



Istituto di Ricerca e Cura a Carattere Scientifico
Centro Neurolesi "Bonino-Pulejo", Messina

ISTITUTO DI RILIEVO NAZIONALE CON PERSONALITA' GIURIDICA DI DIRITTO PUBBLICO

CARTA DEI SERVIZI 2015



L'obiettivo principale della "Carta dei Servizi Sanitari" è quello di instaurare un dialogo diretto con i propri pazienti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione. Le informazioni contenute nella carta dei servizi sono aggiornate a novembre 2015. E' possibile ricevere eventuali chiarimenti o ulteriori informazioni telefonicamente al seguente numero 090 60128702 dell'URP o tramite indirizzo mail.....

PRESENTAZIONE GENERALE

L' IRCCS Centro Neurolesi "Bonino-Pulejo" è un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico dotato di personalità giuridica di Diritto Pubblico. Con D.M. 4 Marzo 2006 il Centro, nato da un Consorzio Universitario (costituito il 23 Marzo 1992), frutto di un'intesa tra l'Ateneo di Messina e la Fondazione Bonino-Pulejo e originariamente denominato "Centro per lo Studio e il Trattamento dei Neurolesi Lungodegenti", diventa I.R.C.C.S. e il 4 Aprile 2006 cambia la denominazione in IRCCS Centro Neurolesi "Bonino-Pulejo". Il riconoscimento ha determinato la necessità di un impegno maggiore per dimostrare anche ex post di averlo meritato. L'IRCCS Centro Neurolesi "Bonino-Pulejo" ha rafforzato la propria presenza ed ha creato le basi per attingere ancora più significativi ed importanti obiettivi e risultati.

L'IRCCS Centro Neurolesi "Bonino-Pulejo" si caratterizza come ospedale di alta specializzazione e di rilievo nazionale nel settore della neuroriabilitazione. Persegue,

secondo standard d'eccellenza, finalità di ricerca nel campo biomedico ed in quello dell'organizzazione dei servizi sanitari, di innovazione nei modelli d'assistenza e di trasferimento delle conoscenze, unitamente a prestazioni di ricovero e cura di alta qualificazione a pazienti con gravi cerebrolesioni acquisite, patologie neurodegenerative e demielinizzanti. In quanto IRCCS, il Centro Neurolesi "Bonino-Pulejo" ha nella ricerca una sua missione fondamentale, sia rispetto al Servizio Sanitario Nazionale sia rispetto al sistema regionale di ricerca. Gli IRCCS sono enti di rilevanza nazionale che secondo standards di eccellenza, perseguono finalità di ricerca, prevalentemente clinica e traslazionale, nel campo biomedico ed in quello dell'organizzazione dei servizi sanitari, unitamente a prestazioni di ricovero e cura di alta intensità (DL 288/2003).

Alla luce dei principi di cui al comma precedente, la Missione dell'Istituto si articola nelle funzioni di ricerca scientifica e di assistenza sanitaria.

QR code Sito Istituzionale:



L'IRCCS si caratterizza come ospedale di alta specializzazione e di rilievo nazionale nel settore della neuroriabilitazione.

INDICE

L'attività di Ricerca Scientifica	4
<hr/>	
Le Linee di Ricerca	
• Neuroriabilitazione - Neurofisiologia Clinica e Strumentale	
• Neuroscienze Cliniche - Neurobioimmagini	
• Neuroimmunologia – Neurologia sperimentale- Biologia molecolare	
L'attività Didattica	6
<hr/>	
• Progetti formativi finalizzati alla ricerca	
• Didattica Universitaria	
• Corso di Laurea in "Tecniche di Neurofisiopatologia"	
Struttura Organizzativa	7
Codice Etico	8
Comitato Etico	10
Come Raggiungerci	11
Prestazioni, Servizi, Accesso	11

• Modalità di accesso	14
• L'attività di assistenza sanitaria	15
• Tipologie di pazienti	17
• Laboratorio di neurofisiopatologia	18
• L'attività di riabilitazione	19
• Ricoveri in DH riabilitativo	20
• Casa famiglia	21
• Servizio sociale	22
• Accoglienza	24
• Confort	25
• Dimissione	26
• Assistenza ambulatoriale	27
• Assistenza diagnostica	28
• Day Hospital riabilitativo	28
• Assistenza Lab. Neurofisiopatologia	28
• I principi guida dei nostri servizi	29
• Diritto del malato	30
• Rilascio documentazione clinica	31
• Documenti di dimissione	32
• Certificazione di Qualità e Rischio clinico	33
• Ufficio relazioni con il pubblico	34
• Standard di Qualità	36

Principali Contatti	38
----------------------------	-----------

L'ATTIVITA' DI RICERCA

La ricerca rappresenta un elemento qualificante la missione dell'Istituto. In quanto IRCCS, l'attività di ricerca dell'Istituto è prevalentemente traslazionale. L'attività di ricerca si distingue in ricerca corrente e ricerca finalizzata:



- ✓ è ricerca corrente l'attività di ricerca scientifica diretta a sviluppare la conoscenza nell'ambito della biomedicina e della sanità pubblica;
- ✓ è ricerca finalizzata quella attuata attraverso specifici progetti e diretta al raggiungimento dei particolari e prioritari obiettivi, biomedici e sanitari, individuati dal Piano Sanitario Regionale e dal Piano Sanitario Nazionale. Ulteriore impegno è previsto nell'elaborazione di indicatori di esito e nella valutazione del follow-up dei risultati ottenuti nell'ambito dell'attività di ricerca. Le linee su cui si basa l'attività di ricerca corrente dell'Istituto sono ridefinite ogni triennio ed approvate dal Ministero della Salute. La ricerca finalizzata si sviluppa attraverso la partecipazione a bandi specifici, regionali, nazionali ed internazionali promossi da enti ed istituzioni pubbliche o private ed anche nell'effettuazione di ricerche su commissione o sponsorizzate.

Attualmente L'IRCCS è impegnato sulle seguenti Linee di ricerca:



LINEE DI RICERCA

- ✓ N.1 - Neuroriabilitazione - Neurofisiologia Clinica e Strumentale (Responsabili: Prof. Bramanti Placido)
- ✓ N.2 - Neuroscienze Cliniche - Neurobioimmagini (Responsabili: Dott.ssa Marino Silvia, Prof. Bramanti Placido)
- ✓ N.3 - Neuroimmunologia - Neurologia sperimentale - Biologia molecolare (Responsabili: Dott.sa Emanuele Mazzon)

ATTIVITA' DIDATTICA



Nell'ambito della ricerca e del sostegno alle nuove tecnologie, ha un'importanza fondamentale l'educazione e l'aggiornamento didattico dei nuovi professionisti sanitari. Il nostro Istituto è al centro di un'ampia rete in cui la didattica e la formazione vengono proposte con moderni strumenti e contenuti sempre all'avanguardia, compresi Master di primo livello. Tale impegno si configura sia come supplenza in alcuni Corsi Integrati, sia nella realizzazione, in convenzione, dei tirocini formativi per gli studenti dei corsi, i quali divengono parte integrante dei percorsi assistenziali e di ricerca dello stesso IRCCSL/Istituto è sede del Corso di Laurea in Tecniche di Neurofisiopatologia.

