



Centro Italiano Femminile
Centro di Riabilitazione
"Casa Serena S.G.Bosco"
Via Aschenez n° 52
tel. 0965-893541 - Email: cif_rc@tin.it
PEC: cif_rc@pec.it
89125 **REGGIO CALABRIA**

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

**CENTRO DI RIABILITAZIONE
AMBULATORIALE E DIURNO
C.I.F. "CASA SERENA S. GIOVANNI BOSCO"
VIA ASCHENEZ, 52 - 89125 REGGIO CALABRIA**



**Accreditato con il S.S.R.
Sistema di Qualità Certificato**

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo lieti della fiducia che ci ha dimostrato rivolgendosi al nostro **Centro di Riabilitazione C.I.F. "Casa Serena San Giovanni Bosco"**, struttura gestita dal C.I.F. Centro Italiano Femminile di Reggio Calabria.

Da questo momento e per tutto il tempo che Lei rimarrà nostro/a ospite, la nostra professionalità e la nostra attenzione saranno rivolte ad un unico fine: la salute ed il benessere di Suo figlio/a.

Siamo in grado, infatti, di darLe un'assistenza riabilitativa ai migliori livelli professionali, ed un'ospitalità che unisce umanità e comfort assicurandoLe che, nella nostra organizzazione, la persona, non solo la malattia, è al centro delle nostre cure.

Questa "Carta dei Servizi" è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti e costituisce un importante strumento di controllo da parte del cittadino sulle modalità per l'utilizzazione dei servizi erogati, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell'informazione. Essa illustra, altresì, gli organismi interni del Centro preposti alla tutela del paziente e le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria da parte dei cittadini assicurando, così, la trasparenza e l'efficacia delle attività connesse con la riabilitazione. Pertanto Le chiediamo di collaborare, anche attraverso la compilazione dei questionari che vengono distribuiti, con tutto il Personale per consentirci di offrire una "medicina a misura d'uomo", frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi.

Ogni cittadino/utente ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, il medico ed il luogo di cura; nel rispetto di tali principi fondamentali il nostro Centro di Riabilitazione si è impegnato e si impegna costantemente per assicurare l'accesso alle cure nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cittadino utente, in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione.

La natura giuridica è di Struttura Privata Accreditata per conto e a carico del Servizio Sanitario Regionale - Regione Calabria - e fa territorialmente parte della Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate ad Ottobre 2024. È possibile che dopo questa data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi ed agli orari indicati: si possono ricevere eventuali chiarimenti ed ogni informazione telefonando ai numeri del Centro di Riabilitazione indicati all'interno di questo documento. Sicuri che il presente opuscolo possa esserLe di aiuto durante la permanenza di Suo figlio/a presso di noi, Le formuliamo tutti i nostri più sinceri auguri per una pronta e completa guarigione.

□□□□□□



LA STRUTTURA

Il Centro di Riabilitazione C.I.F. "Casa Serena S.G.BOSCO" è ubicato in località centrale della Città di Reggio di Calabria in via Aschenez, n° 52 (nelle vicinanze della sede della Banca d'Italia).

Il Centro di Riabilitazione eroga prestazioni sanitarie di riabilitazione estensiva in regime di accreditamento con il S.S.R. per un numero complessivo di pazienti:

- N° 15 minori con trattamento diurno in regime di seminternato pro die
- N° 80 minori con trattamento ambulatoriale pro-die

I numerosi pazienti che ogni anno si rivolgono per il trattamento riabilitativo testimoniano l'elevato livello tecnico-professionale del ns. Centro di Riabilitazione, divenuto nel tempo un concreto punto di riferimento per tutto il territorio reggino, regionale e extra-regionale.

Il Centro è disposto su tre piani per una superficie complessiva di 1400 mq.

La struttura è accreditata con il S.S.R. per le seguenti prestazioni specialistiche di riabilitazione estensiva:

- **N° 15 posti a seminternato (ciclo diurno) per pazienti di età da 6 a 18 anni**
- **N° 80 prestazioni ambulatoriali singole pro-die.**

Oltre alle attrezzature ed apparecchiature di base, il Centro è dotato di personale professionalmente preparato alle esigenze dei pazienti.

