



Centro di Riabilitazione



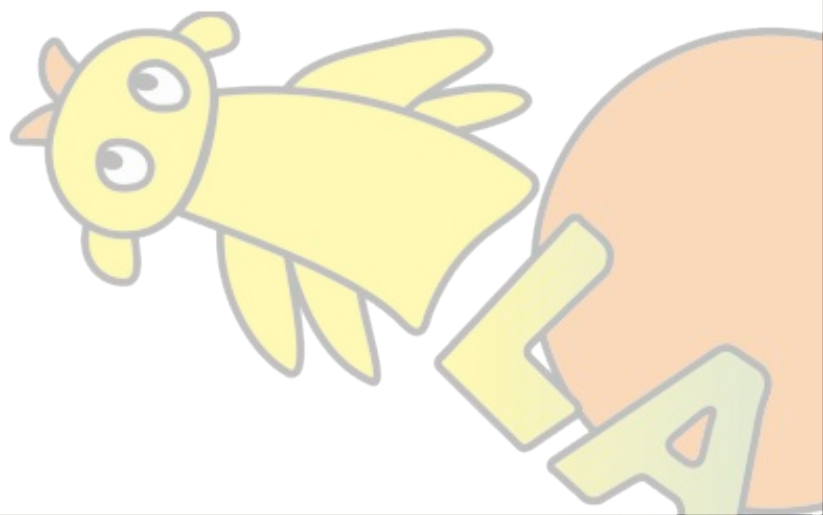
Carta dei Servizi



Azienda
Unita Sanitaria Locale
Latina



"Di qualsiasi uomo si può fare un uomo"
Comenio



Gentile Ospite,

ho il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi del Centro di riabilitazione "La Valle" di Gaeta.

Questo documento, grazie anche alla Sua preziosa partecipazione, ci mette in condizione di erogarLe un servizio migliore e di fornirLe ogni informazione necessaria.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è di offrirLe una qualificata assistenza attraverso l'esperienza, la professionalità e l'umanità di tutti coloro che, a vario titolo, operano nella nostra Organizzazione.

L'impegno di tutti ha consentito alla nostra organizzazione di ottenere la Certificazione di Qualità di cui alla Norma comunitaria UNI EN ISO 9001:2008, indice di garanzia ed efficienza.

Nel ringraziarLa per la collaborazione, consideri noi tutti a Sua completa disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella seguente Carta dei Servizi.

Il Direttore Sanitario



La Valle

Centro di riabilitazione per il trattamento e recupero di persone affette da patologie complesse (ex art.26 Legge 833/'78).

Autorizzato ed Accreditato dal Servizio Sanitario della Regione Lazio con

Titoli autorizzativi:

Decreto del Commissario ad Acta n.142 del 22/04/2014.

Codice struttura: 120383

ASL di appartenenza: Latina.

Sede e Contatti:

Via Sant'Agostino snc – 04024 – Gaeta (Latina).

Centralino: +39.0771.741739 – fax: +39.0771.744114

www.riabilitazione.lavalle.it

coop.lavalle@legalmail.it - info@riabilitazione.lavalle.it

Direttore Generale: Cristian LECCESE

Direttore Sanitario: Antonio PARISI (Neurologo)

Medico Specialista: Marcella VALENTE (Neurologo)

Direttore Amministrativo: Raffaella LA ROCCA

Coordinatore dei servizi: Giuseppe Antonello ERRICO (Neuropsicologo)

Progettazione e realizzazione attività sociali:

Paola DI MARZO - Rosa VIOLA - Giuseppina AVITABILE

Resp. Sistema Protezione e Prevenzione: Cristian LECCESE

Responsabile Sistema Gestione Qualità: Claudio DI SCHINO

La “**Carta dei Servizi**” del Centro di riabilitazione “La Valle” è rivolta agli Utenti della struttura per facilitare la fruizione dei servizi socio sanitari ed assistenziali erogati. Inoltre può essere considerata come uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Questo documento è altresì rivolto all'intera comunità locale ed ai nostri stakeholder (Regione Lazio, Comuni, ASL, Distretto Socio Sanitario, etc.) con il fine di comunicare in maniera trasparente ed esaustiva le attività e gli obiettivi che poniamo alla base del nostro lavoro quotidiano.

Attraverso questo documento l'organizzazione intende favorire comportamenti tesi anche a migliorare il rapporto tra l'ente pubblico ed i cittadini.

