

CARTA DEI SERVIZI

del PRESIDIO DI RIABILITAZIONE VIA DIONISIO



Via Dionisio, 90 - ROMA

Tel: 06 888 59 1. Fax: 06 888 539 1

ED. MARZO 2021

I EDIZIONE - NOVEMBRE 2012

II EDIZIONE - APRILE 2013

III EDIZIONE - MARZO 2014

IV EDIZIONE - APRILE 2015

V EDIZIONE - APRILE 2016

VI EDIZIONE - MARZO 2017

VII EDIZIONE - APRILE 2018

VIII EDIZIONE - MARZO 2019

XI EDIZIONE - MARZO 2020

X EDIZIONE - MARZO 2021

La Carta dei Servizi è il documento che la Cooperativa Nuova Sair ONLUS ha redatto sulla base di quanto stabilito dal DPCM 19 maggio 1995.

Con tale strumento, la Nuova Sair intende far conoscere la propria struttura organizzativa e facilitare l'accesso ai servizi da parte degli utenti.

In particolare, la Carta contiene informazioni circa:

la Cooperativa stessa;

la struttura organizzativa del Presidio di Riabilitazione, i servizi offerti e le modalità di accesso;

gli **orari** di apertura;

le modalità con cui la Cooperativa Nuova Sair ONLUS assicura il rispetto dei diritti del cittadino/utente, anche in termini di verifica qualitativa dei servizi prestati dall'organizzazione.

La Carta viene distribuita nelle Unità Operative del Presidio, dove è messa a disposizione dell'utenza negli appositi spazi individuati nelle aree comuni, e a casa dell'utente/paziente in caso di prestazioni domiciliari.

La Carta dei Servizi viene rivista annualmente.

PRINCIPI GENERALI

La presente Carta dei Servizi ha come fondamento i 6 principi fondamentali sull'erogazione dei servizi sanitari sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che la Cooperativa Nuova Sair ha recepito e fatto propri.

Eguaglianza - L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità - La Cooperativa Nuova Sair ONLUS ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità - L'erogazione del servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Anche i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono espressamente regolati dalla normativa di settore, fatto salvo il dovere per la Cooperativa Nuova Sair ONLUS di adottare, in tali casi, misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta - L'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione - Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, e favorire la collaborazione nei confronti della Cooperativa Nuova Sair ONLUS, è garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio. In particolare, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Cooperativa Nuova Sair ONLUS provvede a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

Efficienza ed efficacia - I servizi offerti dalla Cooperativa Nuova Sair ONLUS vengono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

OBIETTIVI ED IMPEGNI

La Carta dei Servizi della Cooperativa Nuova Sair ONLUS tende ad assicurare la qualità dei servizi erogati, l'efficacia degli interventi e la soddisfazione degli utenti/pazienti.

La Cooperativa Nuova Sair ONLUS elabora la presa in carico secondo quanto prescritto dall'OMS attraverso l'ICF (manuale di Classificazione Internazionale del Funzionamento Disabilità e Salute). L'organizzazione mondiale con questo manuale vuole porre in primissimo piano il tema cruciale della Presa in Carico Globale della persona con problematiche di salute. Secondo l'ICF, ogni persona bisognosa di aiuto deve essere comunque considerata in chiave biopsicosociale: non solo sul piano anatomofisiologico, ma anche (e, per alcuni versi, soprattutto) sul piano "personale" e dei fattori ambientali".

Per raggiungere questi obiettivi la Cooperativa Nuova Sair ONLUS si impegna a:

promuovere e sostenere tutte le sinergie disponibili sul territorio attraverso una "messa in rete" delle attività dei diversi soggetti che operano con finalità analoghe;

ridurre lo spazio tra chi eroga e chi usufruisce di un servizio, individuando percorsi volti a migliorare gli interventi sanitari e assistenziali e ponendo al centro del suo operato i destinatari del servizio;

rendere le prestazioni efficaci e misurabili;

garantire ad ogni paziente in situazione di handicap, di malattia o di disagio, e ad ogni nucleo familiare che ruota intorno ad esso, di poter contare non solo sulla professionalità del singolo operatore ma sull'intera struttura della Cooperativa Nuova Sair ONLUS che, attento ai bisogni, dovrà intervenire in ogni momento per migliorare il servizio e garantire i risultati attesi.