L'ATTUALE STRUTTURA ORGANIZZATIVE E' COMPOSTA DA:

Direzione Generale	Direzione Scientifica
Arch. Angelo Aliquò Tel. +39 090.60128.970 Fax +39.090.60128.876 Email: dirgenerale@irccsneurolesiboninopulejo.it	Prof. Placido Bramanti Tel. +39 090.60128.926 Fax +39 090.60128.854 Email: bramanti@irccsneurolesiboninopulejo.it
Direzione Amministrativa	Direzione Sanitaria d'Azienda
	Dott. Bernardo Alagna Tel. +39 090.60128.884 Fax +39 090.60128.816 Email: dirsanitaria@irccsneurolesiboninopulejo.it

CODICE ETICO

L'IRCCS Centro Neurolesi "Bonino Pulejo" pone il paziente al centro delle proprie attività sia cliniche sia di ricerca, prefiggendosi l'obiettivo primario di rispettarne le volontà, le esigenze e le lecite aspettative.

L'attività dell'Istituto è volta al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti e a un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate, con lo scopo di garantire il benessere dell'utente e il progresso scientifico.

In tal senso, l'IRCCS si impegna a garantire che:

- ✓ tutti i pazienti siano assistiti e curati con premura e attenzione rispettandone dignità e convinzioni filosofiche, politiche e religiose;
- ✓ non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori, Consulenti e borsisti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi (ad esempio mediante la non corretta gestione delle prenotazioni, delle agende di ricovero, delle liste di attesa ecc.);
- ✓ le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla riservatezza;
- ✓ sia estesa, quanto più possibile, la diffusione del presente Codice, in modo da favorirne la conoscenza da parte dei pazienti ed agevolare la comunicazione e il confronto sui temi in esso contenuti.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori, Consulenti borsisti sono tenuti a fornire ai pazienti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia, ai protocolli clinici proposti nonché a tutti quei servizi che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili. In tal modo l'IRCCS garantisce l'assunzione di decisioni consapevoli (cd. "consenso informato") da parte del paziente. Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, l'IRCCS Centro Neurolesi "Bonino-Pulejo" si impegna a:

- ✓ garantire al paziente, o a un suo delegato, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle prospettive ed eventuali alternative diagnostico-terapeutiche e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate;
- ✓ non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
garantire una chiara informativa anche a pazienti di nazionalità straniera con l'ausilio di interpreti e mediatori con adeguate competenze di natura linguistica;
- ✓ verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'ufficio relazioni con il pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.
- ✓ l'accoglimento delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

COMITATO ETICO

Istituito nel 2015, il Comitato Etico dell'IRCCS Regione Siciliana ha il compito di valutare, in totale autonomia ed indipendenza rispetto alla struttura stessa, le proposte di sperimentazioni cliniche e studi clinici osservazionali da svolgersi all'interno dell'IRCCS, esprimendosi con una pronuncia di approvazione, di richiesta di modifiche oppure di sospensione dello studio proposto. Il Comitato è infatti chiamato a tutelare i diritti, la sicurezza ed il benessere di tutti i soggetti partecipanti alla sperimentazione, nel rispetto della normativa vigente. Esso è anche un organo di consultazione e di riferimento per ogni problema di natura etica che si possa presentare nell'ambito della normale pratica clinica. A tale scopo, la sua composizione si basa su criteri di interdisciplinarietà e di comprovata esperienza dei suoi membri nel settore della sperimentazione clinica.

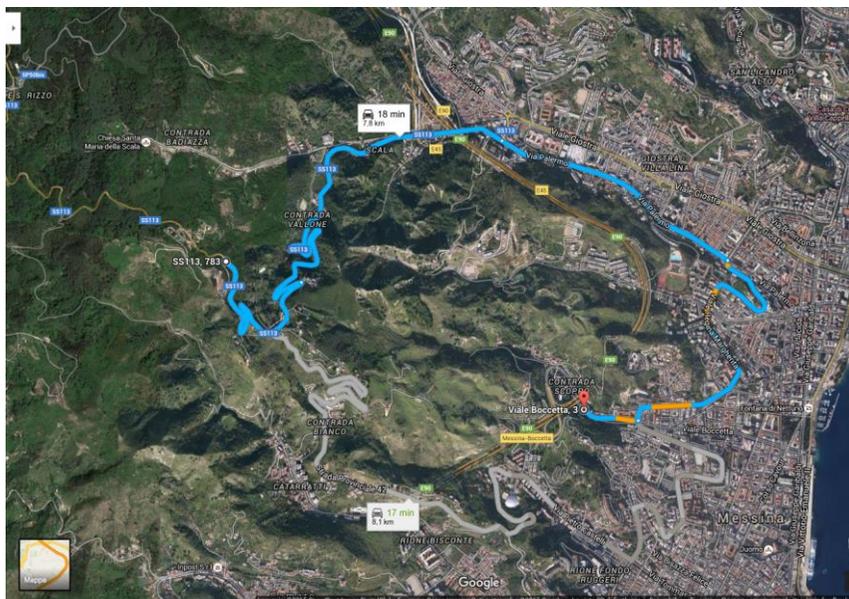
Il Comitato Etico dell'IRCCS è ad oggi composto: Prof. Domenico Cucinotta; Dott. Erminio Costanzo; Dott.ssa Silvia Marino; Dott. Antonio Campisi; Dott. Guglielmo Catalioto; Prof. Vito Muggeo; Prof. Carlo Ricciardi; Dott. Giacomo Scalzo; Prof. Placido Bramanti; Dott. Bernardo Alagna; Dott. Roberto Giovanni Conti; Dott.ssa Giusy Furnari; Dott.ssa Ileana Saccà; Sig. Angelo La Via; Dott. Guerino Carnevale; Prof. Giuseppe Pio Anastasi; Prof. Giorgio Calabrese; Prof. Maurizio Genuardi; Dott. Placido Romeo

COME RAGGIUNGERCI

IRCCS CENTRO NEUROLEI "BONINO PULEJO"

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Contrada Casazza 98124 Messina



Google map:



In auto:

Da Palermo: uscita Messina Bocchetta, Viale Bocchetta, Viale G. Garibaldi, Viale Giostra, Via S. Jachiddu, ss113.

Da Catania: uscita Messina Centro, Via Camaro, Via Direzione Artiglieria, sp42, ss113

Dalla Stazione Marittima: Via Raineri o Via C. Vettovaglie, Via del Vespro, V. S. Martino, Via T. Cannizzaro, Via P. Castelli, Vico Pietrasanta, sp42, ss113.

Dai Traghetti Privati: Viale Giostra, Via S. Jachiddu, ss113.

In autobus:

N. 70: Piazza Cavallotti, Via S. Maria Alemanna, Via I Settembre, Duomo, C.so Cavour, V.le Bocchetta, Via Garibaldi, V.le Giostra, Via Pio La Torre (Magnolia), Via Palermo, Scala Ritiro, Casazza, S.S.113.

N. 71: Piazza Cavallotti, Via S. Maria Alemanna, Via I Settembre, Duomo, C.so Cavour, V.le Bocchetta, Via Garibaldi, V.le Giostra, Via Denaro (Chiesa Ritiro), Via Palermo, S.S. 113.

Ambulatorio Villa Contino

Salita Villa Contino, n. 1

Per chi proviene dall'autostrada l'uscita consigliata è Messina Centro, percorrere il Viale Europa per circa 800 metri.

Le linee urbane (ATM) che raggiungono agevolmente la struttura, passano da Piazza Stazione e sono: linea 38-39-42-43

PRESTAZIONI, SERVIZI, ACCESSO

POSTI LETTO	EDIFICI
86 PL	4452 Mq

MEDICI	INFERMIERI
36 R.U.	78 R.U.