Il presente documento è la 3ª edizione della “Carta dei Servizi” del centro “La Valle” ed è sicuramente uno strumento dinamico teso a cambiare nel tempo, migliorandosi. Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a maggio 2014.

SOMMARIO

Presentazione del Centro e della Cooperativa Sociale La Valle	pag. 6
I nostri principi, i valori, gli obiettivi	pag. 7
Servizi forniti e modalità di accesso (<i>il Centro Ambulatoriale ed il Centro Semiresidenziale</i>)	pag. 9
Informazioni (<i>a chi chiedere cosa</i>)	pag. 12
Svolgimento del percorso riabilitativo	pag. 13
La nostra Equipe	pag. 14
Diritti e doveri degli Utenti	pag. 15
Tirocini	pag. 19
I nostri comfort	pag. 19
L'innovazione nel nostro lavoro	pag. 20
Visita della struttura.	pag. 21
Reclami	pag. 21
Indagini sulla soddisfazione dell'Utente.	pag. 22
I nostri standard di qualità	pag. 22
Sistema di protezione e prevenzione (<i>D.Lgs. 81/2008</i>)	pag. 23

Presentazione del Centro e della Cooperativa Sociale La Valle

Il Centro di riabilitazione “La Valle” nasce dall'esperienza trentennale dell'omonima Cooperativa Sociale nella progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari-assistenziali.

Nel 1978 un gruppo di genitori di ragazzi con disabilità, assieme ad un nucleo di volontari, decise di dare vita ad una Organizzazione non profit capace di organizzare e gestire servizi, attività terapeutiche e risocializzanti e spazi occupazionali in grado di impegnare i ragazzi stessi nel cammino della loro vita.

Negli anni la Cooperativa è riuscita a strutturare un sistema di Impresa sociale NO PROFIT “autofinanziata”. L'attività principale della Cooperativa era la gestione di una azienda produttiva che confezionava e commercializzava su tutto il territorio nazionale articoli per la casa e la cucina a marchio “La Valle”. L'attività imprenditoriale rispondeva a due esigenze: l'inserimento a lavoro di persone disabili e l'autofinanziamento dei servizi e delle attività terapeutiche in favore delle stesse.

Grazie a questo circuito di Imprenditoria sociale la Cooperativa ha realizzato a Gaeta la struttura di Via Sant'Agostino, oggi deputata alla riabilitazione ed ai servizi assistenziali, ed ha interamente ristrutturato la struttura di Via Marconi per realizzare una Casa Famiglia “Comunità Alloggio” per assistere persone disabili che rimangono senza una famiglia.

Nel 2003 la Cooperativa decise di investire la preziosa esperienza maturata negli anni nella creazione di una struttura di riabilitazione dedicata interamente alla disabilità neuropsicologica. Innovazione, qualità e umanità sono i valori attorno i quali si è deciso di costruire il nuovo progetto.

Il Centro di riabilitazione “La Valle” nasce quindi come un progetto nuovo dalle solide fondamenta rappresentate

appunto dall'esperienza e dalla cultura solidale dei soci cooperatori.

Costruire rispondendo alle esigenze dell'Utente. Questo è stato lo spirito con cui è nato il Centro di riabilitazione. Spazi aperti, aria salubre, lontananza dal caos urbano rappresentano la location perfetta per un ambiente dedicato al trattamento riabilitativo. Personale dedicato per rispondere ad ogni esigenza dell'Utente e massima integrazione con la società rappresentano invece il modo migliore per non sentirsi soli nel percorso di recupero. Ambienti tecnologici, attrezzature polivalenti, investimenti continui su innovazione e sviluppo rappresentano il grado di attenzione alla piena efficienza dei servizi erogati.

Il Centro è specializzato nella cura di persone con disabilità neuropsicologica ai sensi dell'art. 26 della Legge 833/'78. La struttura è divisa in due servizi assistenziali distinti: Il Servizio Ambulatoriale ed il Servizio Semiresidenziale o Centro Diurno.

I nostri principi, i valori, gli obiettivi

<< Di qualsiasi uomo si può fare un uomo >>. Con questo principio del pedagogo Comenio abbiamo costruito il percorso che ci ha portato fin qui. Convinti ed entusiasti di poter vincere la scommessa di creare servizi e spazi vitali per integrare persone disabili nella società moderna, abbiamo sempre puntato a valorizzare la persona come elemento di positività e di forza della società.

