sulla dicotomia: aspettative vs prognosi realistica, per orientarsi verso obiettivi comuni.

ASPETTI SOCIOSANITARI:

- ADS; invalidità civile e 104, Infopoint (tempi, modi, finalità), dimissioni.

CONFRONTO INTERATTIVO:

- accogliere le domande, le richieste di chiarificazione sui contenuti, le eventuali difficoltà, facilitare lo scambio di esperienze, sostenere le abilità di coping e la capacità di problem solving che ogni famiglia mette in campo per gestire il cambiamento.

Tempi e modi

Il progetto Crossing Over prevede incontri tra gli operatori e le famiglie che vorranno prendervi parte.

Ogni sessione sarà della durata di circa 2 ore ogni 30 giorni (con possibilità di repliche anticipate).

Durante il percorso di ricovero del paziente, il familiare caregiver può partecipare ad ogni sessione, considerando che alcuni contenuti si ripeteranno, mentre la fase di confronto interattivo potrà stimolare, ad ogni appuntamento, nuove e diverse riflessioni perché più vincolata alla soggettività dei partecipanti.

I contenuti degli incontri verranno trattati nell'assoluto rispetto della privacy e della dignità dei pazienti e delle loro famiglie, a partire da regole che definiranno le modalità di interazione tra i diversi soggetti presenti e gli atteggiamenti che dovranno essere tenuti da tutti i partecipanti.

Le sessioni vedranno la presenza di almeno un Medico, a cui è affidata la moderazione della sessione, uno Psicologo Clinico, un Neuropsicologo, un Fisioterapista, un Logopedista, un Terapista Occupazionale, un Infermiere. Agli incontri saranno presenti i rappresentanti dell'associazione ATRACTO, che svolge un servizio di supporto a pazienti e familiari attraverso lo sportello di ascolto presente nella Clinica.

Gli incontri collettivi non sostituiscono ma integrano le riunioni individuali.

6.2. Over More CRT

Il progetto Over More prevede l'istituzione di uno strumento finalizzato a creare un ponte di contatto con i propri utenti, siano essi pazienti ricoverati o familiari/caregiver, ai quali è così garantita una informazione costante, immediata e sicura.

Le notizie, di carattere generale, riguarderanno contenuti relativi a:

- organizzazione
- assistenza
- variazioni di orari
- eventi interattivi
- eventi ricreativi
- eventi a garanzia del cittadino
- news
- etc...

Lo strumento di diffusione utilizza la piattaforma WhatsApp.

Il flusso di informazioni è solo in uscita, le notizie vengono inviate ai pazienti o ai familiari previo consenso, durante il periodo di permanenza in CRT.

La piattaforma consente il dovuto e massimo rispetto della privacy relativamente ai numeri di telefono e ai relativi intestatari, i dati verranno gestiti esclusivamente dall'amministratore, per cui non visibili agli altri fruitori.

I contatti rimarranno in memoria del dispositivo fino alla durata del percorso in Clinica di Riabilitazione, ma i destinatari possono chiedere la disattivazione e quindi di non avvalersi del servizio in ogni momento del percorso.

Chi intendesse usufruire del servizio, può comunicarlo al personale medico e infermieristico e sarà inserito all'interno del programma.

Clinica di
Riabilitazione
Toscana *spa*
Terranuova Bracciolini

VITA IN REPARTO

7. La camera di degenza

Le camere di degenza dell'Ospedale sono generalmente dotate di due posti letto con bagno in camera, armadi, comodini e sistema di chiamata del personale.
Ogni camera è dotata di televisione a schermo piatto. L'accesso ai servizi TV è gratuito

8. Pasti

I pasti, nel rispetto delle necessità alimentari di ciascun paziente e delle informazioni cliniche fornite dai medici, vengono serviti nei seguenti orari:

(In caso di necessità è consentita l'assistenza al pasto da parte di un familiare, previa autorizzazione della caposala).