DEGENZE ORDINARIE	DAY HOSPITAL
3 TIPOLOGIE	2 TIPOLOGIE

FISIOTERAPISTI	PSICOLOGI
47 R.U.	2 R.U.

SCLEROSI MULTIPLA	ALZHEIMER	RICERCATORI	TECNICI
CENTRO HUB	CENTRO UVA	30 R.U.	15 R.U.

DIAGNOSTICA RMN

RMN del cervello

RMN del troncoencefalico senza e con mezzo di contrasto

RMN del massiccio facciale

RMN della sella turcica senza e con mezzo di contrasto

RMN delle orbite

RMN rocche vetrose

angioRMN del distretto vascolare intracranico

RMN del collo senza e con mezzo di contrasto

RMN della colonna senza e con mezzo di contrasto

RMN della colonna toracodorsale senza e con mezzo di contrasto

RMN della colonna lombosacrale senza e con mezzo di contrasto

RMN della colonna cervicale senza e con mezzo di contrasto



DIAGNOSTICA TAC

TAC del bacino
TAC con mezzo di contrasto cosco femorale e femore sinistro
TAC senza e con mezzo di contrasto cosco femorale e femore destro
TAC senza e con mezzo di contrasto femore sinistro
TAC senza e con mezzo di contrasto femore destro
TAC senza e con mezzo di contrasto ginocchio destro
TAC senza e con mezzo di contrasto ginocchio sinistro
TAC senza e con mezzo di contrasto gamba
TAC senza e con mezzo di contrasto caviglia
TAC senza e con mezzo di contrasto piede
TAC senza e con mezzo di contrasto rachide e speco vertebrale
TAC senza e con mezzo di contrasto addome superiore
TAC senza e con mezzo di contrasto addome inferiore
TAC senza e con mezzo di contrasto addome completo
TAC senza e con mezzo di contrasto spalla
TAC senza e con mezzo di contrasto braccio
TAC senza e con mezzo di contrasto avambraccio
TAC senza e con mezzo di contrasto polso
TAC senza e con mezzo di contrasto mano
TAC senza e con mezzo di contrasto torace
TAC senza e con mezzo di contrasto reni
TAC senza e con mezzo di contrasto capo
TAC senza e con mezzo di contrasto cranio
TAC senza e con mezzo di contrasto sella turcica
TAC senza e con mezzo di contrasto orbite

TAC senza e con mezzo di contrasto encefalo
TAC senza e con mezzo di contrasto maxillo-facciale
TAC senza e con mezzo di contrasto mascellari
TAC senza e con mezzo di contrasto seni paranasali
TAC senza e con mezzo di contrasto etmoide
TAC senza e con mezzo di contrasto articolazioni temporomandibolari
TAC arcata dentale superiore
TAC arcata dentale inferiore
TAC senza e con mezzo di contrasto dell'orecchio
TAC senza e con mezzo di contrasto del collo
TAC senza e con mezzo di contrasto della tiroide
TAC senza e con mezzo di contrasto delle ghiandole salivari

DENTAL SCAN

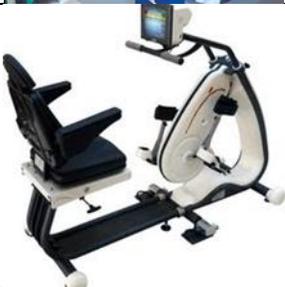
Ecografia della mammella bilaterale
Ecografia della mammella monolaterale
Ecografia della mammella sinistra
Ecografia della mammella destra
Ecografia dell'addome inferiore
Ecografia dell'addome superiore
Ecografia dell'addome completo
Ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo
Ecografia dei testicoli
Ecografia del capo e del collo
Ecografia della milza
Ecografia della spalla
Ecografia del pancreas
Ecografia del fegato e delle vie biliari
Ecografia dei reni e surreni
Ecografia della vescica e/o prostata
Ecografia apparato urinario

Ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo
Ecografia dei testicoli
Ecografia del capo e del collo
Ecografia della milza
Ecografia della spalla
Ecografia del pancreas
Ecografia del fegato e delle vie biliari
Ecografia dei reni e surreni
Ecografia della vescica e/o prostata
Ecografia apparato urinario



ROBOTICA

<p>3 Lokomat (Nanos – Pro – Free-D)</p>	<p>Sistema di rieducazione al cammino tecnologicamente avanzato per la riabilitazione degli arti inferiori.</p>	
<p>1 Erigo</p>	<p>Sistema di verticalizzazione e mobilizzazione per accelerare il recupero e minimizzare le complicanze.</p>	
<p>1 Ciclofes RT200</p>	<p>Un cicloergometro con stimolazione elettrica funzionale con 6 canali per l'elettrostimolazione di tronco, arti inferiore e arti superiori.</p>	
<p>1 Armeo Power 1 Armeo Spring</p>	<p>L'Armeo (Power; Spring) supportano il braccio dalla spalla al polso, così da facilitare il movimento dell'arto superiore.</p>	

<p>1 Alter-Gravity</p>	<p>Consente ai pazienti di con deficit meno gravi sviluppare forza, aumentare la gamma di movimento, migliorare il movimento naturale, eliminando il pericolo di cadute.</p>	
<p>3 Pegaso (Cicloergometro con FES)</p>	<p>L'attività riabilitativa del Pegaso si concentra sul recupero funzionale e l'incremento delle performance motorie, degli arti inferiori, di cui uno è dedicato agli arti superiori</p>	
<p>1 Vibra-Plus</p>	<p>Sistema ad onde meccano-sonore selettive, per il trattamento non invasivo di patologie muscolari e neuro-muscolari.</p>	
<p>1 Vitalstim</p>	<p>E' uno strumento che si basa sull'uso della stimolazione elettrica neuromuscolare per il trattamento della disfagia.</p>	
<p>1 Erica 1 Power-AFA</p>	<p>Collana di esercizi informatizzati per la riabilitazione cognitiva, con la possibilità di variare il grado di difficoltà per adeguarlo alle caratteristiche di ogni paziente.</p>	

<p>1 Nirvana</p>	<p>Sistema terapeutico che, grazie alla creazione di scenari virtuali, facilita la riabilitazione di pazienti affetti da patologie neuromotorie attraverso il totale coinvolgimento sensoriale.</p>	
<p>1 VRRS</p>	<p>Sistema per la teleriabilitazione motoria, cognitiva e logopedica con realtà virtuale non immersiva in cui il terapeuta è in grado di gestire completamente il sistema da remoto, interagendo in tempo reale con il paziente.</p>	

MODALITA' DI ACCESSO

La richiesta di ricovero avviene su apposita scheda fornita dal nostro Istituto deve pervenire presso l'IRCCS a mezzo fax con relazione clinica allegata. Se il paziente proviene da altra struttura ospedaliera sarà la stessa a rilasciare la valutazione delle condizioni cliniche, diversamente sarà il medico di famiglia a redigere la documentazione necessaria. Le richieste pervenute al centro di prenotazione vengono raccolte e valutate dalla Commissione Medica Ricoveri, la quale assegna un punteggio in base alle condizioni cliniche individuali, inserendoli in una graduatoria.