Per raggiungere tali obiettivi, sono utilizzati i seguenti strumenti:

presentazione della Cooperativa Nuova Sair ONLUS alla famiglia dell'utente, per facilitare il rapporto professionale e personale e per attivare un efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso;

monitoraggio continuo della qualità del servizio erogato (controllo di qualità) attraverso incontri periodici con la famiglia, effettuate da personale qualificato previo appuntamento; durante tali incontri il familiare potrà condividere il progetto riabilitativo e gli obiettivi raggiungibili rispetto al servizio erogato;

miglioramento continuo dei rapporti con gli utenti per valutarne e comprendere al meglio le esigenze, i bisogni, le aspettative;

adozione di metodologie specifiche per rispondere in modo efficace alle diverse esigenze, rispettando gli standard qualitativi del servizio di assistenza;

ottimizzazione degli interventi attraverso il coinvolgimento continuo del personale, appositamente aggiornato con corsi di perfezionamento organizzati dalla Cooperativa Nuova Sair ONLUS;

promozione del continuo miglioramento della propria organizzazione, in sintonia con gli indirizzi programmatici della Regione Lazio.

LA COOPERATIVA NUOVA SAIR

Nuova Sair è una cooperativa sociale specializzata nei servizi di assistenza di tipo sociale, sanitaria e riabilitativa alle persone anziane, disabili e con malattie croniche ed acute.

Opera in tutta Italia, con l'apporto di 1.800 operatori tra medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, assistenti domiciliari e tutelari, educatori professionali, assistenti sociali e psicologi.

Nuova Sair gestisce direttamente o per conto di Istituzioni pubbliche e private servizi di assistenza domiciliare integrata, riabilitazione di persone temporaneamente o stabilmente disabili, assistenza infermieristica e riabilitativa in residenze o luoghi di cura, cure a pazienti oncologici presso Hospice o a domicilio, servizi educativi e di recupero di giovani a rischio di emarginazione sociale.

A fronte dei volumi di attività e della competenza posseduta (che colloca tra le prime Cooperative Sociali d'Italia) Nuova Sair è stata scelta per entrare a far parte del Consorzio RI.REI. a cui era stato attribuito il compito di scongiurare l'interruzione dell'assistenza agli ospiti delle strutture dell'Associazione Anni Verdi in liquidazione.

Dopo un periodo in cui le attività sono state assicurate attraverso lo strumento consortile, a partire dal 1° dicembre 2011 Nuova Sair è entrata direttamente nella gestione delle attività del Centro Diurno di Via Dionisio 90, di assistenza a favore degli che risiedono nel territorio della ASL RM B, nonché delle attività ambulatoriali del Centro per l'Autismo di Via Dionisio, 90.

Parte prima

I servizi e le strutture del Presidio di Riabilitazione "Via Dionisio"

DIRETTORE MEDICO: DOTT. ARMANDO CANCELLI

Nell'ambito del SSN, presso il Centro di Riabilitazione di Via Dionisio vengono erogati:

- Trattamenti riabilitativi sia estensivi che di mantenimento in regime semiresidenziale (ai sensi dell'art. 26 legge 833/78)
- Trattamenti riabilitativi domiciliari
- All'interno del presidio di Via Dionisio è attivo, inoltre, un Centro Sperimentale per l'autismo e i disturbi generalizzati dello sviluppo.

Presidio di Riabilitazione Semiresidenziale

Contatti:

>Telefono: 06 888 591

>Fax: 06 888 591 158

>email: centrodiurno.viadionisio@nuovasair.it

Orario segreteria:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 14,30

Orario di attività del servizio:

dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 14,30

Destinatari del servizio

I trattamenti riabilitativi in regime semiresidenziale sia estensivi che di mantenimento sono indicati per persone con disabilità anche grave e sono finalizzati, ove possibile al recupero funzionale ad evitare l'aggravamento ed a favorire l'autonomia nella vita quotidiana.