I valori che ci accomunano nel nostro lavoro sono l'innovazione, l'esperienza, la qualità, la solidarietà e l'integrazione. L'innovazione è data dalla nostra propensione a scoprire cose nuove ed utili che possano rendere più efficace il nostro lavoro. Il rischio di rendere una scarsa e/o monotona qualità del lavoro o "assuefatta" dall'ordinarietà è un rischio che non possiamo correre. Per questo "innovare" per noi significa migliorarci,

rendere il nostro lavoro più interessante e stimolante e tendere a standard di efficacia certamente superiori. L'esperienza rappresenta la nostra storia ed al contempo le nostre fondamenta. La qualità ci guida nel nostro percorso di progettazione ed erogazione del servizio. Esso rappresenta il cardine fondamentale delle nostre attività. La solidarietà nei rapporti umani e nella gestione sociale responsabile è il valore che più ci distingue. Siamo orgogliosamente cooperatori da oltre trent'anni e crediamo fortemente nel sistema di solidarietà dell'impresa sociale. Questo valore per noi significa partecipazione e condivisione ai processi decisionali, responsabilità orizzontale (cioè responsabilità di tutti e non solo del management dell'organizzazione), crescita e formazione reciproca.

L'obiettivo del futuro e di ogni giorno è quello di “guardare oltre”. La nostra società è infatti in continuo cambiamento sia sotto gli aspetti economici e sociali, sia sotto gli aspetti valoriali e culturali. In qualche modo è soprattutto il secondo aspetto che ci preoccupa, in quanto una società carente della consapevolezza di quanto siano importanti i valori della solidarietà, della cooperazione e dei servizi verso i più deboli, possono ispirare pericolosamente scelte sbagliate.

Non possiamo rischiare di vivere in una società in cui scompare gradualmente l'attenzione verso chi ha di meno, in una società in cui pian piano ciò che viene definito “bisogno sociale” viene nascosto e camuffato da dati e scelte errate, producendo disagi sociali insanabili e pericolosi.

Alla luce di ciò intendiamo sviluppare i nostri obiettivi: garantire nel tempo i nostri servizi con standard di qualità, umanità, innovazione e solidarietà sempre maggiori, impegnandoci contestualmente a promuovere sul territorio l'importanza dell'attenzione pubblica e sociale verso i più deboli; l'importanza necessaria di un sistema di welfare che promuova e conservi la solidarietà e l'umanità di un popolo che non ha da invidiare nulla a nessuno.

Servizi forniti e modalità di accesso **(il Centro Ambulatoriale ed il Centro Semiresidenziale)**

Il Centro di Riabilitazione “La Valle” è specializzato nel trattamento di persone con patologia complessa ai sensi dell'art. 26 della Legge 833/78.

Grazie all'accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale del Lazio la struttura eroga trattamenti sia in regime ambulatoriale che semiresidenziale.

Il Centro Ambulatoriale tratta pazienti affetti da:

- Sclerosi Multipla e malattie demielinizzanti;
- Malattia di Parkinson e altri disturbi del movimento;
- Demenza di Alzheimer e altri deficit delle funzioni cognitive (memoria, linguaggio...);
- Disturbi Neuropsichici;
- Lesioni ischemiche del sistema nervoso centrale (ictus, encefalopatia multininfartuale...);
- Lesioni emorragiche del sistema nervoso centrale;
- Lesioni traumatiche del sistema nervoso centrale e periferico (traumi midollari, encefalici, lesioni del plesso brachiale);
- Disturbi genetici e disturbi pervasivi dello sviluppo;
- Patologie osteomuscolari che comportano una importante disabilità (artrosi dell'anca, del ginocchio ecc.);
- Altre patologie in linea con la normativa regionale in materia.

Il percorso di riabilitazione passa attraverso un insieme complesso di attività ed interventi erogati in modo multidisciplinare integrato. In particolare la terapia riabilitativa prevede:

- visita neurologica;
- valutazione e terapia neuromotoria e neuropsicomotoria;
- fisioterapia;
- valutazione e terapia neuropsicologica;
- terapia psicologica;
- valutazione e terapia logopedica;
- interventi educativi;
- idrokinesiterapia;
- terapia occupazionale.

L'accesso alle cure avviene su proposta del Medico specialista di struttura pubblica, il quale prescrive il trattamento riabilitativo sul ricettario "rosso" del Servizio Sanitario Nazionale.