Informazioni:

- ✓ di carattere generale relative al ricovero (comunicazione e/o variazione numeri di telefono lasciati al momento della prenotazione, richiesta cartelle cliniche, servizi alberghieri, orari di visita, ecc.);

Orario: Lu-Ve 8.30-16.00

Tel: URP **(090.60128.861) (090.60128.881)**

Direzione Sanitaria IRCCS Centro Neurolesi
"Bonino Pulejo"

Direttore Sanitario: Dott. Bernardo Alagna

Segreteria Direzione Sanitaria: Tel. 090.60128.884

Dove: quarto piano

Quando: Lu-Ve 8.30-14.00

L'ATTIVITA' DI ASSISTENZA SANITARIA

L'IRCCS Centro Neurolesi è attivo già da molti anni, nella riabilitazione altamente qualificata a livello nazionale, sviluppando nuovi percorsi assistenziali nel trattamento delle gravi cerebrolesioni acquisite. La caratteristica del nostro Istituto è la presenza e l'integrazione di molteplici attività, abbinate ad un intervento riabilitativo articolato (Logopedico, Occupazionale, Fisioterapico) e ad una assistenza infermieristica che può contare su specifiche competenze per la stesura del progetto riabilitativo individuale. Tra gli obiettivi principali figurano l'ottimizzazione della continuità assistenziale, i modelli di informazione e comunicazione e, alla luce delle nuove tecnologie, studiare nuove modalità di gestione riabilitativa a distanza con il paziente ri-domiciliato. Il Servizio della Formazione e dell'aggiornamento professionale ha come obiettivo di migliorare la qualità professionale dei propri medici e mantenere costante l'adeguamento delle conoscenze in un settore di grande rilevanza sociale, quale quello della Sanità. La formazione ha assunto un valore determinante per promuovere il cambiamento culturale e organizzativo nell'Azienda. Il fine ultimo del nostro IRCCS è operare nel rispetto dei tre principi fondamentali del Servizio Sanitario Nazionale: universalismo

dell'assistenza, uguaglianza di accesso, solidarietà. Nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale, l'Istituto assicura l'erogazione delle prestazioni essenziali ed appropriate, lo sviluppo dei sistemi di qualità, la massima accessibilità ai servizi delle persone, l'equità delle prestazioni, il raccordo istituzionale con gli Enti Locali, il collegamento con le altre organizzazioni sanitarie e di volontariato, nonché l'ottimizzazione e l'integrazione delle risorse e delle risposte assistenziali.



L'attività assistenziale è orientata sia alla gestione delle patologie ad alta complessità attraverso l'utilizzo di un approccio multidisciplinare ed il coinvolgimento di tutti gli operatori, sia alla definizione ed applicazione di modelli ed apposite procedure volte al miglioramento dei percorsi diagnostico terapeutici, integrando tutte le attività con la ricerca effettuata all'interno dell'Istituto. L'Istituto promuove la definizione e l'utilizzo di percorsi diagnostico-terapeutico-assistenziali come strumento di governo clinico e di continuità della presa in carico del paziente. I percorsi già ad oggi utilizzati sono stati prioritariamente individuati tenendo conto delle aree di assistenza distinte tra presa in carico delle gravi cerebro lesioni e riabilitazione. Appare imprescindibile un loro ulteriore sviluppo, accompagnato per la necessaria verifica, alla definizione d'indicatori di processo, risultato ed esito, capaci d'incentivare comportamenti professionali adeguati e di rendere conto delle attività svolte agli utenti e altri attori coinvolti. Il nostro IRCCS si avvale della cartella clinica elettronica ospedaliera, per fornire servizi maggiormente efficienti ai cittadini e nel contempo di poter disporre di informazioni utili sia per la gestione dei processi di qualità/rischio clinico.

Il nostro sistema si avvale di tablet PC che permettono di avere la cartella clinica sempre a portata di mano, così da:

- *aumentare la sicurezza dei pazienti;*
- *avere informazioni immediate;*
- *maggior controllo;*
- *miglioramento dell'attività assistenziale;*



Le tipologie di pazienti che l'IRCCS accetta si suddividono in:

✓ **Subintensivi**, pazienti che provengono da strutture ospedaliere, dipartimenti o reparti di Rianimazione e Terapia Intensiva, in cui sia documentata radiologicamente la presenza di una lesione cerebrale tale da spiegare il deficit di coscienza e motorio, i quali però si presentano clinicamente stabili sotto i punti di vista emodinamico, cardiologico ed internistico, con respiro spontaneo e senza l'ausilio del ventilatore;

✓ **SUAP**, pazienti con un grave deficit di coscienza superiore a 6 mesi dopo l'evento acuto che ha scatenato il deficit; in tali pazienti l'obiettivo primario è di affiancare al recupero della coscienza e del deficit motorio un trattamento rivolto a ridurre i deficit legati principalmente allo stato di cronicità ed allettamento che li contraddistinguono.

✓ **Subacuti**, pazienti provenienti da strutture ospedaliere, dipartimenti o reparti di Neurologia o Neurochirurgia in cui sia radiologicamente documentata la presenza di una lesione a carico del Sistema Nervoso Centrale di recente insorgenza (inferiore a 6 mesi); in tali soggetti il trattamento è finalizzato al più alto recupero motorio e funzionale della parte lesa, attraverso un programma più intensivo di fisio-chinesi-terapia.

✓ **Gravi Cerebrolesioni Acquisite (GCA)**, pazienti provenienti dal domicilio, RSA, strutture ospedaliere, dipartimenti o reparti non neurologici (internistici e/o riabilitative in primis), in cui sia accertata la presenza di una lesione a carico del Sistema Nervoso Centrale e/o Periferico tali da richiedere interventi di fisioterapia intensivi; le condizioni cliniche internistiche, metaboliche e generali del paziente devono permettere l'attuazione di un programma terapeutico tale da garantire un recupero adeguato sul piano funzionale e di reinserimento.

✓ **Pazienti con lesioni midollari (cod. 28)**
Lesione midollare conseguente a traumi spinali che comportano alterazioni di moto, sensibilità, funzioni vegetative e delle possibilità relazionali.
L'attività di riabilitazione è finalizzata al recupero della massima autonomia e indipendenza della persona mielolesa, compatibilmente con il livello di lesione midollare e con le sue condizioni generali in pazienti con stato di coscienza compatibile con la realizzazione di un progetto riabilitativo partecipato.

✓ **Pazienti Post-intensivi (codice 56)**
Le attività di riabilitazione estensiva in regime di ricovero ospedaliero sono dirette al recupero di disabilità in fase di stabilizzazione, modificabili, che richiedono un impegno diagnostico medico-specialistico a indirizzo riabilitativo e terapeutico comprensivo di interventi multidisciplinari che implicino un'elevato livello di tutela medico-infermieristica.

I SERVIZI DISTINTIVI DELL'IRCCS



Il Laboratorio di Neurofisiopatologia

Si propone di comprendere i meccanismi di modulazione e plasticità corticale, nell'ambito di patologie specifiche, o come modello nei training riabilitativi. L'IRCCS ha acquisito una specifica competenza nell'utilizzo di numerose metodiche diagnostiche che sono elencate qui di seguito. L'UO di Neurofisiopatologia costituisce un preciso punto di riferimento clinico per numerose patologie del Sistema Nervoso Centrale e Periferico.

Sono integrati nel percorso neuroriabilitativo Lokomat (per adulti e pediatrico) Ciclofes, Armeo, per il training deambulatorio informatizzato ed un sistema di stimolazione multisensoriale (Neurowave) e per la riabilitazione cognitiva si utilizzano dispositivi di ultima generazione tra cui la realtà virtuale (ERICA, Power-AFA e Nirvana).