Colazione: ore 08.00

Pranzo: dalle ore 12.30

Cena: dalle ore 18.30

9. Visite ai pazienti

Nel periodo in cui non vi siano prescrizioni diverse collegate all'evoluzione dello stato pandemico da Covid-19, le visite ai reparti sono consentite nei seguenti orari:

Unità Gravi Cerebrolesioni Acquisite (cod. 75):	Unità di Riabilitazione Intensiva Ospedaliera (cod. 56):
Mattina 12.30 – 14.30 Pomeriggio 18.00 – 20.00 Nelle stanze di degenza è consentito la presenza di un solo familiare per paziente	Mattina 12.30 – 14.30 Pmeriggio: 18.00 – 20.00
PERMESSI SPECIALI possono essere richiesti al medico responsabile **Dott. Cristiano Scarselli**	**PERMESSI SPECIALI** possono essere richiesti al medico responsabile **Dott.ssa Costanza Cioni**

10. Associazioni di volontariato e tutela

Alcune Associazioni hanno firmato con la Clinica di Riabilitazione Toscana un protocollo d'intesa per poter operare al suo interno. Grazie al prezioso impegno dei Presidenti e dei volontari, diverse attività sono possibili presso la CRT. Fra queste, è attivo uno sportello di ascolto e di accoglienza rivolto ai pazienti ricoverati e/o ai loro familiari.

ASSOCIAZIONE TRAUMI CRANICI TOSCANI: A.TRA.C.TO. ONLUS
Presidente: Ivana Cannoni

ASSOCIAZIONE VOLONTARI OSPEDALIERI VALDARNO: AVO VALDARNO
Presidente: Antonella Morali

11. Assistenza religiosa

Per tutti i culti religiosi è possibile contattare i sacerdoti e i ministri del proprio culto facendone richiesta attraverso i numeri istituzionali.

12. Regole di comportamento in reparto

NORME GENERALI

- È consentito l'accesso ai reparti ospedalieri durante gli orari di visita.
- L'accesso alla stanza di degenza è consentito ad un solo visitatore per paziente.
- Lavarsi le mani all'entrata e all'uscita dalla stanza nell'apposito lavandino presente nelle sale di attesa e all'ingresso nei reparti, per evitare la diffusione di germi nell'ambiente.
- Utilizzare toni di voce appropriati all'ambiente.
- Vietato entrare nella stanza di degenza quando il personale sanitario è impegnato con il paziente.
- Vietato introdurre cibo in ospedale. Frutta e cibo fresco non possono essere conservati nelle stanze di degenza in modo adeguato.
- Vietato l'utilizzo di elettrodomestici portati da casa.
- La Clinica di Riabilitazione Toscana declina ogni responsabilità per la perdita, il furto o il danneggiamento degli effetti personali lasciati incustoditi, pertanto sconsiglia l'introduzione di oggetti preziosi o grandi somme di denaro nella stanza di degenza.

FUMO

È fatto assoluto divieto di fumare in tutti gli ambienti interni ed esterni di pertinenza del presidio ospedaliero. Le eventuali infrazioni verranno rilevate e comminate dagli appositi incaricati.
Si segnala la presenza di segnalatori di fumo in tutti i locali della CRT. L'infrazione del divieto di fumo può comportare l'attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di allerta delle Autorità Competenti.

USO DEI TELEFONI CELLULARI

L'uso del telefono cellulare è tollerato in tutta la struttura tranne nell'Unità per le Gravi Cerebrolesioni, dove il segnale potrebbe interferire con le apparecchiature per il monitoraggio dei pazienti.
Negli altri reparti e nelle aree comuni si raccomanda sempre di tenere il telefono silenziato e di parlare con tono di voce ridotto per evitare di arrecare fastidio alle persone ricoverate presso i reparti di degenza.

SEZIONE 4

ACCOGLIENZA E SERVIZI ACCESSORI

1. Informazioni

Per informazioni generali, amministrative, richiesta copia cartelle cliniche:

- contatto telefonico:
  055 9106214
- Indirizzi email:
  segreteria@crtspa.it
  crtspa@legalmail.it (per copia cartelle)

2. Il personale

Il Personale della CRT è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo, la matricola e la qualifica dell'operatore.