Con la proposta del Medico specialista pubblico si accede alla visita medica presso il Centro riabilitativo, la quale deve essere prenotata telefonando al Servizio Accettazione del Centro al numero +39.0771.741739, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30, oppure dalle ore 15.00 alle ore 17.30.

La struttura, entro 20 giorni dalla presa in carico del paziente, sottopone agli Uffici distrettuali della ASL di residenza del paziente il Progetto Riabilitativo Individuale e lo avvia, salvo parere contrario della ASL stessa. L'Ufficio Riabilitazione del competente Distretto ASL è deputato a garantire al paziente la continuità assistenziale.

Il Centro è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.00 ed il Sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.00.

Le prestazioni riabilitative erogate sono distinte in due regimi assistenziali, quello estensivo e quello di mantenimento. L'attività riabilitativa estensiva è definita come attività

assistenziale complessa per pazienti che hanno superato l'eventuale fase di acuzie e/o postacuzie e che necessitano di interventi orientati a garantire un ulteriore recupero funzionale.

L'attività di mantenimento si qualifica come assistenza rivolta a pazienti affetti da esisti stabilizzati di patologie psico-fisiche che necessitano di interventi orientati a mantenere le residue capacità funzionali o contenere il loro deterioramento.

La struttura utilizza un Sistema per garantire standard di qualità appropriati secondo la normativa comunitaria ISO 9001:2008, pregiandosi della collaborazione dell'Ente di certificazione TUV INTERCERT. Gli indicatori utilizzati e le verifiche periodiche vengono elaborati tenendo conto degli input e dei dati provenienti direttamente dal paziente/utente e/o loro familiari. Il Sistema prevede altresì la possibilità di effettuare reclami e/o segnalazioni utilizzando debitamente i moduli presenti nei luoghi di accesso al pubblico della struttura. La struttura è tenuta, nell'arco di 48 ore, a dare risposta sull'eventuale reclamo e/o segnalazione.

Il **Centro Semiresidenziale** è invece dedicato alla presa in carico di persone affette da disabilità permanente o stabilizzata come ad esempio le Sindromi genetiche (down), Leucoencefalopatie, le Paralisi Cerebrali Infantili, i Disturbi pervasivi dello sviluppo, le Epilessie associate a ritardo mentale, nonché patologie similari.

La presa in carico si svolge attraverso un insieme complesso di attività ed interventi erogati in modo multidisciplinare ed integrato. Le attività si dividono in un mix di attività a carattere sociale e/o risocializzante che garantiscono una maggiore integrazione della persona disabile nella società, evitando il rischio di emarginazione ed istituzionalizzazione, ed un mix di attività sanitarie/riabilitative finalizzate a trattare la disabilità in modo da migliorarla e contenerla.

La presa in carico prevede attività quali:

- valutazione e riabilitazione neuromotoria;
- valutazione e terapia psicologica;
- valutazione e terapia logopedica;
- interventi educativi individuali e di gruppo;
- valutazione e terapia neuropsicomotoria;
- rieducazione funzionale;
- attività motorie;
- interventi infermieristici;
- attività risocializzanti esterne;
- idrokinesiterapia;
- attività ludico ricreative;
- interventi educativi occupazionali;
- terapia occupazionale.

La struttura è dotata altresì di una unità deputata al “contatto” ed alla collaborazione con le famiglie degli Utenti presi in carico.

Informazioni (a chi chiedere cosa)

Il numero del centralino della struttura è 0771.741739, oppure 0771.740796.

Per comunicazioni a mezzo fax è sempre attivo il numero dedicato 0771.744114.

Per le comunicazioni elettroniche a mezzo e-mail è disponibile l'indirizzo info@riabilitazionelavalle.it, oppure la mail certificata coop.lavalle@legalmail.it. Sono inoltre disponibili nell'area “contatti” del sito web www.riabilitazionelavalle.it le e-mail personali dei singoli responsabili di area o altre informazioni.

Il personale del Servizio Accettazione è a completa disposizione per:

- prenotazione di visite mediche;
- prenotazione di certificati e documentazione attinente la struttura;
- informazioni generali sui servizi erogati e sulle modalità operative.

Infine il servizio Accettazione della struttura risponderà a tutte le informazioni e/o richieste consultando o inoltrando la chiamata ai diretti responsabili di area.