Tipologia d'attività

- >prestazioni riabilitative previste dal progetto individualizzato (riabilitazione neuromotoria,cognitiva, logopedica, terapia occupazionale,intervento educativo);
- > attività di carattere ludico-ricreativo e ludicosportivo, finalizzate all'integrazione sociale, realizzate in convenzione con enti esterni (nuoto, ginnastica, gite, soggiorni estivi);
- >attività sanitaria di tipo medico-infermieristico.

Trasporto

E' organizzato il trasporto da e verso il Presidio per gli utenti per i quali non è assicurato il servizio da parte della ASL di appartenenza

Servizio Di Riabilitazione Domiciliare A Favore Di Persone Con Disabilità Complesse

MEDICO RESPONSABILE: DOTT.SSA VALENTINA NUCERA

Contatti:

- >Telefono: 06 888 591 112
- >Fax: 06 888 591 117
- >Email: domiciliare.viadionisio@nuovasair.it

Orario di segreteria:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 15,00

Orario di attività del servizio:

dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,00

Destinatari del servizio

I trattamenti riabilitativi in regime domiciliare sono indicati per le persone con disabilità complessa fisica, psichica, sensoriale o mista (come già definita nell'articolo 26 della L.R. n. 833/78) che non possono accedere alle strutture ambulatoriali e che presentano condizioni cliniche e sociali stabili e funzioni cognitive-collaborative conservate.

Attività previste

- > attività riabilitativa;
- > attività di valutazione;
- >attività sanitaria specialistica.

Centro sperimentale per l'autismo e i disturbi generalizzati dello sviluppo

MEDICO RESPONSABILE: DOTT.SSA PATRIZIA GROSSI

Contatti:

>Telefono: 06 888 59 122

>Fax: 06 888 591 158

>Email: ambulatorio.viadionisio@nuovasair.it

Orari di apertura del Centro:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 e il sabato dalle ore 8,00 alle ore 14,00.

Attività previste

>attività terapeutico-riabilitative (terapia cognitiva e neuropsicologica, terapia neuropsicomotoria, terapia logopedica, terapia occupazionale, terapia psicologica, terapia psicologica con tecniche di musicoterapia);

>attività di valutazione previste dal progetto individualizzato effettuate mediante osservazioni strutturate e non strutturate, e mediante somministrazione di test specifici standardizzati;

>colloqui psicoeducativi con i familiari;

