



CENTRO SAN VENANZIO - RIABILITAZIONE

CARTA DEI SERVIZI

Centro di Riabilitazione "SAN VENANZIO"



HELP DONNA S.R.L.

Sede Legale:

Via Alcide De Gasperi, n° 4 – L'AQUILA
C.F. e P. IVA: 01636340661

Codice	Revisione	Data	Descrizione	(Responsabile Amministrativo) Redatto	(Legale Rappresentante) Verificato e Approvato
CDS	00	01/06/26	Emissione	C. Natarelli	N. Gioia

HELP DONNA srl
Via A. De Gasperi, 34
67100 L'Aquila
P.IVA: 01636340661
Cod. Uni. M5UXCR1



CENTRO SAN VENANZIO - RIABILITAZIONE

INDICE

1.0 OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI E RIFERIMENTI NORMATIVI	4
1.1 LA NOSTRA MISSION	4
1.2 LA NOSTRA VISION	4
2.0 DESCRIZIONE DEL CENTRO “SAN VENANZIO”	5
2.1 ACCOGLIENZA E CONFORT	6
3.0 ACCESSO AI SERVIZI E TIPOLOGIA DI RIABILITAZIONE	7
3.1 MODALITÀ DI ACCESSO IN CONVENZIONE CON IL SSN	7
3.1.1 Inserimento in lista di attesa	7
3.2 MODALITÀ DI ACCESSO IN REGIME PRIVATO	7
3.2.1 ORARI DI APERTURA	7
3.3 TIPOLOGIA DI RIABILITAZIONE OFFERTA	8
4.0 MAPPA DELLE PRESTAZIONI E DEI QUADRI CLINICI EROGATI	8
9.0 INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA	10
10.0 FUMO	11
11.0 STANDARD DI QUALITÀ E MIGLIORAMENTO CONTINUO	11
11.1 QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI	12
11.2 DIRITTI DEL PAZIENTE	12
11.3 DOVERI DEL PAZIENTE E DELLA FAMIGLIA	13



CENTRO SAN VENANZIO - RIABILITAZIONE

Gentile Cliente,

siamo lieti di rendere disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e alle loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti del paziente e alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto a un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni.

Con il Suo aiuto e il nostro impegno speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri pazienti durante i periodi in cui usufruiranno dei nostri servizi.

Cordiali saluti

HELP DONNA s.r.l.



CENTRO SAN VENANZIO - RIABILITAZIONE

1.0 OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI E RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Centro San Venanzio, Via Medaglia d'Oro di Bartolo, 12 – Raiano (AQ), gestito dalla società HELP DONNA srl, è una struttura i cui obiettivi prioritari sono:

- il recupero funzionale, il reinserimento sociale e l'autonomia delle persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale, derivante da qualsiasi eziologia.
- il mantenimento, la prevenzione del decadimento e il miglioramento della salute psicofisica di soggetti che necessitano di interventi e cure riabilitative in regime extra-ospedaliero.

Riferimenti normativi

- Art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273 Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità).
- Art. 26, Legge 23 dicembre 1978, n. 833, "Istituzione del servizio sanitario nazionale".
- Provvedimento della Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato e le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano del 7 maggio 1998: "Linee-guida del Ministro della Sanità per le attività di riabilitazione".

1.1 LA NOSTRA MISSION

“Il Centro di Riabilitazione San Venanzio ha come mission l'erogazione di trattamenti e cure finalizzati al recupero parziale o totale delle capacità funzionali, compromesse da eventi morbosi che causano disabilità/handicap.

La Missione del Centro San Venanzio è tutelare e migliorare la qualità della vita delle persone portatrici di disabilità attraverso servizi di riabilitazione sanitaria e sociale con i quali prendersi cura delle sfere fisiche, emotive e famigliari in spirito di servizio capace di permettere ai fruitori di valorizzare la propria esistenza.