L'attività di Riabilitazione

L'IRCCS è dotato di specialisti e macchinari all'avanguardia per il servizio di riabilitazione neurologica per le patologie congenite e acquisite. La riabilitazione neurologica aiuta i pazienti che hanno subito lesioni del sistema nervoso centrale o periferico a recuperare la capacità di compiere gli atti quotidiani. Le lesioni cerebrali comportano spesso un deficit funzionale e limitazioni più o meno pronunciate della motricità, delle facoltà cognitive e della comunicazione. Durante le terapie, che hanno durata varia, a seconda dei casi, i pazienti imparano non solo a riprendere una comunicazione corretta e ad allenare la memoria, ma anche a svolgere le normali attività quotidiane. L'équipe del servizio di riabilitazione generale sottopone i pazienti alle terapie più moderne per recuperare al meglio le funzioni, per migliorare la qualità della vita e favorire la reintegrazione professionale (valutazioni funzionali, fisioterapia, rieducazione funzionale, riabilitazione robotica, idroterapia, assistenza psicosociale ecc.).

L'IRCCS è un centro di riabilitazione altamente qualificato a livello nazionale nel trattamento delle gravi cerebrolesioni acquisite.

L'elevato impegno nella ricerca scientifica garantiscono la disponibilità delle cure e delle terapie più aggiornate.



Ricoveri in DH riabilitativo

Il DH riabilitativo rappresenta una modalità erogativa delle diverse tipologie di interventi di riabilitazione intensiva rivolta a quei pazienti che hanno necessità del supporto delle strutture, dei servizi e dell'organizzazione propria dell'ospedale, ma non di tutela medica continuativa e di nursing dedicato nelle 24 ore. L'obiettivo del ricovero in regime di DH è quello di erogare prestazioni di carattere terapeutico e riabilitativo nelle ore diurne, rivolte principalmente a:

- ✓ facilitare la restituzione del paziente al contesto socio familiare
- ✓ svolgere un'azione di filtro in caso di riacutizzazione o aggravamento di una patologia invalidante, con la predisposizione di controlli ed interventi medico riabilitativi complessi in alternativa a ricoveri ripetuti
- ✓ facilitare la fornitura e l'addestramento all'utilizzo di protesi, ortesi e ausili mediante l'effettuazione di specifiche sedute di valutazione e addestramento all'uso.

Pertanto, il ricovero in regime di DH può essere effettuato in caso di:

- ✓ riabilitazione multidisciplinare complessa, non effettuabile in regime ambulatoriale
- ✓ riabilitazione robotizzata (tecnologie innovative al alto costo)
- ✓ terapie infusionali, monitoraggi e/o indagini strumentali non effettuabili ambulatorialmente (per durata e/o rischio di eventi avversi), ma solo se all'interno e/o finalizzati alla stesura/rimodulazione del PRI.

La struttura dispone, infatti, di 4 posti letto per ricovero in regime di Day-Hospital riabilitativo, la cui attività è articolata in due turni, antimeridiano e pomeridiano, per un totale di 8 ricoveri giornalieri.

Oltre alla fisioterapia e logopedia convenzionali, il DH si avvale delle più avanzate tecnologie riabilitative per il trattamento dei disturbi motori (Lokomat, Ciclofes, Armeo) e cognitivi (ERICA, Power-AFA e Nirvana)



Casa famiglia

L'IRCCS Centro Neurolesi "Bonino-Pulejo" dispone di miniappartamenti, destinati ai familiari dei ricoverati. Si trovano a circa 300 metri dall'Istituto di Ricovero e sono quindi facilmente raggiungibili a piedi. Alcuni sono posizionati al piano terra e altri al primo piano completamente ristrutturati e dotati dei generi di prima necessità. I requisiti necessari per poterne usufruire sono stabiliti dall'apposito regolamento. La distanza dalla propria residenza ed il reddito verranno considerate le principali credenziali. In relazione ai requisiti richiesti, sarà stilata una graduatoria ufficiale a seguito della quale gli aventi diritto, che dovranno depositare un'apposita domanda, saranno chiamati per usufruirne.



Servizio Sociale

Nell'affrontare situazioni di particolare disagio socio-sanitario, il paziente e i suoi familiari possono avvalersi del supporto del Servizio Sociale che fornisce informazioni sui servizi territoriali e, in caso di necessità, provvede ad attivarli, allo scopo di assicurare al paziente la continuità delle cure domiciliari dopo la dimissione e/o il trasferimento in strutture idonee. Gli assistenti sociali ricevono unicamente su appuntamento e possono essere contattati direttamente o tramite il personale sanitario.

Tel.: 090.60128.881 (per fissare un appuntamento)

Dove: quarto piano Direzione Sanitaria

Quando: Lun-Sab. 8.30-13.30

ACCOGLIENZA

Al momento del ricovero il paziente può informare il personale medico della sua volontà di non divulgare il ricovero, nonché le sue credenze religiose e/o la volontà o il rifiuto di adottare alcune terapie. Al paziente verranno anche illustrate le regole del reparto, l'orario di ricevimento dei medici e le modalità di attivazione della assistenza psicologica e spirituale. I reparti dispongono di un incaricato per il servizio pasti, al quale viene consegnata una lista con le diete mediche per i pazienti con particolare esigenze legate al proprio stato di salute, oltre che le indicazioni dietetiche in relazione ai gusti personali nel rispetto dei differenti stili di vita e religioni (Vegetariani, Musulmani, etc.).

Occorrente per il ricovero

Al momento dell'ingresso l'Utente dovrà essere munito di:

- ✓ documento di identità;
- ✓ tessera sanitaria con il codice fiscale;
- ✓ eventuale documentazione clinica relativa al periodo precedente il ricovero (cartelle cliniche, radiografie, analisi, prescrizioni di terapie effettuate ed altri accertamenti diagnostici già eseguiti).

Non possono in nessun caso essere effettuati ricoveri senza i documenti sopra indicati. Oltre agli effetti necessari all'igiene personale (asciugamani, saponi liquidi con dosatore, shampoo, ecc.), si consiglia di portare:

- ✓ accappatoio o telo doccia
- ✓ scarpe comode con tacco massimo 2-3 cm
- ✓ magliette
- ✓ gel alcoolico per l'igienizzazione delle mani
- ✓ biancheria intima
- ✓ calze di cotone
- ✓ pigiama e/o camicia da notte
- ✓ vestaglia
- ✓ tuta ginnica con apertura anteriore
- ✓ costume da bagno, cuffia, accappatoio e calzature da piscina (per eventuale idrocinesiterapia) È utile prevedere diversi cambi di biancheria intima e magliette per permettere al personale di assistenza di garantire una costante igiene dell'Utente. Al momento del ricovero viene consegnata all'Utente una scheda che riporta



Comfort

L'igiene personale dei nostri pazienti viene curata in maniera particolareggiata, infatti l'ospedale dispone di vasche per disabili studiate per la sanificazione. La vasca adoperata include anche un sistema ad ultrasuoni che coadiuva la rigenerazione cutanea per quei pazienti che presentano lesioni da decubito e aiuta la riattivazione del microcircolo. L'unità di risveglio è dotata di mobilizzatore, apparecchio che consente lo spostamento del paziente in stato vegetativo o di minima coscienza attraverso un nastro trasportatore in maniera non traumatica. La stessa unità è dotata anche di lettini da statica che consentono la verticalizzazione passiva. Il Centro dispone, inoltre, di sedie a rotelle di nuova concezione dotate di seduta basculante e reclinabile con appoggi ascellari, divaricatori e tavolinetto