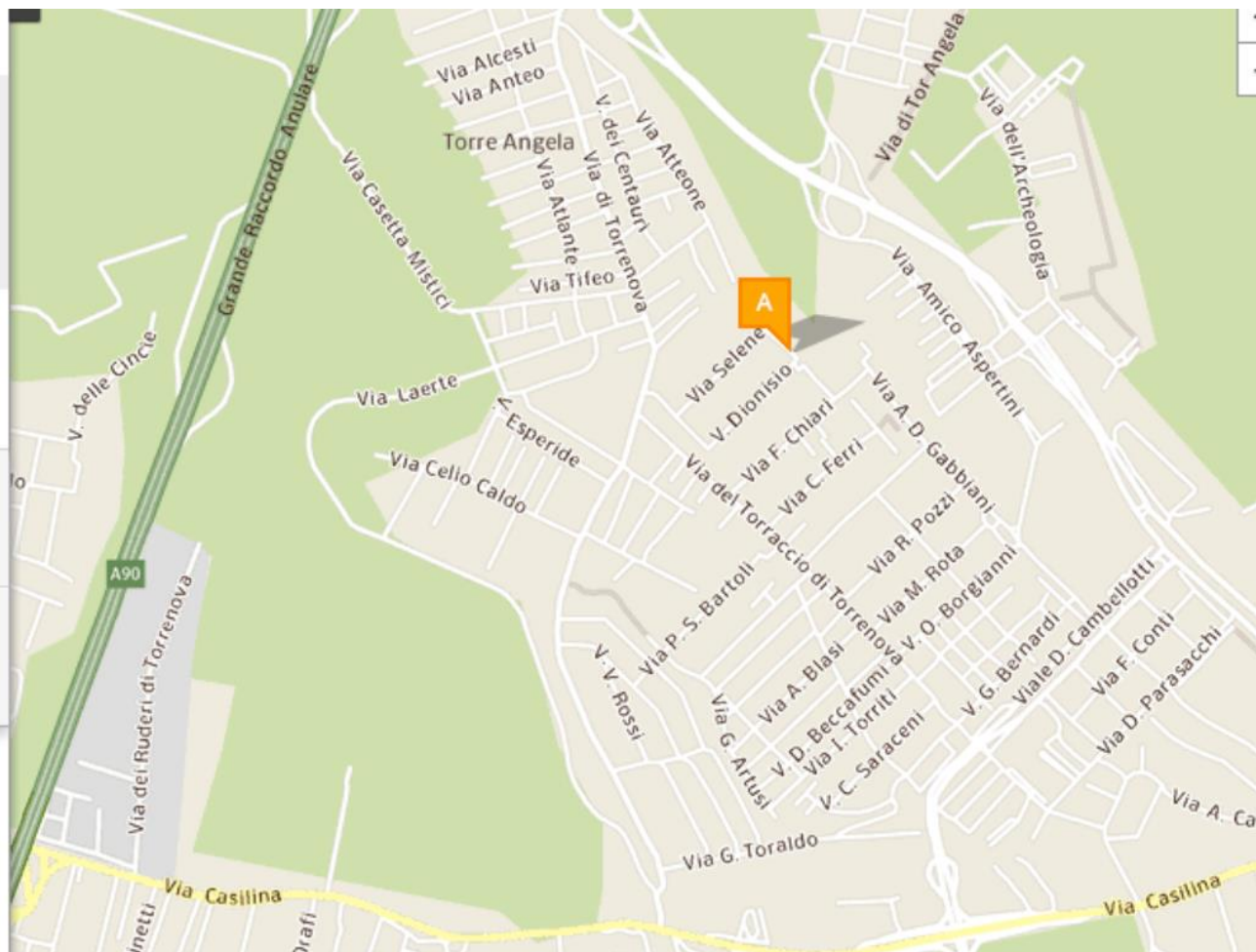
>incontri formativi ed informativi con il personale scolastico e/o le figure di riferimento;

>attività sanitaria di tipo specialistico.

Parte seconda

Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

DOVE SIAMO



LA STRUTTURA

Il presidio è dotato di:

- 2 palestre per le attività di riabilitazione (un'ampia palestra al piano seminterrato e una al secondo piano)
- Locali dedicati per le attività di massofisioterapia/terapia strumentale
- Laboratori di logopedia
- Locali per la terapia occupazionale
- Laboratorio psicologico
- Locali dedicati per le attività laboratoristiche: cucina, pittura, didattica, falegnameria;
- Laboratorio per la musicoterapia

La struttura è così articolata:

PIANO TERRA: direzione medica, palestra, reparto utenti, mensa, cucina, biblioteca, sala riunioni, uffici, stanza stimolazioni sensoriali, studio medico, infermeria;

PIANO PRIMO: reparti per utenti con bagni attrezzati uomo/donna, uffici e servizio di accoglienza per l'attività domiciliare;

PIANO PRIMO: reparto utenti, servizi, palestra di fisioterapia, laboratorio pittura, laboratorio cucito, falegnameria, musicoterapia, stanza relax;

ESTERNO: parco privato e parcheggi riservati. E' in via di ultimazione uno spazio dedicato alle esperienze in ambiente all'aperto (protetto) ed una piscina.

BARRIERE ARCHITETTONICHE/PERCORSI

Il Presidio Riabilitativo" Via Dionisio" è completamente privo di barriere architettoniche.

AMBIENTI E ATTREZZATURE

Nelle diverse sedi sono presenti ambienti specifici attrezzati a seconda del tipo di riabilitazione svolta, provvisti di arredi e dotazione strumentale idonei allo svolgimento delle singole attività e rispondenti alle norme di sicurezza. Periodicamente si aggiorna l'elenco delle attrezzature per la riabilitazione conservando accuratamente la documentazione in ambienti sicuri e quando necessario si provvede alla periodica verifica.