Inoltre il Centro dispone di un'attrezzata palestra multifunzionale per l'espletamento attività di riabilitazione individuale e di gruppo. Il Centro ha come obiettivo principale quello di erogare le prestazioni per le quali è accreditato con il Servizio Sanitario Regionale, con la professionalità necessaria a soddisfare la richiesta di salute dei minori che, con le loro famiglie, afferiscono alla Struttura riabilitativa. A tale scopo la dirigenza ha sviluppato, nel corso degli anni, una politica aziendale che mira al coinvolgimento del personale in modo da conseguire l'obiettivo di cui sopra.

La tipologia delle prestazioni riabilitative erogate presso il Centro è di tipo estensivo.

La Riabilitazione Estensiva è un modello di cura volto ad assicurare l'erogazione coordinata e continuativa di prestazioni sanitarie e socio-assistenziali finalizzate a sviluppare tutte le risorse potenziali dell'individuo/minore portatore di disabilità.

In particolare nel Centro di Riabilitazione si effettuano le seguenti prestazioni di Riabilitazione Estensiva:

LOGOPEDIA: prevenzione e cura dei disturbi fonetico/fonologici, delle alterazioni del ritmo locutorio, dell'educazione e della rieducazione della voce, del linguaggio scritto e orale e della comunicazione. Compendia anche i DSA o Disturbi Specifici dell'Apprendimento sotto l'aspetto strettamente logopedico/cognitivo.

NEUROPSICOMOTRICITA': scienza che studia l'attività motoria e psicomotoria dal punto di vista psicologico e tonico/emozionale. Obiettivo della neuropsicomotricità è approfondire, esaminare e teorizzare l'interazione tra il corpo, inteso dal punto di vista di movimento biologico e l'atto psichico che da individuale diventa sociale.

FISIOKINESITERAPIA: la fisioterapia si occupa di identificare e massimizzare la qualità della vita ed il movimento potenziale entro le sfere della promozione, prevenzione, trattamento/intervento, abilitazione e riabilitazione delle varie funzioni neuromotorie del corpo umano.

PSICOTERAPIA DI TIPO COGNITIVO/COMPORTAMENTALE: La psicoterapia ad orientamento cognitivo comportamentale è un tipo di intervento scientificamente fondato, breve e strutturato che si concentra su problemi specifici identificando obiettivi terapeutici concreti. Lavora sul rapporto tra pensieri, emozioni e comportamento fornendo strumenti e tecniche per individuare e modificare gli schemi di pensiero ricordati e disfunzionali che sarebbero alla base dell'insorgere di molti disturbi al fine di sostituirli con convinzioni più funzionali al benessere dell'individuo.

PSICOTERAPIA SISTEMICO/RELAZIONALE: la psicoterapia sistemico-relazionale o familiare è una terapia che si occupa del sistema "famiglia" e delle sue relazioni.

La terapia familiare ha l'obiettivo di esplorare le dinamiche relazionali, discutere i conflitti, favorire l'ascolto reciproco, migliorare la comunicazione e risolvere i problemi per ristabilire un benessere familiare e individuale.

ACCESSO AI SERVIZI

Per le informazioni sulle prestazioni riabilitative e su come accedere alle autorizzazioni rilasciate da parte dell'ASP competente è attivo il nostro numero telefonico:

- **0965 893541** dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 14.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00. Le prestazioni ambulatoriali ed a regime diurno sono erogate dai ns. operatori in regime di accreditamento. Per accedere alle prestazioni riabilitative con il Servizio Sanitario Regionale è necessario presentare la richiesta (impegnativa) del medico curante (pediatra) del minore presso una struttura pubblica dell'ASP di competenza territoriale, con la richiesta di prestazione specialistica di:

- VISITA DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

onde ottenere la certificazione con la DIAGNOSI e la richiesta di terapia riabilitativa.

Successivamente il Pediatra del minore dovrà compilare la SCHEDA DI ACCESSO ai servizi riabilitativi e quindi il genitore/tutore del minore dovrà recarsi, con entrambi i documenti di cui sopra (diagnosi dello specialista NPI e scheda di accesso), e con il documento di identità del minore e del genitore/tutore, presso l'UVM (o Unità di Valutazione Multidimensionale) dell'ASP per ottenere la S.V.A.M.