DIMISSIONE

Dalla comunicazione da parte dei medici della data di dimissione (almeno 7 giorni prima), l'Utente è invitato ad avvisare tempestivamente i propri familiari al fine di organizzare l'uscita. Prima di lasciare l'IRCCS Centro Neurolesi, viene consegnata una lettera di dimissione nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al ricovero e le indicazioni di eventuali terapie da effettuare a casa. Nei giorni precedenti sarà cura dello stesso Istituto consegnare all'Utente (o ai familiari) un questionario anonimo di valutazione al fine di migliorare i servizi offerti. Nel lasciare la stanza si rammenta di ritirare dal caposala tutta la documentazione clinica personale consegnata al momento del ricovero, di portare via tutti gli effetti personali e di espletare le pratiche amministrative di dimissione presso l'Ufficio Ticket. Nell'ipotesi che l'Utente chieda di essere dimesso "contro il parere dei Sanitari", lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione riportata sul diario sanitario della cartella clinica, che solleva l'IRCCS da ogni responsabilità causata da questa decisione. L'Utente può, in casi di estrema gravità e nel caso in cui non rispetti le norme comportamentali ed i regolamenti dell'Istituto, essere dimesso, venendo meno il rapporto fiduciario medico-Utente, alla base di ogni attività diagnostico-terapeutica. Per il ritorno a casa, l'Utente dovrà provvedere autonomamente.

Dimissioni protette

L'assistente sociale dell'istituto, ove necessario, segue il paziente al momento delle dimissioni aiutandolo ad inserirsi nel sistema RSA (Residenze Sanitario-Assistenziali). La finalità di queste strutture consiste nel recupero funzionale e nella prevenzione all'aggravamento del danno funzionale per patologie che non sono assistibili a domicilio, ma per le quali il paziente non necessita di un ricovero in strutture ospedaliere. I pazienti che necessitano di interventi medici, infermieristici, riabilitativi, anche in seguito alle dimissioni, e che per gravi motivi di salute sono impossibilitati a raggiungere le strutture sanitarie, sono indirizzati al servizio ADI (Assistenza Domiciliare Integrata). Per usufruire del servizio ADI il familiare contatta la ASP (Azienda Sanitaria Provinciale) di appartenenza presentando la relazione rilasciata dalla nostra struttura ove si attesta la necessità del trattamento a domicilio e gli eventuali ausili, piano terapeutico e la fisioterapia da continuare al domicilio.

Rispetto del paziente terminale

Il rispetto della vita umana ha inizio sin dal concepimento fino alla fase terminale. L'essere umano, qualsiasi siano le sue condizioni di intendimento e volontà rimane pur sempre persona e come tale, nessun diritto gli può essere negato, tanto meno quello alla vita. I pazienti affetti in stato terminale, devono essere assistiti con le migliori cure possibili, non solo dal punto di vista medico, ma anche dal punto di vista etico.

L'ATTIVITA' AMBULATORIALE e DAY HOSPITAL RIABILITATIVO

Per accedere alle prestazioni di Medicina Specialistica ambulatoriale e DH riabilitativo è necessario essere in possesso dell'impegnativa dal proprio Medico curante prima di telefonare al Centro Unico di Prenotazione (CUP) o recarsi all'apposito sportello presso il nostro Istituto.

Assistenza ambulatoriale

Responsabile Dott. Rosario Grugno

ATTIVITA' CLINICA	REFERENTI
Sclerosi multipla(<i>centro Hub</i>)	Dott. Edoardo Sessa(responsabile); Dott. Giangaetano D'Aleo; Dott.ssa Rifici Carmela
Neuroriabilitazione	Dott.ssa Carmela Rifici
Tossina botulinica	Dott. Edoardo Sessa; Dott. Roberto Giorgianni; Dott. Rosario Grugno; Dott. Riccardo Lo presti
Terapia della spasticità con baclofene intratecale	Dott. Giangaetano D'Aleo
Epilessia	Dott.ssa Patrizia Pollicino
Disordini del movimento	Dott. Giuseppe Di Lorenzo
Cefalee	Dott. Rosario Grugno
Malattie Cerebrovascolari	Dott.ssa Francesca Arcadi
Demenze(<i>centro UVA</i>)	Dott.ssa Angela Marra
Cardiologia	Dott. Piercataldo D'Aleo
Malattie internistiche-Angiologia	Dott. Stefano Rotondo

(Gli esami sono prenotabili al numero verde 800.33.22.77 da Lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30)

Assistenza Diagnostica

Responsabile Dott. Gaetano Chirico

ATTIVITA' DIAGNOSTICA	REFERENTI
Radiologia Convenzionale	Dott.ssa Flavia Lo Surdo
Ecografia spalla	Dott. Marcello Colori
Tomografia Assiale Computerizzata Spirale	Dott. Gaetano Chirico, Dott. Danilo Galletta
Risonanza Magnetica non convenzionale	Dott.ssa Simona Cammaroto
Risonanza Magnetica convenzionale	Dott.ssa Chiara Smorto

Laboratorio di Neurofisiopatologia

Responsabile Dott. Roberto Giorgianni

ATTIVITA' DIAGNOSTICA	REFERENTI
EEG e disturbi del sonno	
Ecocardiografia	Dott. Piercataldo D'Aleo
Elettromiografia e potenziali evocati visivi, acustici, somatosensoriali e motori	Dott. Roberto Giorgianni e Dott. Natale Mondo
Doppler arti e TSA	Dott. Stefano Rotondo e Dott. Enrico Chillè, Dott.ssa Arcadi

Day hospital riabilitativo

Dott. Rocco Salvatore Calabrò

DAY HOSPITAL	REFERENTI
Trattamento dei disturbi motori (Lokomat, Ciclofes, Armeo)	Dott. Giovanni Trombetta
Trattamento dei disturbi cognitivi (ERICA, Power-AFA e Nirvana)	Dott.sa Rosaria De Luca
Riabilitazione robotizzata	Dott. Rocco Salvatore Calabrò
Terapie con baclofene intratecale	Dott. Giangaetano D'Aleo

(Gli esami sono prenotabili al [numero verde 800.33.22.77](tel:800.33.22.77) da Lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30)

I PRINCIPI GUIDA DEI NOSTRI SERVIZI



L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza:

I servizi e le prestazioni sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche. Imparzialità: i servizi sono erogati adottando i comportamenti obiettivi, equi ed imparziali verso gli utenti.

Continuità:

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

Diritto di scelta:

Tutti i cittadini aventi diritto alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale possono liberamente scegliere di avvalersi dei servizi dell'IRCCS.

Partecipazione:

Gli utenti si sono impegnati a lavorare insieme per migliorare la qualità dei servizi forniti, anche attraverso il volontariato.

Efficienza ed efficacia:

- ✓ Gli operatori dell'IRCCS sono costantemente impegnati a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri d'efficienza e di efficacia. La struttura assicura, inoltre, un servizio medico d'elevata qualità;
- ✓ Attraverso una condotta eticamente corretta;
- ✓ Applicando criteri espliciti di verifica della qualità;
- ✓ Fornendo assistenza infermieristica personalizzata; indicando al personale infermieristico le "linee guida" da tenere, tratte dalle ricerche più recenti del settore.