A tal fine il Centro vuole essere un luogo dove si mette al centro l'attenzione alla persona attraverso:

1. La riabilitazione quale strumento per migliorare la qualità della vita di ogni individuo;
2. La promozione umana al fine di valorizzare la dignità personale;
3. L'approccio globale orientato non solo alla gestione della disabilità, ma alla valorizzazione della persona in ogni sua dimensione di vita e situazione esistenziale.
4. L'informazione corretta e puntuale della propria situazione sanitaria e assistenziale, mettendo in condizione il paziente di identificare correttamente chi si prenderà cura di lui e in che modo;
5. La comunicazione, mettendo a disposizione mezzi, strumenti e attività al fine, di dialogare costantemente con tutti gli interlocutori.

1.2 LA NOSTRA VISION

Il Centro San Venanzio vuole perseguire l'eccellenza mediante un percorso volto al miglioramento continuo dei propri standard di erogazione di servizi socio-sanitari, integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale, nella sfida continua volta a garantire elevati livelli assistenziali attraverso:

1. *Governance, Rischio Clinico e Sistema Qualità*
 - Gestione ed Efficienza dei Processi: Governo efficace dei processi organizzativi e clinico-assistenziali, monitorati tramite un Sistema di Gestione della Qualità orientato al miglioramento continuo.



CENTRO SAN VENANZIO - RIABILITAZIONE

- Clinical Governance e Sicurezza: Gestione proattiva del Rischio Clinico per la prevenzione degli eventi avversi e la tutela della sicurezza del paziente.
- 2. *Valorizzazione del Capitale Umano*
 - Competenza e Formazione Continua: Impiego di risorse professionali qualificate, di cui si promuovono le attitudini e lo sviluppo delle competenze.
 - Etica e Umanizzazione delle Cure: Promozione di un approccio basato sulla cortesia, sull'empatia e sulla professionalità di tutti gli operatori sanitari e amministrativi.
- 3. *Integrazione di Rete e Centralità della Persona*
 - Integrazione con le ASL Abruzzesi: Sinergia costante con la rete sanitaria regionale, ponendosi come nodo accreditato e complementare del SSR.
 - Personalizzazione e Inclusione: Progettazione di Piani Riabilitativi Individualizzati (PRI) flessibili, orientati alla valorizzazione delle diversità e alle reali esigenze bio-psico-sociali dell'utente.
- 4. *Accessibilità, Trasparenza e Standard di Servizio*
 - Accoglienza e Tempistiche Garantite: Definizione di tempi di attesa certi, orari di accesso flessibili e puntuale rispetto della programmazione delle prestazioni.
 - Trasparenza Informativa: Comunicazione chiara e accessibile su percorsi, opzioni e modalità erogative.
- 5. *Comfort Ambientale e Sicurezza dei Luoghi*
 - Mantenimento dell'assetto Strutturale: Garanzia di un ambiente sanificato, confortevole, privo di barriere architettoniche e idoneo al soddisfacimento del fabbisogno riabilitativo.

2.0 DESCRIZIONE DEL CENTRO “SAN VENANZIO”

Responsabile Amministrativo	Natarelli Carmine
Direttore Sanitario	Dott. G. Spacca
Case Manager/Coordinatrice del Centro	Dott.ssa Cenci Marilina
Indirizzo	Via Medaglia d'Oro di Bartolo, 12 – Raiano (AQ)
Telefono	0864721720
e-mail	sanvenanzio.riab@outlook.it
PEC	sanvenanzio.helpdonna@pec.virgilio.it

Il Centro di riabilitazione “San Venanzio” è operativo dal 01/03/2005. È situato a Raiano (L'Aquila) ed è gestita dalla società HELP DONNA srl con sede a soli 4 km dal casello autostradale dell'A25 uscita Pratola Peligna-Sulmona.

Sorge su un'area di pertinenza di 4600 mq con ampio parcheggio e viali alberati, dove la superficie a disposizione per la riabilitazione è di circa 1200 mq e comprende:

- due ampie palestre,
- una sala di rotazione
- una palestra per trattamenti riabilitativi,
- due spaziose sale per terapia logopedica e
- due stanze per fisioterapia.

Nella sala d'attesa è affisso l'organigramma del Centro di Riabilitazione “San Venanzio”, consentendo al paziente di conoscere ruoli e responsabilità della struttura.