3. Orario ricevimento medici

RICEVIMENTO MEDICI DI REPARTO OSPEDALIERO

Il personale medico riceve dopo aver concluso il giro visite della mattina, in orario che verrà concordato con il familiare.

I medici si riservano in ogni caso di contattare prontamente i familiari per acquisire informazioni, per offrire aggiornamenti sul percorso e sulle condizioni clinico-riabilitative del paziente.

Il coordinatore infermieristico è disponibile per informazioni dal lunedì al venerdì.

Direttore Sanitario:

riceve previo appuntamento.
Inviare una mail al seguente indirizzo:
direzione.sanitaria@crtspa.it

Direttore Clinico
Dott. Cristiano Scarselli:

riceve previo appuntamento.
Inviare una mail al seguente indirizzo:
scarselli@crtspa.it

4. Ricevimento team professionale

È previsto un incontro con l'Équipe Multiprofessionale per la definizione del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) nella prima settimana di degenza e la possibilità di aggiornamenti quotidiani con il medico di reparto.

5. Bar

All'interno del presidio ospedaliero è presente un servizio bar: si trova all'ingresso, accanto al Punto Informazione della ASL.
All'interno della CRT si possono inoltre trovare distributori automatici di bevande e snack gestiti da società esterne.

6. Servizio taxi

In caso di necessità, è possibile chiedere supporto al Desk Informazioni per la richiesta di taxi.

Clinica di
Riabilitazione
Toscana *spa*
Terranuova Bracciolini

SEZIONE 5

QUALITÀ E TUTELA

1. La nostra politica della Qualità

La CRT eroga prestazioni riabilitative in regime di degenza e ambulatoriale.
L'attività sanitaria della CRT si realizza nel rispetto della dignità della persona, avendo come principi ispiratori la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, la migliore assistenza al paziente e il maggior comfort alberghiero possibile.

A tal fine la Direzione persegue standard di qualità tesi a:

1. sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, volta all'attenzione per il paziente e alla sua soddisfazione, alla sicurezza del personale e dell'ambiente di lavoro, alla competenza, consapevolezza e abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
2. fornire sicurezza nell'esercizio della medicina ufficiale *evidence based*, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui pazienti, ponendo particolare attenzione agli obiettivi internazionali per la sicurezza dei pazienti;
3. assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità nel rispetto delle linee di indirizzo della Regione Toscana e delle linee guida nazionali e internazionali;
4. mettere a disposizione le risorse umane tecnologiche necessarie;
5. offrire la migliore ospitalità per il miglior servizio possibile ai pazienti;
6. garantire ai pazienti uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione, tutelando altresì il diritto alla riservatezza;
7. sostenere il miglioramento continuo dei processi mediante la verifica dei fattori qualificanti le attività cliniche e di riabilitazione, utilizzando indicatori atti a misurare il raggiungimento degli obiettivi individuati e promuovendo l'attività di azioni preventive ed eventuali azioni correttive.

In questo contesto la Direzione considera essenziale l'adesione al Sistema Qualità aziendale e il mantenimento della certificazione in accordo con la normativa UNI EN ISO 9001:2015.

2. Il Sistema Qualità

Presso la CRT è attivo il sistema di gestione per la qualità che risponde ai requisiti della normativa UNI ISO EN 9001:2015, certificato dall'ente Bureau Veritas.
Tale sistema è formalizzato e documentato nel Manuale della Qualità, che descrive i processi mediante i quali la CRT programma, attua e verifica la qualità dei servizi offerti, definendo le responsabilità e i principi operativi, dal momento della prenotazione all'accettazione del paziente attraverso tutte le fasi di diagnosi e cura fino alle dimissioni, nell'ottica del miglioramento continuo.
Il Sistema Qualità rappresenta l'elemento di continuità del modo di operare della CRT al mutare delle circostanze e delle persone ed è corredato di procedure, protocolli e istruzioni operative.