DOVE OTTENERE INFORMAZIONI

Infopoint: sportello di interfaccia con l'utente per eventuali quesiti relativi alle prestazioni erogate dal Presidio. È attivo presso il servizio segreteria ed accettazione al piano seminterrato o al numero 06 888591 - tutti i giorni feriali dalle ore 8,30 alle ore 14,30

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP):

Gestito dalla Direzione Medica di Presidio per garantire la tutela dell'utente ed in particolare raccogliere gli eventuali reclami sporti.

SITO INTERNET

Ulteriori informazioni sono disponibili consultando il sito Internet www.nuovasair.it

CARTELLONISTICA

Nei locali del Presidio è evidente apposita cartellonistica con l'indicazione dei servizi e del personale afferente.

COLLOQUI CON IL PERSONALE SANITARIO

I Medici del Presidio forniscono ai parenti degli utenti una completa informazione circa la condizione clinica degli assistiti.

SERVIZI OFFERTI

Presso il Presidio vengono erogate esclusivamente, alle persone diversamente abili, prestazioni in regime domiciliare, ambulatoriale e semiresidenziale.

Ogni prestazione è svolta in forma individuale e/o di gruppo, a seconda della specificità e della finalità dell'intervento stesso.

La presa in carico dell'utente viene effettuata da un'equipe multidisciplinare, formata da medici, psicologi, terapisti, assistenti sociali, educatori, che operano in sinergia formulando un progetto riabilitativo individualizzato, coerente con i bisogni dell'utente e volto ad assicurare la globalità del trattamento riabilitativo, che in alcuni contesti coinvolge la famiglia e la scuola nonché i municipi. La realizzazione del progetto può richiedere la predisposizione di uno o più programmi riabilitativi.

Il progetto riabilitativo ha come finalità:

- il recupero di competenze funzionali che, per ragioni patologiche, sono state compromesse;
- l'evocazione di competenze che non sono comparse nel corso dello sviluppo;
- il contrasto alla regressione funzionale delle malattie cronico degenerative, cercando di modificarne la storia naturale; la riduzione dei fattori di rischio.

Il progetto riabilitativo deve tener conto in maniera globale:

- delle preferenze dell'utente (e/o dei suoi familiari, quando è necessario);
- dei suoi bisogni;
- delle sue difficoltà;

- dei punti di forza;
- delle abilità residue e recuperabili;
- dei fattori ambientali, contestuali e personali.

I servizi svolti all'interno delle strutture, selezionati in base alle esigenze ed alle condizioni personali dell'utente, comprendono:

- Visite Mediche Specialistiche neuropsichiatriche, neurologiche, fisiatriche, ortopediche.
- Servizio di Psicodiagnosi: mediante colloqui clinici e test diagnostici si programmano verifiche periodiche dello status dell'utente nel corso dell'attuazione del progetto riabilitativo.
- Terapia Neuromotoria: rientrano in tale area tutte le pratiche terapeutiche volte al miglioramento funzionale, soprattutto nella valenza adattiva della motricità volontaria, prevenendo, per quanto possibile, complicanze sul piano clinico generale, potenziando le abilità residue, contenendo la disabilità e migliorando l'autonomia.
- Terapia Psicomotoria: la pratica terapeutica psicomotoria si rivolge specificatamente all'età evolutiva come approccio globale al movimento, alla comunicazione e alla conoscenza di sé e del mondo.
- Terapia Logopedica: si intende un intervento specifico sulle patologie del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva ed adulta.
- Terapia Cognitiva e Neuropsicologica: si intende l'intervento specifico su attenzione, percezione, memoria, gnosie, prassie, lettura, scrittura, calcolo, ideazione, logica, processi di pensiero, svolti anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici ed altre tecnologie avanzate.