CENTRO SAN VENANZIO - RIABILITAZIONE

Presso lo sportello di accettazione è, inoltre, possibile consultare agevolmente gli orari di apertura del Centro, garantendo massima accessibilità e chiarezza sulle modalità di fruizione dei servizi.

È sempre consultabile il listino prezzi aggiornato per le prestazioni e i trattamenti erogati in regime privato, favorendo scelte consapevoli da parte dell'utente.

Nel nostro Centro è affissa la planimetria generale che evidenzia percorsi, vie di fuga e presidi di emergenza.

Ogni ambulatorio è contrassegnato da una segnaletica univoca e facilmente leggibile.

2.1 ACCOGLIENZA E CONFORT

Accesso: Il Centro Riabilitativo è facilmente accessibile, in totale conformità con la normativa sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

Ascensori: Gli ambulatori situati al piano inferiore sono dotati di ascensori e agevolmente accessibili anche alle persone con le sedie a rotelle.

Accoglienza e Ingresso: All'ingresso, pazienti e accompagnatori sono accolti dal personale di *front office*, a disposizione per fornire ogni informazione utile sull'accesso ai servizi e alle prestazioni riabilitative.

Sala Attesa: Il Centro dispone di una sala d'attesa, allestita con una capienza di sedute commisurata al flusso giornaliero degli utenti.

Ambulatori e spazi clinici: Gli ambienti destinati alle visite e alle terapie sono progettati per garantire il massimo comfort e la massima sicurezza.

Climatizzazione: Tutti gli ambienti e gli ambulatori sono dotati di impianto di climatizzazione per assicurare una temperatura sempre gradevole.

Servizi: Nel centro sono presenti servizi igienici dedicati agli utenti, suddivisi per sesso e dotati dei presidi necessari per i pazienti con disabilità, in conformità alla normativa di settore.

Tutto il personale operante presso il Centro è esperto, altamente qualificato ed in possesso dei titoli abilitanti e dell'iscrizione agli Ordini/Albi professionali previsti dalla normativa vigente (inclusi i crediti ECM relativi alla formazione continua in medicina).

L'organico della struttura è organizzato in una Équipe Multidisciplinare così composta:

- N. 1 Medico Specialista in Medicina Fisica e Riabilitativa
- N. 1 Medico Specialista in Neuropsichiatria Infantile
- N. 3 Fisioterapisti
- N. 2 Terapisti della Neuro e Psicomotricità dell'Età Evolutiva (TNPEE)
- N. 2 Logopedisti
- N. 2 Psicologi
- N. 1 Assistente Sociale.

Al fine di assicurare la continuità terapeutica e l'impostazione integrata del Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI), il personale del Centro opera in costante raccordo con la ASL competente territorialmente e all'occorrenza con Medici specialisti consulenti.



CENTRO SAN VENANZIO - RIABILITAZIONE

Ogni paziente viene seguito secondo i principi di professionalità, umanità, imparzialità e uguaglianza sia nell'accesso che nelle modalità di erogazione del trattamento.

3.0 ACCESSO AI SERVIZI E TIPOLOGIA DI RIABILITAZIONE

L'accesso ai servizi del Centro è previsto nelle seguenti modalità (in forma sia ambulatoriale che domiciliare):

- a. in convenzione con il SSN, per riabilitazione estensiva, ex art. 26 (in questo caso la prestazione è totalmente a carico del SSN);
- b. in regime privato a pagamento, su richiesta del medico di medicina generale o altro medico specialista.

3.1 MODALITÀ DI ACCESSO IN CONVENZIONE CON IL SSN

L'accesso ai servizi in convenzione avviene previa presentazione di domanda scritta su apposita modulistica predisposta dal Centro, corredata dall'impegnativa del Medico di Medicina Generale (o Pediatra di Libera Scelta) e dall'autorizzazione del Distretto Sanitario di Base (DSB) competente per territorio.

3.1.1 Inserimento in lista di attesa

L'inserimento in lista di attesa, in seguito al rilascio dell'autorizzazione da parte dell'UVM, è effettuato dall'Impiegato amministrativo in collaborazione con la Direttore Sanitario. La lista di attesa viene predisposta secondo criteri oggettivi e la priorità di accesso è determinata da:

- a. gravità del quadro clinico;
- b. rischio di perdita funzionale;
- c. continuità terapeutica;
- d. dimissione da ricovero ospedaliero;
- e. ordine cronologico della domanda tra pazienti aventi pari priorità.