Sarà cura degli uffici dell'U.V.M. la trasmissione del documento autorizzativo (S.V.A.M) al trattamento riabilitativo presso una struttura accreditata a scelta del genitore/tutore del minore stesso.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La qualità dei servizi offerti è garantita dalla esistenza di un "Sistema di Qualità" rispondente alle linee guida dettate dalle norme e prescrizioni ISO9001:2015 in materia sanitaria, in base alle quali gli Enti accreditati rilasciano la "certificazione" valida in campo nazionale ed internazionale.

Il genitore/tutore viene informato sul trattamento dei dati personali, secondo il regolamento EU 679/2016 che ha modificato la legge 196/2003 sulla Privacy ed allo stesso in fase di prima presa in carico viene sottoposta ai fini della presa visione, accettazione e sottoscrizione tutta la documentazione relativa ai consensi informati.

Il trattamento e l'osservazione del minore inizia subito in fase di primo ingresso con la valutazione da parte dell'équipe riabilitativa multidisciplinare, cui fa seguito la stesura del **"Progetto Riabilitativo"** specifico e personalizzato che verrà trasmesso alla U.V.M. dell'ASP competente, progetto che verrà valutato dalla Commissione U.V.M ai fini della validità ed efficacia ed autorizzazione dello stesso.

Durante l'attuazione del **Progetto Riabilitativo** il minore viene sottoposto periodicamente a verifica da parte della équipe multiprofessionale, verifica alla quale viene invitata la famiglia, e ad aggiornamento periodico semestrale del progetto individualizzato, in modo da valutare dinamicamente i risultati ottenuti ed adeguare costantemente i trattamenti alle esigenze del minore: non un piano di lavoro statico, quindi, ma in continuo aggiornamento e personalizzato in funzione delle performances psicofisiche individuali, con precisi obiettivi da raggiungere, razionalizzati e verificati nel tempo.

Le varie tipologie di trattamento riabilitativo di tipo estensivo erogate dal Centro di Riabilitazione C.I.F. "CASA SERENA S.G.BOSCO" sono erogate a totale carico del Servizio Sanitario Regionale.

Le suddette prestazioni sono definite in trattamenti riabilitativi ad alta specializzazione di:

- LOGOPEDIA
- NEUROPSICOMOTRICITA'
- FISIOCHINESITERAPIA
- PSICOTERAPIA DI TIPO COGNITIVO/COMPORTAMENTALE
- PSICOTERAPIA SISTEMICO/RELAZIONALE

Nell'ambito del Centro di Riabilitazione C.I.F. "CASA SERENA S.G.BOSCO" è stato attivato il **Servizio di Psicologia** che prevede: la somministrazione di test di livello, test proiettivi, socio-gruppi, valutazione psicodiagnostica, sostegno psicologico e consulenza-colloquio (counselling) rivolti sia ai minori che alle loro famiglie, visite nelle scuole frequentate dai piccoli pazienti per seguire e garantire un congruo inserimento scolastico.

Il Centro offre i seguenti servizi in regime di accreditamento:

Regime Ambulatoriale e Regime Semiresidenziale (DIURNO)

- **Servizio ambulatoriale:** l'attività inizia alle ore 08.00 e si conclude alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì, mentre il sabato il servizio ambulatoriale eroga prestazioni riabilitative dalle ore 08.00 alle ore 14.00; il tipo di trattamento riabilitativo è individuale con rapporto 1:1 secondo quanto pianificato nel P.R.I. del minore;
- **Servizio semiresidenziale:** l'attività inizia alle ore 12.30 e si conclude alle ore 18.30 dal lunedì al venerdì. Il sabato l'attività inizia alle ore 08.00 e si conclude alle ore 14.00. La "giornata tipo" del minore in trattamento diurno/semiresidenziale è scandita da tempi ben precisi: si inizia con l'accoglienza che avviene dal lunedì al venerdì alle ore 12,30 mentre il sabato è prevista alle ore 08,00. Si prosegue con il pranzo e l'assistenza al pasto nel servizio mensa, durante il quale i minori sono assistiti e seguiti da operatori specializzati. Si prosegue con training individuali

(educazione alla toilette personale, cure infermieristiche ove necessarie, ecc.). Successivamente si passa alle terapie individuate per ogni minore nel proprio P.R.I. con i terapisti della riabilitazione e, a seguire, si lavora nei laboratori didattici con gli educatori professionali. Infine, alle ore 18,30 avviene l'uscita dal servizio nei giorni dal lunedì al venerdì ed alle ore 14,00 il sabato.