- Terapia Occupazionale: si intende l'intervento messo in atto su soggetti appartenenti a tutte le fasce di età, utilizzando attività espressive, artigianali, di gioco e della vita quotidiana. Tali attività sono finalizzate alla promozione del recupero funzionale aiutando l'individuo ad adattarsi all'ambiente di vita (domestico, lavorativo e sociale) e migliorare la sua autonomia.
- Terapia Psicologica: si intende l'intervento di sostegno psicologico, individuale o di gruppo, a soggetti in età evolutiva e adulta e/o alla famiglia durante il trattamento riabilitativo, attraverso lo sviluppo di strategie e azioni dirette al fine di favorire un migliore inserimento dell'utente nel contesto sociale di appartenenza.

ATTIVITA' DEL CENTRO SEMIRESIDENZIALE

L'organizzazione interna del centro prevede che l'attività riabilitativa sia svolta sia all'interno dei nuclei di appartenenza dell'utente che in specifici laboratori quali:

- LABORATORIO ATTIVITA' COGNITIVE
- LABORATORIO DI CUCINA
- LABORATORIO DI BRICOLAGE E CERAMICA (utilizzo "artistico" di materiali vari quali carta, legno, stoffa, creta e cera)
- LABORATORIO DI CUCITO
- LABORATORIO CINEFORUM
- LABORATORIO DI MUSICA E STRUMENTI MUSICALI
- LABORATORIO ARTISTICO (grafico-pittorico)
- LABORATORIO GIOCHI E MOVIMENTO (attività motoria di base ed educazione al movimento anche con l'utilizzo di ausili quali quadripodi e tutori)
- LABORATORIO PER LA STIMOLAZIONE PLURISENSORIALE
- LABORATORIO DI ORIENTAMENTO SUL TERRITORIO

Il progetto riabilitativo prevede inoltre:

- Attività informatica

- Gite ed uscite didattiche
- Spettacoli sia all'interno che all'esterno del centro
- Realizzazione di feste: Carnevale, Natale, feste di compleanno.

Il Centro semiresidenziale, oltre ad essere in rapporto di collaborazione con l'azienda Asl del proprio territorio, contribuendo anch'esso all'integrazione dei diversi servizi socio-sanitari e sociali, è inserito in realtà comunitarie di parrocchia, quartiere e comune. È parte di questi contesti, intervenendo attivamente alla costruzione di quelle relazioni che promuovono l'inclusione della persona disabile, nel pieno diritto alla cittadinanza.

Il Centro favorisce una cultura dell'accettazione e del rispetto nel tessuto sociale del territorio di appartenenza ed attiva forme di partecipazione alle opportunità offerte dal territorio.

Il centro si avvale dei propri pulmini per permettere ai diversi gruppi di disabili di muoversi, conoscere, incontrare e partecipare alle varie iniziative esterne (teatro, mostre, aziende agricole, etc).

Il centro promuove interventi, in ambito territoriale, quali ad esempio:

- incontri periodici per sensibilizzare la comunità locale sulle specifiche problematiche della disabilità
- inserimento dei disabili in iniziative culturali sportive e di tempo libero sul territorio
- mostre od altri tipi di manifestazione (proiezione di cortometraggi girati all'interno del centro, esposizione di oggetti realizzati dagli utenti, etc) per far conoscere le attività che vengono svolte all'interno del centro
- organizzazione di visite guidate sul territorio e nei dintorni per ampliare l'esperienza e confrontarsi con altre realtà
- uscite, a piccoli gruppi, con l'obiettivo di educare gli utenti coinvolti alla fruizione di strutture e servizi presenti sul territorio (teatro, musei, spettacoli, Bioparco, Fattorie Sociali, etc)
- rapporti con le relative ASL di appartenenza degli utenti; tramite tali contatti l'Assistente Sociale del Centro mantiene una rete di relazioni volte a garantire un ulteriore supporto all'utente ed al relativo nucleo familiare per garantire una migliore qualità di vita degli stessi.

Parte terza

Criteria e modalità di erogazione del servizio

Elementi caratterizzanti la nostra organizzazione dei servizi.

La modalità di erogazione di tutte le nostre prestazioni richiede la presa in carico globale del soggetto attraverso una metodologia interdisciplinare con apporti clinici, psicologici, pedagogici e sociali per la definizione di una diagnosi funzionale, per l'individuazione dei bisogni e la valutazione delle risorse attraverso l'osservazione del comportamento e la gestione del Progetto Riabilitativo Individuale.