A seguito della prima visita di valutazione, il Medico Fisiatra e l'équipe multidisciplinare elaborano il Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI) e avviano il ciclo di trattamenti.

3.2 MODALITÀ DI ACCESSO IN REGIME PRIVATO

L'accesso alle prestazioni avviene tramite contatto diretto con la Segreteria del Centro. È possibile prenotare una visita specialistica fisiiatrica oppure.

Durante la visita specialistica, il fisiatra effettua una valutazione approfondita dello stato di salute del paziente per strutturare un percorso riabilitativo personalizzato e mirato al recupero neuro-funzionale.

In regime privato l'accesso alle prestazioni avviene con tempestività, senza le attese vincolate alle autorizzazioni ASL o ai tetti di spesa del Servizio Sanitario Nazionale. Prima dell'inizio del percorso, la struttura garantisce massima trasparenza fornendo informazioni chiare su tempi, costi e modalità di pagamento, provvedendo contestualmente alla formalizzazione del consenso informato al trattamento.

3.2.1 ORARI DI APERTURA

Il centro opera su progetto con orario continuato dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 18.30. La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle ore 18.30.

3.3 TIPOLOGIA DI RIABILITAZIONE OFFERTA

Nel nostro centro si può usufruire di una **riabilitazione estensiva** finalizzata al massimo recupero funzionale, all'autonomia e al reinserimento sociale di soggetti con disabilità fisiche, psichiche o sensoriali derivanti da patologie con quadri clinico-funzionali in fase di stabilizzazione o che richiedono il completamento del percorso di recupero.

L'attività riabilitativa, che si svolge sulla base di un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) viene erogata nelle seguenti modalità:

- A. **Riabilitazione Ambulatoriale:** presso le strutture del Centro per i pazienti in grado di accedere in sede;
- **Destinatari:** Pazienti in età evolutiva, adulta e senile in possesso di un livello di autonomia utile al raggiungimento della sede del Centro.
 - **Valutazione e PRI:** Presa in carico ad opera dell'Équipe Multidisciplinare per la definizione del *Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI)*.
 - **Erogazione delle sedute:** Trattamenti individuali della durata minima di 45 minuti, con calendario e orari personalizzati.
 - **Monitoraggio e Verifiche:** Rivalutazioni clinico-funzionali periodiche (con cadenza almeno semestrale) per verificare i risultati raggiunti e rimodulare gli obiettivi.
- B. **Riabilitazione Domiciliare:**
- **Destinatari e criteri d'accesso:** Pazienti (in età evolutiva, adulta e senile) in condizioni di comprovata impossibilità di trasporto, grave limitazione dell'autonomia o intrasportabilità sanitaria.
 - **Valutazione e pianificazione:** L'intervento è programmato e coordinato dall'Équipe Multidisciplinare sulla base del Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI).
 - **Erogazione delle sedute:** Trattamenti individuali somministrati presso l'abitazione dell'utente da parte del professionista sanitario della riabilitazione di riferimento (Fisioterapista, Logopedista, TNPEE).
 - **Durata della seduta:** Di norma non inferiore a 45 minuti per ciascun intervento riabilitativo.
 - **Organizzazione degli accessi:** Le sedute vengono effettuate secondo un calendario di giorni ed orari concordato preventivamente tra la Segreteria/Operatori e il paziente (o la sua famiglia).

4.0 MAPPA DELLE PRESTAZIONI E DEI QUADRI CLINICI EROGATI

Area Specialistica	Prestazione Riabilitativa	Quadri Clinici di Riferimento	Modalità di Erogazione
Alta Specializzazione	Drenaggio Linfatico Manuale (Linfodrenaggio)	Linfologia e Oncologia: Linfoedema post-chirurgico e post-attinico (es. esiti di linfadenectomia da chirurgia oncologica mammaria o pelvica).	Ambulatoriale / Domiciliare