LISTE DI ATTESA

I criteri di formazione delle liste di attesa, relativamente alle prestazioni sanitarie di riabilitazione si richiamano alle indicazioni normative stabilite, a riguardo, a livello regionale e nazionale.

Per ciò che concerne le prestazioni di terapie riabilitative erogate presso il ns. Centro di Riabilitazione, i criteri generali per la costituzione delle liste di attesa per ciascun regime riabilitativo (ambulatoriale e diurno), tengono in considerazione, e sono differenziate, in rapporto ai seguenti elementi:

A. Prestazioni Riabilitative di primo accesso:

Le prestazioni di primo accesso si riferiscono a casi in cui il problema attuale del minore viene affrontato per la prima volta e per il quale viene formulata una diagnosi definita dallo Specialista NPI territoriale e/o da una Struttura sanitaria specialistica in esito a ricovero.

Sono considerati anche primi accessi i casi di pazienti già noti affetti da malattie croniche, che presentano una fase di riacutizzazione o l'insorgenza di un nuovo problema, non necessariamente correlato con la patologia cronica, tale da rendere necessaria una rivalutazione complessiva e/o una revisione sostanziale della terapia riabilitativa.

In esse il problema viene rivalutato dal punto di vista clinico/riabilitativo in équipe multidisciplinare. Si tratta di ridisegnare un P.R.I. in cui siano ottemperate prestazioni finalizzate, ad esempio, a seguire nel tempo l'evoluzione di patologie croniche, valutare a distanza l'eventuale insorgenza di complicanze, verificare la stabilizzazione della patologia o il mantenimento del buon esito di un intervento riabilitativo, indipendentemente dal tempo trascorso rispetto al primo ciclo di trattamento.

B. Classi di priorità di accesso:

Le classi di priorità sono definite secondo i criteri di seguito richiamati:

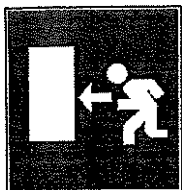
- 1); ordine cronologico di acquisizione del documento autorizzativo (S.V.A.M.) da parte dell'Ufficio ASP/UVM competente che lo trasmette;
- 2) età del minore e severità/gravità del quadro clinico;
- 3) tendenza al peggioramento/aggravamento a breve;
- 4) disponibilità specifica da parte del Centro - all'atto dell'arrivo della S.V.A.M. - del trattamento riabilitativo richiesto (FKT. Logopedia, Psicoterapia, ecc.)
- 5) implicazioni sulla qualità della vita;
- 6) casi particolari che richiedono di essere trattati in un tempo prefissato;
- 7) speciali caratteristiche del paziente che possono configurare delle eccezioni e/o, purché esplicitamente dichiarate sulla S.V.A.M. dalla UVM scrivente.

I pazienti con uguale livello di priorità devono essere trattati secondo l'ordine cronologico di presentazione e in caso di sospensione dell'erogazione delle prestazioni il paziente deve rientrare in lista in una posizione che tenga conto della posizione originaria.

CONVENZIONI/ACCREDITAMENTO

Il Centro di Riabilitazione C.I.F. "CASA SERENA S.G.BOSCO" di Reggio Calabria opera in regime di convenzione/accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale - REGIONE CALABRIA.

EMERGENZA



In caso di emergenza rivolgersi al personale del Centro di Riabilitazione ed attenersi alle loro indicazioni. Il personale è stato opportunamente addestrato a risolvere qualsiasi tipo di emergenza si possa presentare. Le uscite di sicurezza sono segnalate: in caso di abbandono dell'edificio avviarsi verso quella più vicina (opportunamente segnalata) evitando l'uso degli ascensori; i pazienti non autosufficienti saranno prontamente aiutati dai soccorsi per una rapida ed organizzata evacuazione.