DIRITTI DEL MALATO

- ✓ Riservatezza e privacy;
- ✓ Informazione corretta sull'eziologia, durata ed evoluzione della patologia;
- ✓ Diritto di scelta terapeutica;
- ✓ Informazione sulle alternative terapeutiche;
- ✓ Informazione sull'eventuale cambiamento della qualità della vita a seguito della malattia;
- ✓ Informazioni sull'effetto dei mezzi diagnostici e terapeutici;
- ✓ Informazione chiara e completa sulle sperimentazioni cliniche proposte;
- ✓ Diritto all'interruzione dei trattamenti.

Doveri dei pazienti

- ✓ I pazienti possono allontanarsi dai reparti, pur rimanendo in Istituto previa comunicazione al caposala o al personale sanitario di turno;
- ✓ I pazienti, quando accedono all'istituto "IRCCS Centro Neurolesi "Bonino-Pulejo" sono invitati ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con l'impegno a collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione;
- ✓ Gli utenti non possono praticare altre terapie oltre quelle prescritte dai medici dell'IRCCS che li hanno in cura e riportate in cartella; eventuali terapie effettuate a domicilio prima del ricovero vanno comunicate al medico di reparto al momento del ricovero per l'eventuale prosecuzione durante la degenza;
- ✓ I medicinali non autorizzati dal medico di reparto, vengono ritirati immediatamente dal caposala;

Doveri degli utenti

- ✓ L'uso di apparecchi telefonici e televisivi deve essere effettuato in modo da non recar disturbo agli altri degenti e deve, in ogni caso, cessare alle ore 22:30. Alla stessa ora si devono spegnere tutte le luci, lasciando accese solo quelle notturne, ed ogni utente deve occupare il proprio letto per il fisiologico riposo;
- ✓ È vietato l'uso di qualsiasi apparecchiatura elettrica od elettrodomestico, se non preventivamente autorizzato. È assolutamente vietato l'uso di apparecchiatura a fiamma libera;
- ✓ È opportuno che gli utenti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi loro riservati;
- ✓ È fatto divieto agli utenti ed ai loro familiari, di interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza. Eventuali gravi disservizi che dovessero verificarsi tra utenti e personale sanitario o tra personale sanitario e parenti, devono essere segnalati tempestivamente ed esclusivamente alla Direzione Sanitaria;

RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA



In ottemperanza alla normativa vigente, la consegna della copia della Documentazione Clinica avverrà solo ed esclusivamente:

- ✓ all'Intestatario della Documentazione Clinica in possesso del documento d'identità valido;
- ✓ ad altra persona munita di documento d'identità valido, di delega scritta compilata dall'Intestatario della Documentazione Clinica (art. 21 e 28 DPR 445 del '2000);
- ✓ in caso di minore, la copia della Documentazione Clinica potrà essere consegnata all'Intestatario se in possesso di un documento d'identità proprio; in caso contrario solo ai genitori che ne esercitano la potestà, previa dichiarazione compilata alla presenza del funzionario delegato presentando un documento d'identità valido;
- ✓ in caso di adozione di minore, al genitore adottante che certifichi l'atto di adozione previa esibizione di un documento d'identità Valido;
- ✓ al Tutore o Curatore, solo se in possesso di documento d'identità valido e previa dichiarazione compilata alla presenza del funzionario delegato;
- ✓ in caso di paziente deceduto, solo agli aventi diritto (legittimi eredi) muniti di documento di identità valido, previa autocertificazione attestante il grado di parentela compilata alla presenza del funzionario delegato. In caso di disaccordo tra gli eredi, la decisione spetta all'Autorità Giudiziaria, salvo volontà diversamente espressa dal defunto;

Si avverte che il tempo di attesa per il ritiro della Cartella Clinica è di circa 30 giorni dalla data della richiesta (ex art. 25 co. 4 L. 241/1990: definisce il tempo massimo concesso all'amministrazione per autorizzare l'accesso).

DOCUMENTI DI DIMISSIONE

Lettera di dimissione

Al momento della dimissione dall'ospedale il paziente riceve la lettera di dimissione contenente i risultati delle indagini cliniche e delle cure eseguite durante il ricovero, la terapia consigliata e i suggerimenti per gli eventuali controlli ambulatoriali.

Possono essere richieste:

- ✓ Copia Cartella Clinica;
- ✓ Cartella Clinica Day Hospital;
- ✓ Copia esami di Radiologia, Neuroradiologia e Medicina Nucleare;

Ritiro referti

La data e le altre informazioni utili al ritiro del referto sono indicate sul modulo consegnato al paziente. Per il ritiro del referto è indispensabile presentare l'apposito modulo ricevuto in sede di esame.

Dove: Direzione Sanitaria

Quando: Lu.-Ve 9.00-13.00 / Ma-Gio 15.00-17.00

Per informazioni: 090.60128.710

Non vengono comunicati risultati telefonicamente (D.Lgs.196/03).

Recapito referti: è attivo un servizio di spedizione referti a domicilio.

*Per la richiesta della cartella clinica occorre un versamento da un minimo di € 10,00 (dieci) ad un max di € 50 (cinquanta) al C/C postale 84449636 intestato a IRCCS Centro Neurolesi. Il versamento è variabile e si basa sul numero di pagine di cui è composta la cartella clinica. Nel caso fosse richiesto il recapito al domicilio occorrerà incrementare l'importo di cui sopra di ulteriori € 7,00 inviabile al numero di fax **090.60128.816**. Per ogni informazione ulteriore riguardante la gestione della problematica del rilascio della documentazione sanitaria è sempre possibile contattare l'URP ai numeri sopra evidenziati.*

CERTIFICAZIONE DI QUALITA' E GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

(Responsabile: dott. D'Aleo Giangaetano)



Il nostro Istituto è certificato secondo la norma internazionale per i sistemi di gestione della qualità UNI EN ISO 9001:2008 e proiettata verso la nuova edizione ISO 9001:2015 ed i principi ispiratori della UNI EN ISO 9004:2009. Come tale l'intero sistema è approcciato per processi, all'interno dei quali vengono definite procedure ed istruzioni operative. I principi ispiratori sono quelli dell'orientamento alla salute e alla sicurezza del paziente, il coinvolgimento della Direzione Generale e della Direzione Scientifica, la misurazione e l'analisi dei processi tramite indicatori, il miglioramento continuo, la valutazione della soddisfazione del paziente (*customer satisfaction*). All'interno del sistema, recependo il Decreto Assessoriale 3081 del 23.12.2009 e gli *standards* di *Joint Commission International* (progetto regionale *Patient Safety*), trasversalmente a tutti i processi, sono state inserite procedure per la gestione del rischio clinico (*clinical risk management*): prevenzione degli errori in sanità e contenimento del danno al paziente. In quest'ottica sono presenti nel sistema procedure e *good clinical practices* sulla corretta identificazione del paziente, sulle emotrasfusioni, sull'*incident reporting*, sulla segnalazione degli eventi sentinella (flusso SIMES), sulla gestione dei cateteri venosi centrali, sulla gestione delle cannule tracheali, sulla prevenzione delle infezioni, sulla prevenzione delle piaghe da decubito, sulla scheda unica di terapia, sulla prevenzione delle cadute, sulla comunicazione ed il passaggio di consegne, sulla rintracciabilità, sui trasporti protetti, sulla gestione delle emergenze, sulla sedazione. E' previsto un programma annuale di controllo, tramite *audit* interni (gestiti, con competenza interna certificata, secondo la norma UNI EN ISO 19011:2012, ed esterni da parte dell'Ente di certificazione. Tutti questi elementi concorrono alla definizione della politica e degli obiettivi della Direzione Generale espressi e deliberati nel piano annuale qualità e rischio clinico, espressione della massima integrazione tra questi due aspetti, consultabile sul sito *web* dell'Istituto (www.irccsneurolesiboninopulejo.it). E' stato inoltre avviato un programma di coinvolgimento dei pazienti e dei loro familiari (*stakeholders*) nella gestione del rischio clinico.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