3. Standard di Qualità

La CRT ha definito propri standard di qualità inerenti alle attività di degenza e ambulatoriali, adottando strumenti di verifica per controllarne il raggiungimento. L'utilizzo di indicatori di esito della performance sanitaria permette di valutare e quantificare, con l'ausilio di idonee scale di valutazione, non solo la qualità percepita dall'ospite ma anche il miglioramento oggettivo dello stato di salute.

4. Privacy

Ai sensi del GDPR 679/2016, ogni paziente sottoscrive il consenso al trattamento dei dati personali da parte della CRT, dopo aver ricevuto le informazioni sul loro utilizzo.

5. Piano di sicurezza

A norma del decreto legislativo 81/2008 e seguenti, la CRT ha adottato un manuale delle procedure di emergenza, allo scopo di favorire le condizioni di sicurezza e la gestione delle emergenze da parte di tutti i collaboratori.

Il personale è stato opportunamente formato a norma di legge per la prevenzione incendi ed evacuazione delle persone. I corsi sono stati tenuti dal comando dei vigili del fuoco.

6. Risk management

All'interno della CRT è presente il GRC (Gruppo del Rischio Clinico) coordinato dal Direttore Sanitario che, attraverso l'analisi periodica dei processi interni, persegue obiettivi di miglioramento continuo della qualità rilevando e correggendo le criticità che si verificano all'interno dell'organizzazione sanitaria con gli strumenti dell'Audit e dell'MM. Tutta l'attività prodotta viene regolarmente codificata in verbali per la diffusione.

7. Meccanismi di tutela e di verifica

Per affrontare e migliorare i rapporti con i cittadini e con i nostri ospiti è stato istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che ha anche il compito di fornire tutte le informazioni che vengono richieste, attivando, in caso di contestazione scritta o verbale, la «procedura di gestione dei reclami e di soddisfazione dei pazienti». Quest'ultima prevede che venga prontamente informata la Direzione di eventuali reclami da parte del paziente, al quale verrà data una risposta per iscritto, dopo aver deciso le azioni necessarie alla risoluzione del problema.

La ringraziamo sentitamente

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Referente: **Dott. Franco Paolucci**

Tel: 055 9106248 email: urp@crtspa.it

LA TUA PAROLA CONTA

Gentile Sig/Sig.ra,

la Clinica di Riabilitazione Toscana le chiede di esprimere, in collaborazione con il Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, la sua opinione sulla qualità dell'assistenza ricevuta durante questo ricovero.
Il suo punto di vista è fondamentale per monitorare la qualità delle nostre prestazioni ed offrire un'assistenza sempre più attenta alle esigenze delle persone ricoverate.
Le chiediamo pertanto di rispondere al questionario che le sarà inviato dalla Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, attraverso un link che lei riceverà per e-mail o sms.
Naturalmente la compilazione del questionario è volontaria, ma importantissima.
La compilazione del questionario richiede circa 10 minuti.
Qualunque informazione vorrà fornirci, sarà considerata confidenziale. Avranno accesso ai dati esclusivamente i ricercatori del Laboratorio Management e Sanità.
I risultati saranno elaborati e resi noti in forma rigorosamente anonima e aggregata e non sarà possibile risalire alle persone che hanno partecipato all'indagine (D.Lgs.101/2018 e success.).
Per ricevere supporto nella fase di compilazione del questionario o per richiedere informazioni/chiarimenti, è possibile rivolgersi direttamente al personale del Laboratorio Management e Sanità – Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa – tramite email all'indirizzo: indagineutenti@santannapisa.it

La ringraziamo fin da ora per la disponibilità e il tempo che vorrà dedicarci.

Clinica di
Riabilitazione
Toscana *spa*
Terranuova Bracciolini

Clinica di
Riabilitazione
Toscana *spa*
Terranuova Bracciolini