NUMERI TELEFONICI UTILI:

CENTRALINO: 0965 893541

INDIRIZZO E-MAIL: cif_rc@tin.it

INDIRIZZO PEC: cif_rc@pec.it

SERVIZI AI PAZIENTI



FUMO: è fatto divieto assoluto di fumare in tutti i locali e corridoi del Centro. Tale divieto vale anche per i visitatori.

SEGRETERIA: è possibile rivolgersi alla Segreteria Amministrativa, situata presso gli uffici Amministrativi posti a Reggio Calabria in via Aschenez, n° 52 per eventuali pratiche amministrative.

INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA:

Le informazioni al pubblico, di qualsiasi natura, sono fornite dall'Assistente Sociale del Centro, che svolge anche un'attività di orientamento per gli utenti, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle 19.00.

INFORMAZIONI UTILI

Personale:

Il personale medico e sanitario è dotato di titoli di studio specifici, iscritto ai relativi Ordini e Collegi Professionali e durante il servizio porta un cartellino di riconoscimento con foto, indicazione del nome e qualifica. L'organico del Centro di Riabilitazione comprende un Direttore Sanitario, un Direttore Amministrativo, Medici Specialisti, Psicologi, Fisioterapisti, Logopedisti, Neuropsicomotricisti, Assistenti Sociali, Infermieri professionali, OSS, Educatori Professionali,

Addetti alle pulizie, Impiegati Amministrativi.

DIRITTI DEI PAZIENTI E DELLE LORO FAMIGLIE

Il genitore/tutore viene informato sul trattamento dei dati personali, secondo la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (art.13 Codice della Privacy d.Lgs 30.06.2003 n° 196) e secondo le vigenti normative europee.

Esperita la lettura dell'informativa, il genitore/tutore debitamente informato sul funzionamento della struttura, sottoscrive la relativa informativa e ne sottoscrive i consensi al trattamento sia dei dati personali che al trattamento riabilitativo/sanitario. Inoltre, il Centro di Riabilitazione C.I.F. "Casa Serena S.G.Bosco" assicura il segreto professionale di tutti gli operatori della struttura per quanto riguarda la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati.

A tal proposito il Centro ha nominato un responsabile dei dati personali (DPO). E' inoltre, garante che nessuna informazione sia divulgata all'esterno se non dietro specifica autorizzazione del genitore/tutore.

Il genitore/tutore che afferisce al Centro di Riabilitazione ha diritto ad essere informato dal Responsabile Medico sullo stato di salute del minore, sull'iter terapeutico/riabilitativo e su qualsiasi trattamento cui dovrà essere sottoposto il minore previo consenso informato. Il genitore/tutore ha diritto, infine, di rifiutare i trattamenti rilasciando una dichiarazione liberatoria e di effettuare reclamo scritto. Il Centro di Riabilitazione C.I.F. "CASA SERENA S.G.BOSCO" è impegnato a portare al massimo grado di umanizzazione il rapporto tra il personale interno ed i genitori/tutori ed i loro minori, al fine di agevolare questi ultimi ad esprimere in modo univoco e corretto le proprie esigenze per trarne maggiori e più immediati benefici. E' stato predisposto un questionario di gradimento con lo scopo di monitorare e misurare il livello di soddisfazione degli utenti. Le saremo grati se collaborerà a questa iniziativa segnalando le Sue valutazioni. Le segnalazioni o i suggerimenti potranno essere consegnati al Presidente, alla Direzione Sanitaria e alla Direzione Amministrativa, oppure essere inseriti nella apposita cassetta situata nell'entrata del Centro di Riabilitazione. Assicuriamo ai nostri genitori/tutori che i suggerimenti verranno accuratamente letti e vagliati nel rispetto rigoroso del loro anonimato e della privacy.

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il paziente ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in trattamento riabilitativo, essendo

consapevolmente informato degli operatori partecipanti al suo trattamento riabilitativo.