URP: Tel.090.60128.861-090.60128.881

FAX: 090.60128.861

e-mail: urp@irccsboninopulejo.it

Orari: Lu-Ve 8.30-13.30

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è un servizio dell'ospedale dedicato all'ascolto e all'accoglienza degli utenti. L'Ufficio offre un punto di contatto diretto con la struttura per la richiesta di informazioni sui servizi erogati e le modalità d'accesso e per la presentazione di osservazioni, suggerimenti, reclami. Qualora il problema non sia d'immediata risoluzione, l'URP se ne fa carico dando un ritorno al paziente. Nel caso la segnalazione/ reclamo richieda una serie di accertamenti e verifiche, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede all'istruttoria del reclamo, coinvolgendo le unità operative interessate o i Servizi Amministrativi/Sanitari, al fine di fornire all'utente una risposta adeguata, come da normativa Nazionale n. 241 del 07/08/1990.

Gli utenti dell'IRCCS che desiderano esprimere le loro osservazioni, in merito a reclami e/o encomi possono farlo tramite:

- ✓ colloquio con gli operatori dell'URP;
- ✓ lettera in carta semplice;
- ✓ segnalazione telefonica, via fax o via posta elettronica;
- ✓ compilazione dell'apposito modulo distribuito a cura dell'URP da inviare per posta o via fax

URP: Tel.090.60128.861-090.60128.881
FAX: 090.60128.861
e-mail: urp@ircsboninopulejo.it
Orari: Lu-Ve 8.30-13.30

Al fine di valutare la qualità percepita dagli utenti dell'Ospedale (Customer Satisfaction) è stata organizzata un'attività costante di monitoraggio attraverso la somministrazione dei questionari sulle aree ambulatoriali e di degenze. Gli items contenuti nei questionari rappresentano un prezioso contributo per implementare azioni di miglioramento e per ottimizzare l'efficienza/efficacia dei servizi offerti dall'Ospedale. L'aggiornamento periodico della Carta dei Servizi è a cura del suddetto Ufficio; tale documento è a tutela dei cittadini e riveste un ruolo di notevole rilevanza in quanto, al suo interno, vengono definiti gli impegni che la Struttura Sanitaria si assume agli standard di qualità che intende mantenere nell'erogazione dei servizi.

Il referente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ogni anno effettua una revisione completa della Carta dei Servizi (CdS) e ne segue l'aggiornamento periodico. Nella stessa si trovano tutte le indicazioni/informazioni in merito ai servizi sanitari offerti. La CdS è redatta nel rispetto delle normative di riferimento (Legge 7 agosto 1990, n. 241 "nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi", D.Lgs n. 502 del 30 dicembre 1992 "riordino della disciplina in materia sanitaria" e successive modifiche e integrazioni, in particolare l'art. 14 "Diritti dei cittadini"; linee guida nel DPCM 19 maggio 1995 "schema generale di

STANDARD DI QUALITA'

Sono stabiliti degli standard di qualità per ambiti diversi, che il cittadino e l'utente può sempre verificare direttamente, rispetto ai quali il nostro istituto si impegna a mantenere per rispondere al meglio ai bisogno ed alle esigenze degli utenti.

AMBITO	STANDARD
Accessibilità – Tempi di attesa per prestazioni sanitarie	I tempi di attesa per il ricovero rispondono ai requisiti normativi e sono verificabili presso l'ufficio ricoveri. I tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali sono consultabili presso il sito aziendale.
Accessibilità – per diversamente abili	In tutte le strutture sono state abbattute le barriere architettoniche per rendere accessibili i diversi servizi.
Accessibilità – segnaletica interna	La segnaletica è stata predisposta per favorire un autonomo orientamento all'interno della struttura.

AMBITO	STANDARD
Disponibilità documentazione clinica: referti, cartelle cliniche, lettere di dimissione	La data di consegna è sempre riportata. -Referti degli esami di diagnostica per immagini (Radiologia, Neuroradiologia, Medicina Nucleare) disponibili in 7.gg lavorativi (data di consegna sempre riportata sul tagliando per il ritiro) -Lettera di dimissione disponibile al momento delladimissione. - Copia conforme della Cartella clinica disponibile, previo pagamento contributo spese amministrative, entro 30 gg.dalla dimissione. - Possibilità di ricevere a domicilio i referti o la copia della cartella clinica
Continuità delle cure	-Per ogni paziente che accede alla nostra struttura viene registrato con un codice identificativo nel sistema informatico ospedaliero, viene istituito un fascicolo elettronico personale con i principali dati clinici che vengono via via arricchiti a ogni nuovo accesso. - Il Servizio Sociale è sempre a disposizione, previo appuntamento, per aiutare pazienti e famigliari nell'organizzazione di dimissioni protette in caso di difficoltà di carattere sociale.
Sicurezza delle cure	-E' sempre attivo un percorso per la gestione del rischio clinico ed un sistema di monitoraggio interno per identificare e correggere tempestivamente

	<p>possibili situazioni di rischio e promuovere azioni preventive.</p> <p>-Sono promosse tutte le pratiche per contenere il rischio delle infezioni e, a questo proposito, anche i reparti sono dotate di distributori di alcol glicerinato per ridurre il rischio di contaminazioni attraverso le mani.</p> <p>-Viene sempre effettuata una valutazione del rischio di cadute e, all'occorrenza, vengono attivati i provvedimenti necessari per la riduzione del rischio.</p>
--	--

AMBITO	STANDARD
Qualità delle cure	L'elevato impegno nella ricerca scientifica garantiscono la disponibilità delle cure e delle terapie più aggiornate.
Condivisione delle tecniche terapeutiche	Per ogni prestazione che implichi qualche specifico rischio viene richiesta una attestazione di volontà in forma scritta per la quale viene fornita una specifica informativa.
Reclami	I reclami formulati per iscritto, non anonimi, vengono presi in carico dall'URP che garantisce sempre una risposta scritta entro 30 gg. lavorativi dalla ricezione del reclamo.

Oltre agli standard sopraelencati, a più diretto impatto sull'utenza, sono definiti una serie di indicatori che l'IRCCS Centro Neurolesi "Bonino-Pulejo" monitora trimestralmente per tenere sotto controllo i propri processi interni con l'obiettivo di ottimizzarli.

CONTATTI

IRCCS Centro Neurolesi Bonino Pulejo
S.S.113 Via Palermo C/da Casazza 98123 Messina

Centralino: 090.60128.848 – 090.60128.849

Ufficio relazioni con il pubblico: 090.60128.861

Ufficio ticket: 090.60128.833

Ufficio stampa: 090.60128.954

Area Ricerca: 090.60128.807

Area Amministrativa: 090.60128.970



QR code sito istituzionale:

Direzione Generale: 090.60128.970; Fax +39.090.60128.876;
Email: dirgenerale@irccsneurolesiboninopulejo.it

Direzione Scientifica: 39 090.60128.926; Fax +39 090.60128.854;
Email: bramanti@irccsneurolesiboninopulejo.it

Direzione Sanitaria: 39 090.60128.884; Fax. +39 090.60128.816;
Email: direzione.sanitaria@irccsneurolesiboninopulejo