Ogni Progetto Riabilitativo Individuale definisce i settori in cui attuare l'intervento riabilitativo e, per ogni intervento le motivazioni per le quali viene proposto e gli obiettivi che si intendono raggiungere, i tempi previsti e le professionalità da impiegare.

Ogni intervento riabilitativo viene predisposto, monitorato e verificato periodicamente e/o al bisogno dall'équipe multidisciplinare attraverso interventi collegiali sia interni che esterni (incontri di sintesi e verifica con gli operatori sociali e sanitari dei servizi di riabilitazione pubblici, con servizi sociali territoriali, con gli operatori scolastici in caso di utenti frequentanti la scuola dell'obbligo).

PROCEDURE PER LA LISTA D'ATTESA E L'ACCOGLIENZA

Spetta alla Segreteria accogliere nuove segnalazioni da parte di utenti o genitori o da chi esercita la patria potestà (in caso di soggetto incapace) per inserimento in terapia, senza limitazioni di fascia oraria. La Segreteria è chiamata a compilare la Scheda di Segnalazione in tutte le sue parti, tranne quella relativa alla diagnosi. Alla Scheda di Segnalazione andranno allegati: fotocopia libretto sanitario; verbale invalidità se in possesso; fotocopia certificazione medica con richiesta di trattamento riabilitativo;

documentazione medica specialistica attestante la patologia oggetto di trattamento riabilitativo.

La Segreteria inserirà nell'apposito raccoglitore Schede di Segnalazione, in ordine di arrivo, le schede compilate, che saranno poi visionate dai Medici referenti dei presidi Ambulatoriali e Domiciliare e dagli Assistenti Sociali del presidio Diurno.

Spetta ai Medici referenti e agli Assistenti Sociali, sulla base della certificazione esibita e di eventuale colloquio telefonico con l'utente, la individuazione della diagnosi e la valutazione della elegibilità al trattamento/inserimento nel presidio, in relazione alle disposizioni vigenti, nonché l'assegnazione alla branca specialistica prevalente di competenza, in caso di trattamenti non residenziali le schede risultate idonee saranno inserite in Liste d'Attesa differenziate per età e tipologia di intervento richiesto. Solo i Medici potranno dare informazioni sui tempi orientativi di attesa per l'eventuale inserimento in terapia.

Nel momento in cui se ne rileva la possibilità, spetta ai Medici Referenti il compito di individuare e selezionare dalla lista d'attesa nuovi utenti da inserire in terapia.

E' responsabilità del Medico l'osservanza di criteri di priorità, e la trasparenza rispetto alla selezione dell'utenza.

I criteri attualmente presi in considerazione per la verifica delle priorità rispetto all'inserimento in terapia, sono i seguenti:

CRITERI LISTA D'ATTESA

- DISPONIBILITÀ DI NUOVI SPAZI IN TERAPIA IN RELAZIONE ALL'INTERVENTO RICHIESTO
- ORDINE CRONOLOGICO DI INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA

- ETÀ DEL PAZIENTE
- ASL DI RESIDENZA
- PATOLOGIA OGGETTO DI INTERVENTO RIABILITATIVO
- DATA DI INSORGENZA DELLA PATOLOGIA OGGETTO D'INTERVENTO RIABILITATIVO
- PREVISIONE DI RECUPERO FUNZIONALE

RINUNCE

Nel caso in cui un utente, chiamato dalla lista d'attesa per l'inserimento in terapia, comunichi la propria decisione di rinunciare alla terapia, la relativa scheda di segnalazione sarà archiviata in apposito raccoglitore, dopo che sarà stato trascritto sulla scheda stessa il motivo della rinuncia.

IL PROGETTO RIABILITATIVO

L'attività degli utenti viene strutturata tramite progetti riabilitativi che vengono concordati tra personale medico, tecnico e di riabilitazione, con apposite riunioni di equipe. I progetti vengono successivamente sottoposti all'esame e all'approvazione della ASL di residenza del paziente . Ogni progetto viene costantemente verificato dall'equipe e può subire interventi e modifiche al fine di raggiungere al meglio gli obiettivi prefissati.