Il paziente ha il diritto di ottenere dal personale medico e sanitario che lo ha in cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.

In particolare, il genitore/tutore ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di sottoporre il proprio figlio/a a trattamenti riabilitativi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Il paziente ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.

Il genitore/tutore ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla malattia del minore e ad ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.

Il genitore/tutore ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

NORME DI COMPORTAMENTO

Il cittadino/utente che accede alla struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il Personale medico, infermieristico, riabilitativo, tecnico/ausiliario e con tutta la équipe riabilitativa.

Al genitore/tutore si chiede un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale. Tutto il Personale sanitario è impegnato, in funzione delle rispettive competenze, a fare rispettare le norme comportamentali per il buon andamento del Centro di Riabilitazione e per il miglior benessere del paziente.

Si rammenta che il fumo costituisce un danno per la salute sia di chi fuma che di chi si trova negli stessi ambienti, per cui all'interno del Centro di Riabilitazione C.I.F. "Casa Serena S.G.Bosco" non è assolutamente consentito fumare.

Per qualsiasi altro dubbio in merito a norme di comportamento sopra non menzionate, si prega di rivolgersi all'Assistente Sociale del Centro o al Direttore Sanitario.

TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLO DELLA QUALITA'

Questa "Carta dei Servizi" è il documento che esprime gli impegni che il Centro di Riabilitazione C.I.F. "Casa Serena S.G.Bosco" assume nei confronti dei cittadini che intendono usufruire dei servizi dalla stessa erogati; il "Manuale della Qualità", i protocolli, le procedure e le istruzioni di lavoro, formalizzati in documenti codificati secondo le indicazioni delle norme ISO 9001:2015, offrono ai cittadini la necessaria garanzia per il rispetto degli standard/obiettivi dichiarati. La "Carta dei Servizi" è a disposizione di tutti i cittadini, dei medici curanti e degli organismi pubblici di controllo che possono consultarla presso gli uffici di accettazione e richiederne copia.

Con particolare riferimento alla tutela dei diritti dei cittadini utenti, il Centro di Riabilitazione è impegnato a fornire:

- una informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili e sul trattamento diurno per i pazienti del seminternato.
- una informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi, la prognosi e gli atti medici sintetizzati sulla cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi
- una informazione che consenta al genitore/tutore, prima di sottoporre il proprio minore a terapie riabilitative, di esprimere un consenso realmente informato, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento
- il Centro di Riabilitazione C.I.F. "Casa Serena S.G.Bosco" di Reggio Calabria rileva periodicamente, mediante la distribuzione di un questionario, disponibile presso l'accettazione del Centro sita al piano terra, il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione dei cittadini che hanno utilizzato i suoi servizi; i risultati della rilevazione sono sintetizzati in un report semestrale che costituisce un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi sanitari.

Inoltre per qualunque segnalazione/reclamo in merito ai servizi sanitari o logistici, di seguito è disponibile un modulo per l'utenza da far pervenire, una volta compilato in ogni sua parte, all'Assistente Sociale e/o al Direttore Sanitario del Centro di Riabilitazione per le opportune valutazioni ed interventi.