CENTRO SAN VENANZIO - RIABILITAZIONE

Area Specialistica	Prestazione Riabilitativa	Quadri Clinici di Riferimento	Modalità di Erogazione
Età Adulta / Senile	Rieducazione Neuromotoria e Fisiokinesiterapia	Neurologia Vascolare e Degenerativa: - Esiti di ictus cerebrale (emiplegie, emiparesi) e lesioni emisferiche; - Morbo di Parkinson e sindromi extrapiramidali; - Cerebropatie evolutive su base degenerativa (demenze) e vascolare.	Ambulatoriale / Domiciliare
Età Adulta / Senile	Fisioterapia Ortopedica e Post-Traumatica	Patologie Osteoarticolari e Reumatologiche dell'Adulto: - Esiti di fratture recenti e traumatologia complessa; - Interventi di protesizzazioni (anca, ginocchio, spalla) ed esiti di amputazione; - Artrite Reumatoide, Spondilite Anchilosante e artropatie croniche.	Ambulatoriale / Domiciliare
Età Adulta / Senile	Logopedia e Terapia della Deglutizione	Gravi Disturbi della Comunicazione e della Deglutizione: - Afasia, disartrie, disfagie neurogene (da ictus, traumi o patologie degenerative); - Riabilitazione fonatoria ed esiti di interventi chirurgici (es. laringectomie).	Ambulatoriale / Domiciliare
Età Adulta / Senile	Rieducazione Neuromotoria e Funzionale	Neuropatie e Polineuropatie (<i>periferiche, diabetiche, infiammatorie o post-traumatiche</i>).	Ambulatoriale / Domiciliare
Età Adulta / Senile	Riabilitazione Neurologica Estensiva	Traumatologia del Sistema Nervoso: - Traumi vertebro-midollari (cervicali, toracici, lumbali); - Traumi cranio-encefalici (TCE) ed esiti di coma.	Ambulatoriale / Domiciliare
Età Adulta / Senile	Abilitazione e Sostegno cognitivo-comportamentale	Disabilità Intellettiva dell'Adulto (<i>ex ritardo mentale</i>) e sindromi correlate.	Ambulatoriale / Domiciliare
Specialità d'Ambito	Fisioterapia e Riabilitazione Cardio-Respiratoria	Patologie Cardio-Vascolari e Respiratorie: - Esiti di infarto del miocardio e cardiocirurgia (in fase post-acuta/di mantenimento); - Broncopneumopatia Cronica Ostruttiva	Ambulatoriale / Domiciliare

CENTRO SAN VENANZIO - RIABILITAZIONE

Area Specialistica	Prestazione Riabilitativa	Quadri Clinici di Riferimento	Modalità di Erogazione
		(BPCO), Enfisema polmonare, Pneumoconiosi.	
Età Evolutiva	Rieducazione Neuromotoria e TNPEE	Paralisi Cerebrali Infantili (PCI) (forme spastiche, atassiche, discinetiche e miste).	Ambulatoriale / Domiciliare
Età Evolutiva	Intervento Multidisciplinare Integrato (TNPEE, Fisioterapia, Logopedia)	Malformazioni del Sistema Nervoso Centrale (Idrocefalo congenito/acquisito, Spina Bifida, Disgenesie ed Agenezie cerebrali).	Ambulatoriale / Domiciliare
Età Evolutiva	Rieducazione Neuromotoria e Fisioterapia	Malattie Neuromuscolari (Distrofie muscolari, Atrofie Muscolari Spinali - SMA, miopatie).	Ambulatoriale / Domiciliare
Età Evolutiva	TNPEE, Logopedia e Supporto Psicologico	Disturbi del Neurosviluppo: - Disturbi dello Sviluppo Intellettivo e del Funzionamento Intellettivo Limite (FIL); - Disturbi del Linguaggio e della Comunicazione; - Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA); - Disturbi dello Spettro Autistico e della Relazione.	Ambulatoriale
Età Evolutiva	Fisioterapia e Rieducazione Motoria Pediatrica	Patologie Ortopediche, Traumatologiche e Reumatologiche: - Deformità congenite e perinatali, Dismorfismi del rachide (scoliosi, ipercifosi); - Lesioni ostetriche del plesso brachiale; - Artrite Idiopatica Giovanile (AIG) e patologie reumatiche pediatriche.	Ambulatoriale / Domiciliare
Età Evolutiva	Fisioterapia Respiratoria Pediatrica	Patologie dell'Apparato Respiratorio ad alto impatto funzionale (Fibrosi Cistica, discinesie ciliari, insufficienze respiratorie secondarie).	Ambulatoriale / Domiciliare