Svolgimento del percorso riabilitativo

Una volta effettuata la visita medica ed ottenuta la relativa autorizzazione da parte della Direzione Sanitaria, il Centro provvede a stilare il relativo Progetto Riabilitativo Individuale che predispone la tipologia delle attività, i tempi di attuazione del Progetto nonché le modalità di realizzazione del progetto stesso.

Dopo tale adempimento, e dopo la sottoscrizione di ogni adempimento amministrativo, l'Utente può accedere ai trattamenti riabilitativi o alla frequentazione del Centro.

Tutte le attività svolte sono debitamente programmate attraverso la condivisione di un calendario che scandisce i tempi e la tipologia delle attività. Tali attività possono subire variazioni temporanee e/o definitive a seconda sia delle esigenze organizzative della struttura, oppure a seconda di esigenze dell'Utente. Per tale circostanza è a disposizione l'Ufficio Accettazione che assiste l'Utente, sentita la Direzione Sanitaria.

Durante lo svolgimento del percorso terapeutico la struttura collabora costantemente con i familiari dell'Utente per fare in modo che le attività e gli impegni siano realizzati nel modo più

efficace possibile, a favore del maggior benessere dell'utente ed in armonia con i ritmi dell'organizzazione.

Dal punto di vista clinico il Progetto Riabilitativo dell'Utente viene costantemente valutato e monitorato da parte dell'Equipe Terapeutica composta dai terapisti che hanno in carico l'Utente e dalla Direzione Sanitaria.

Al termine della scadenza del Progetto Riabilitativo la Direzione Sanitaria, sentita l'Equipe riabilitativa, decide sul prolungamento del trattamento o sulla dimissione dell'Utente, valutando anche il suo eventuale percorso assistenziale futuro che è di competenza dei servizi territoriali della ASL.

La nostra Equipe

Il Centro riabilitativo La Valle è dotato della seguente Equipe terapeutica:

- Direzione Sanitaria, che comprende un Direttore Sanitario ed un Medico Specialista;
- Coordinatore dei Servizi e delle Attività;
- Psicologi;
- Fisioterapisti;
- Neuropsicomotricisti;
- Logopedisti;
- Terapisti Occupazionali;
- Tecnici delle Attività Motorie;
- Infermiere;
- Educatori Professionali;
- Assistente Sociale;
- Operatori Socio Sanitari;

l'Equipe collabora ogni giorno per garantire i servizi all'Utenza e per rispondere in maniera efficace ed immediata ai bisogni esposti. Ciò che contraddistingue i nostri addetti, oltre alla loro professionalità e puntualità, è uno spiccato senso di umanità necessario per chi appropria a questa tipologia di servizio. Il contesto cooperativo in cui si opera non può che agevolare ed armonizzare questo tipo di caratteristica valoriale e culturale.

Diritti e doveri degli Utenti

Il Centro di riabilitazione La Valle, nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività istituzionali, e come organizzazione chiamata a tutelare e diffondere il benessere dei diritti fondamentali e della dignità della persona, emana ed applica, nell'ambito delle proprie attività, i seguenti Diritti del paziente.

I 14 Diritti del paziente

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

2. Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. Diritto alla informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Diritto al consenso, al rispetto dei valori e del credo

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce, predeterminato e certo. Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso alle procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

I Doveri del paziente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è basilare per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle nostre prestazioni.

- 1) L'Utente quando accede al Centro è invitato: ad avere un comportamento responsabile in ogni momento; al rispetto ed alla comprensione dei diritti degli altri Utenti; ed alla collaborazione con il Personale Medico e Tecnico.
- 2) L'accesso al Centro esprime da parte del Cittadino - Utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.
- 3) E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente gli Operatori del Centro sulla eventuale intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni terapeutiche già programmate.
- 4) E' dovere di ogni Utente, prima di accedere ai trattamenti, sottoscrivere debitamente la documentazione inerente il consenso ai trattamenti socio-sanitari, l'autorizzazione al trattamento dei dati personali e rilasciare presso il Servizio Accettazione i propri riferimenti telefonici e di residenza/domicilio. È inoltre dovere dell'Utente portare a conoscenza del Centro ogni informazione inerente ad altri servizi socio-sanitari-assistenziali a carico del SSN di cui si beneficia, e sottoscrivere, all'occorrenza, una dichiarazione in tal senso.
- 5) L'Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura nonché della struttura stessa. Ciò per garantire la massima qualità nell'erogazione delle prestazioni ed evitare danneggiamenti che potrebbero compromettere la corretta erogazione dei servizi.
- 6) Gli Utenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire il corretto svolgimento delle terapie degli altri pazienti.
- 7) L'Utente ha il dovere di comunicare per tempo la sua assenza dai trattamenti al Servizio Accettazione della struttura.