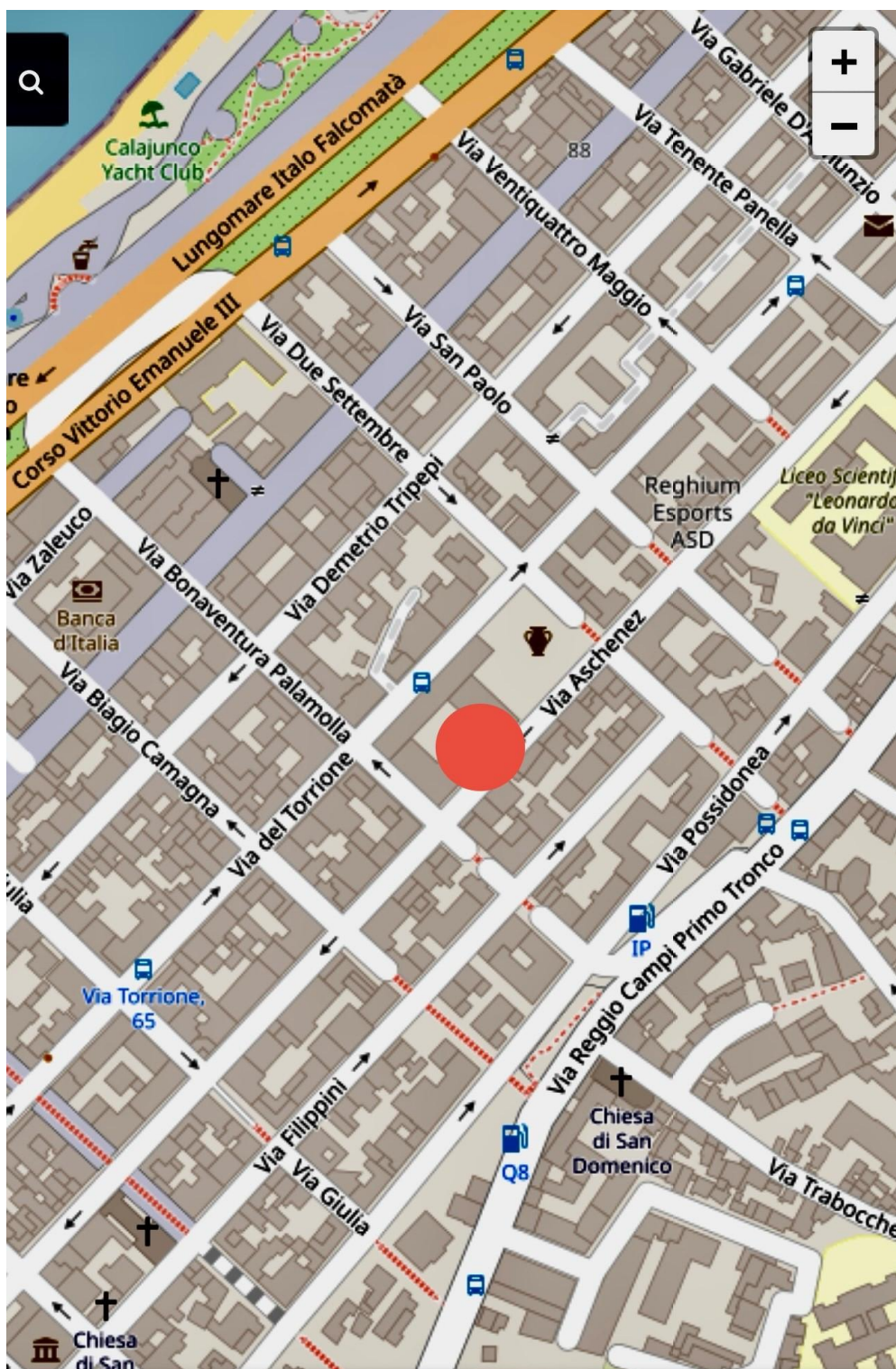
□□□□□□

Seconda Revisione: Ottobre 2024



 "C.i.f. Casa Serena S.G.Bosco" Centro di Riabilitazione		MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI			Md 3-6 Pagina 1 di 1
DATI UTENTE/FAMILIARE/OPERATORE					
Nome Utente/Familiare					
Indirizzo		Località		Prov	
Note:					
DESCRIZIONE DEL RECLAMO					
Firma del Responsabile del rilevamento data					
ISTRUZIONI E INCARICHI PER RISOLVERE IL RECLAMO					
Incaricato della risoluzione: entro:					
Richiesta di azione tempestiva ? o sì o no					
Firma del Responsabile della decisione di risoluzione.....data.....					
DESCRIZIONE DELLA RISOLUZIONE DEL RECLAMO					
Firma del Responsabile della risoluzione data					
VERIFICA ATTUAZIONE RISOLUZIONE RECLAMO E ESITO COMUNICAZIONE AL CLIENTE					
Firma del responsabile..... data					

DOVE SIAMO



C.I.F. CENTRO ITALIANO FEMMINILE
Centro di Riabilitazione
C.I.F. "CASA SERENA S.G.BOSCO"
VIA ASCHENEZ 52 - 89125 REGGIO CALABRIA