9.0 INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Al fine di garantire la trasparenza informativa, la tutela della riservatezza e la sicurezza della presa in carico riabilitativa, la struttura adotta e garantisce le seguenti misure:

- *riconoscibilità del personale*: tutto il personale operante all'interno del Centro è identificabile tramite apposito cartellino di riconoscimento recante nome e qualifica professionale.



CENTRO SAN VENANZIO - RIABILITAZIONE

- *informazione ed alleanza terapeutica*: garantita una costante ed accurata comunicazione inerente all'iter riabilitativo nei confronti del paziente, del suo rappresentante legale (tutore, amministratore di sostegno) o dei familiari espressamente autorizzati, a cura del Direttore Sanitario/Coordinatrice del Centro Riabilitativo.
- *consenso informato e condivisione del PRI*: partecipazione attiva ed informata del paziente o del suo tutore/familiare alle fasi del percorso di riabilitazione, concretizzata attraverso la sottoscrizione del Consenso Informato all'atto sanitario, inclusa l'accettazione del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI). Tale procedura non solleva l'équipe ed il medico dalle specifiche responsabilità professionali e deontologiche nell'esecuzione degli atti riabilitativi prescritti secondo "scienza e coscienza".
- *protezione dei dati personali (privacy)*: piena garanzia di conformità nel trattamento, conservazione e comunicazione dei dati personali e sensibili (dati relativi alla salute), in accordo con il Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e con il D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. L'informativa sul trattamento dei dati viene fornita all'atto della presa in carico, individuando idonee misure organizzative e tecniche a protezione della riservatezza del paziente.
- *sicurezza delle cure e gestione del rischio clinico (Legge 24/2017)*: Attuazione delle direttive sul Clinical Risk Management per la prevenzione degli eventi avversi, segnalazione degli incidenti (Incident Reporting) e costante aggiornamento delle procedure di sicurezza del paziente.
- *sicurezza impiantistica e tecnologica (D.Lgs. 81/2008)*: Piena conformità degli impianti, dei locali, delle tecnologie e dei presidi riabilitativi ai requisiti di sicurezza e manutenzione previsti dalle normative vigenti. Verifiche periodiche e manutenzione programmata su tutte le apparecchiature elettromedicali al fine di prevenire guasti o possibili incidenti.

10.0 FUMO

Per rispetto della normativa attualmente in vigore, della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

11.0 STANDARD DI QUALITÀ E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il Centro eroga le proprie prestazioni assicurate secondo elevati standard qualitativi, accogliendo il paziente all'interno di un ambiente sicuro, accessibile e confortevole, volto a valorizzare la centralità delle relazioni umane, la dignità della persona e la tutela della salute durante tutto il percorso di riabilitazione.

Gli Standard di Qualità adottati dalla struttura sono definiti in stretta conformità con i requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi prescritti dalle normative vigenti e dal Manuale di Accreditamento Istituzionale della Regione Abruzzo.

Per garantire il mantenimento di tali livelli di eccellenza, il Centro adotta un sistema di gestione orientato al miglioramento continuo, basato sui seguenti pilastri programmatici:

- *Valutazione della qualità erogata*: monitoraggio sistematico dei processi clinici e riabilitativi tramite indicatori di processo e di esito (Clinical Audit, aderenza alle linee guida per la gestione del Progetto Riabilitativo Individuale - PRI, manutenzione e sicurezza delle apparecchiature).