8) L'Utente è tenuto a firmare quotidianamente le diarie attestanti la somministrazione delle terapie e comunque ogni atto necessario e relativo alla documentazione richiesta dalle ASL per l'effettuazione dei relativi controlli.

9) E' dovere dell'Utente attenersi alle Circolari di Servizio emanate dalla Direzione della Struttura ed esposte nella bacheca presente nella sala di attesa. L'Utente è altresì tenuto a rispettare le direttive verbali impartite all'uopo dal personale della struttura relative all'organizzazione del servizio.

10) E' opportuno che gli Utenti, i loro familiari ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando le aree a loro riservate, evitando di accedere ad aree a loro non accessibili che potrebbero arrecare pericoli per la loro incolumità e disagio ai pazienti in trattamento.

Tirocini

Il Centro riabilitativo La Valle è caratterizzato anche dalla possibilità di effettuare tirocini lavorativi post lauream.

In particolare la Cooperativa Sociale La Valle riconosce la possibilità, a chi intenda svolgere tirocini post-lauream. Il Centro è convenzionato con l'Università La Sapienza di Roma e quella di Chieti per i Corsi di Laurea in Psicologia e con l'Università di Cassino per il Corso di Laurea in Scienze dell'Educazione. Gli studenti che intendessero svolgere un tirocinio lavorativo post lauream presso la struttura possono prendere contatti con il Responsabile del Servizio, dottor Giuseppe Antonello Errico, all'indirizzo di posta elettronica

antonelloerrico@riabilitazione.lavalle.it.

I nostri comfort

Il Centro La Valle nasce con lo spirito di dedicare agli Utenti ed ai loro familiari un ambiente salubre e vivibile, capace di mettere a proprio agio la persona e di regalare anche piccoli momenti di relax quotidiano.

Per questo è stata individuata la location della Piana di Sant'Agostino, una zona agreste immersa nel verde della riviera di ponente della Città di Gaeta, a soli due chilometri dal mare. Vicinissima ed epicentrica ai centri urbani delle Città di Gaeta, Formia ed Itri, la struttura è a soli due chilometri di distanza dalla Statale Flacca che collega Roma a Napoli ed a tre chilometri dalla Via Appia. Con i suoi parchi esterni il Centro esonera l'Utente dalla ricerca del parcheggio per la sua autovettura. Spesso solo ciò genera nell'Utente un senso di scoramento nel sottoporsi in maniera periodica e corretta ai trattamenti sanitari. La sala di attesa della struttura è dotata di tv, climatizzazione, videoproiettore, filodiffusione, riviste e snack bar. Fuori dalla struttura sono stati studiati spazi per consentire l'attesa anche all'aperto.

Nel periodo primaverile, estivo ed autunnale, infatti, il microclima caratteristico delle nostre zone, permette una piacevole attesa all'aria aperta, accanto ad uliveti e piante della macchia mediterranea. L'attesa nella nostra struttura è studiata anche per consentire a familiari e/o accompagnatori di trascorrere il tempo delle terapie in maniera piacevole e rilassante. Tutto il nostro personale è a disposizione dell'Utente per soddisfare, nel rispetto di tutti, richieste particolari. Alcuni nostri operatori sono formati alla conoscenza della lingua Inglese e Spagnola, per garantire piena accoglienza ad eventuali Utenti stranieri.

L'Innovazione nel nostro lavoro

Innovare significa per noi stimolare il raggiungimento di una efficacia di trattamento maggiore ed un grado superiore di

benessere dell'Utente. Ma innovare significa anche mettere costantemente alla prova il nostro lavoro e la nostra preparazione; significa un momento di crescita che elimina il rischio "dell'assuefazione all'ordinario".

Sull'onda della spinta ad innovare, la nostra struttura è stata dotata di diversi ambienti grazie ai quali possiamo realizzare attività che completano in modo più efficace il percorso riabilitativo. Questo è ad esempio il caso della piscina di idrokinesiterapia, della stanza per il rilassamento neurosensoriale e del reparto di terapia occupazionale (400 metri quadrati completamente dedicati all'aspetto terapeutico occupazionale). Altri progetti, alcuni dei quali sperimentali, sono già in cantiere, con il solo fine di migliorare un servizio territoriale "pubblico" nel quale crediamo fortemente.