CENTRO SAN VENANZIO - RIABILITAZIONE

- *Rilevazione della qualità percepita*: analisi continua del grado di soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari tramite la somministrazione periodica di Questionari dedicati per la valutazione della soddisfazione. Tale ascolto attivo consente di individuare aree di intervento prioritario per l'ottimizzazione del servizio.
- *Gestione delle Segnalazioni e Reclami*: presenza di procedure codificate per l'accoglienza, la presa in carico e il riscontro tempestivo a reclami, suggerimenti o elogi proposti dai pazienti, intesi come strumento fondamentale di crescita e riesame organizzativo.
- *Formazione e valorizzazione del personale*: Programmi annuali di Formazione Continua in Medicina (ECM) e aggiornamento professionale rivolti a tutta l'équipe multidisciplinare per garantire competenza scientifica, sicurezza dei percorsi riabilitativi (Clinical Risk Management) ed umanizzazione dell'assistenza.

Attraverso questo approccio dinamico, la Direzione e l'intera organizzazione rinnovano quotidianamente l'impegno a convertire i risultati dell'analisi interna ed esterna in azioni concrete volte ad innalzare costantemente il livello delle prestazioni erogate e percepite.

11.1 QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

La Direzione ha orientato la pianificazione dei servizi verso standard riabilitativi di eccellenza, definendo i seguenti obiettivi prioritari:

- *Personalizzazione dei Percorsi di Cura*: Garantire la massima personalizzazione degli interventi mediante la stesura, l'attuazione e il costante aggiornamento del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), ritagliato sulle specifiche esigenze funzionali, cognitive e sociali di ciascun paziente.
- *Integrazione Interdisciplinare dell'Équipe*: Consolidare il lavoro coordinato dell'équipe multidisciplinare (Fisiatri, Neuropsichiatri, Fisioterapisti, Logopedisti, Terapisti della Neuro e Psicomotricità, Psicologi, Assistente Sociale), promuovendo verifiche periodiche e l'adozione di protocolli riabilitativi condivisi (Evidence-Based Practice).
- *Umanizzazione delle Cure e Comunicazione Effettiva*: Innalzare la qualità della comunicazione e della relazione terapeutica con i pazienti, i loro rappresentanti legali ed i familiari/caregiver, garantendo una trasparente condivisione delle diverse fasi riabilitative.
- *Coinvolgimento ed Ascolto Attivo dell'Utente*: Promuovere la partecipazione diretta degli utenti e dei loro familiari al miglioramento continuo dei servizi, attraverso la rilevazione sistematica della soddisfazione (Customer Satisfaction) e l'analisi costruttiva delle segnalazioni.
- *Monitoraggio degli Indicatori di Esito*: Misurare periodicamente l'efficacia dei trattamenti attraverso l'impiego di scale di valutazione validate a livello internazionale, al fine di garantire un'assistenza appropriata e misurabile.

11.2 DIRITTI DEL PAZIENTE

- *Appropriatezza e Qualità delle Cure*: Diritto a trattamenti riabilitativi appropriati, tempestivi, personalizzati ed erogati nell'ambito di un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).
- *Informazione Chiara e Trasparenza Clinica*: Diritto a ricevere informazioni esaurienti, trasparenti e comprensibili circa la propria patologia, gli obiettivi del percorso riabilitativo, le metodologie impiegate e i tempi di recupero stimati.
- *Conoscenza dell'Équipe ed Organizzazione dei Servizi*: Diritto di accedere a informazioni dettagliate in merito alle prestazioni erogate, alle modalità d'accesso e all'identificazione del



CENTRO SAN VENANZIO - RIABILITAZIONE

personale sanitario e sociosanitario afferente alla struttura (tramite divise differenziate e cartellino identificativo).

11.3 DOVERI DEL PAZIENTE E DELLA FAMIGLIA

- Alleanza terapeutica: il paziente ed i suoi familiari/caregiver sono tenuti a collaborare attivamente con i medici e l'équipe multidisciplinare per massimizzare l'efficacia del Progetto Riabilitativo Individuale e favorire il raggiungimento degli obiettivi.
- Rispetto delle regole di convivenza: il paziente è tenuto all'osservanza delle fondamentali norme di civile convivenza, del rispetto reciproco nei confronti degli altri utenti e del personale del Centro.
- Adesione a regole del Centro: coloro che accedono ai servizi sanitari si impegnano a collaborare con i medici ed il personale della riabilitazione ed a rispettare gli orari segnalando almeno 24 ore prima (salvo emergenze) variazioni e rinunce a cure e prestazioni sanitarie e/o a visite programmate.