Visita della struttura

E' possibile effettuare una visita della struttura, sia per gruppi di persone (scolaresche, professionisti, famiglie, associazioni, ecc.), sia per persone singole che desiderano approfondire la conoscenza del nostro lavoro. È necessario all'uopo inviare una domanda in carta semplice con allegato documento di identità del o dei richiedenti all'indirizzo di posta elettronica **info@riabilitazione.lavalle.it**, oppure inviare una comunicazione a mezzo fax al numero **0771.744114**.

Reclami

L'organizzazione ed il funzionamento della struttura è basata su un sistema di gestione della qualità che ripercorre la normativa europea ISO 9001:2008.

Il Sistema pone particolare attenzione agli input provenienti dall'Utenza, in special modo ai reclami.

Ogni Utente che intendesse muovere reclamo oppure sottoporre all'attenzione della Direzione una qualsivoglia situazione, od anche un semplice consiglio, può utilizzare i moduli debitamente disponibili presso la bacheca presente nella sala di attesa al pubblico, sottoscriverlo e consegnarlo al Servizio Accettazione del Centro. La Direzione è tenuta a dare riscontro al reclamo/comunicazione entro cinque giorni lavorativi. Il riscontro della Direzione è depositato presso l'Ufficio Accettazione e l'Utente interessato può debitamente ritirare detto documento.

Indagini sulla soddisfazione degli Utenti

Il Centro La Valle effettua annualmente una indagine circa l'indice di soddisfazione degli Utenti che fruiscono dei servizi e delle prestazioni della struttura.

Tale indagine è condotta seguendo le indicazioni della norma europea ISO 9001:2008. In particolare, al termine di ogni percorso riabilitativo, viene somministrato all'Utente un questionario con il quale si chiede di esprimere un grado di giudizio su vari aspetti del servizio ricevuto. Gli aspetti trattati sono: il comportamento dei nostri addetti/operatori e la loro competenza; la puntualità nell'erogazione del servizio; la rispondenza e lo stato delle attrezzature e degli strumenti impiegati; l'efficacia del sistema di comunicazione; il grado di competenza del personale amministrativo; la capacità di gestione delle emergenze; la chiarezza delle informazioni fornite; l'elasticità nel soddisfare le esigenze ed infine l'immagine complessiva dell'organizzazione.

Negli ultimi tre anni (2011, 2012, 2013) la media degli indici di soddisfazione totale degli Utenti è pari al 97,20% in graduale aumento di anno in anno.

I nostri standard di qualità

Nella gestione ed applicazione del Sistema Qualità la struttura valuta e monitora costantemente i seguenti standard che attestano organicamente la rispondenza delle prassi organizzative ad indici di qualità prestabiliti:

- Addestramento e competenza del personale;
- Valutazione dei fornitori;
- Pianificazione e realizzazione degli interventi di manutenzione ordinaria;
- Procedure organizzative dei servizi;
- Reclami e non conformità;
- Soddisfazione dell'Utente;
- Soddisfazione degli addetti.

Sistema di Protezione e Prevenzione

Ai sensi del Decreto legislativo 81/2008, inerente la Sicurezza sul lavoro e l'applicazione di Sistemi di Protezione e Prevenzione da eventuali e potenziali rischi, la struttura è dotata di un Manuale che disciplina ogni aspetto potenzialmente rischioso per l'incolumità e la salute dei Lavoratori e degli Ospiti del Centro.

Periodicamente il manuale viene aggiornato e le modalità operative vengono sottoposte a controllo e revisione attraverso la collaborazione di una Società esterna e di collaboratori professionisti. Su tutta la struttura sono visibili e pronte all'uso le piante del Centro con l'indicazione delle uscite di emergenza, i pericoli eventuali, i comportamenti da assumere nei diversi casi di emergenza. Apposita segnaletica contraddistingue le uscite di emergenza, gli estintori, gli allarmi antincendio.

Ogni bagno, accessibile agli Utenti in carrozzella, è dotato di allarme ed uscita antipanico.

Gli Operatori della struttura sono formati sui comportamenti da assumere in caso di emergenza.



Via Sant'Agostino snc
04024 - Gaeta (Latina)
Tel. 0771.741739 - Fax 0771.744114
www.riabilitazione.lavalle.it



"Di qualsiasi uomo si può fare un uomo" - Comenio