La Cooperativa Nuova Sair ONLUS si impegna a garantire gli standard assistenziali richiesti, in tempo reale rispetto i tempi di valutazione e affidamento, nonché il rispetto delle norme e degli ordinamenti che regolano la materia assistenziale oggetto dei servizi erogati.

PROCEDURE PER COMPILAZIONE, CONSERVAZIONE E ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

DOCUMENTI PER LA PRESA IN CARICO

Al momento dell'ingresso l'utente deve essere munito, ai sensi della vigente normativa, di: documento di identità; tessera sanitaria con il codice sanitario regionale; eventuale certificato di invalidità; autorizzazione al trattamento riabilitativo, rilasciata dalla ASL di appartenenza.

CARTELLA CLINICA RIABILITATIVA

La cartella clinica rappresenta il documento attestante l'attività sanitaria che viene svolta nella struttura. Per i tre regimi assistenziali attivi nel centro (semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare), il formato di cartella clinica è unico.

La cartella clinica è un atto pubblico e viene regolarmente compilata, aggiornata, sottoscritta e conservata secondo le disposizioni vigenti in materia.

PRIMA VALUTAZIONE

Durante la prima visita il Medico Responsabile di Progetto: raccoglie notizie anamnestiche, procede alla prima valutazione del paziente, raccoglie eventuale documentazione clinica con particolare attenzione a quella relativa alla patologia oggetto dell'intervento, ascolta le aspettative dell'utente e/o dei familiari, comunica all'utente e/o alla famiglia il progetto riabilitativo, discutendolo insieme e condividendo la tipologia di trattamento, la sua frequenza, la modalità di esecuzione e gli obiettivi, comunica i tempi per la presa in carico. In tale sede avviene la firma del progetto da parte dell'utente e/o del genitore, sottoscritta dal Medico, sia in cartella clinica che nella

scheda SIAR; vengono inoltre compilati, fatti visionare e firmati i modelli per il Consenso Informato e per la Privacy.

PRESA IN CARICO

Sulla base dei dati raccolti il Medico definisce l'equipe riabilitativa, che si compone di diverse figure professionali (Medico, Coordinatore, Terapista, Psicologo, Assistente Sociale etc.). Il Coordinatore predisponde e comunica all'utente, come da accordi con il Medico gli orari di terapia, risponde agli eventuali quesiti circa le modalità di inserimento e l'adattamento al contesto terapeutico, dà informazioni sulle norme generali che regolamentano la frequenza in ambulatorio, contenute nel relativo Avviso all'Utenza, che provvederà a consegnare. Informa infine sulla presenza di una Carta dei Servizi disponibile a richiesta presso la Segreteria. Il Terapista, al momento dell'affidamento di un nuovo utente, prende visione della cartella clinica, ha un colloquio con il Medico che ha effettuato la prima visita per eventuali chiarimenti sulle indicazioni per il trattamento, ed attiva la presa in carico in base alle informazioni ricevute. Ogni operatore dell'equipe, per la parte di propria competenza, effettua una valutazione funzionale utile alla definizione della valutazione complessiva, registrandola nell'apposita scheda della cartella entro 20 giorni dalla data di inizio progetto. Obiettivi prioritari di tale valutazione sono quelli di: individuare i bisogni del paziente e dei suoi familiari, valutare i vari tipi di disabilità, individuare le abilità da sviluppare e quelle da recuperare, valutare i fattori familiari, personali, ambientali e contestuali che possono favorire tali processi.

L'operatore responsabile della valutazione sottoscrive il documento valutativo. Gli elementi emersi nelle singole valutazioni sono condivisi tra tutti i componenti nell'ambito di una Riunione di Equipe iniziale al fine di: elaborare il progetto riabilitativo individuale, verificare la validità del programma riabilitativo impostato (frequenza e durata interventi), definire, nelle linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, programmare le azioni

e determinare le condizioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi. Tutti i partecipanti all'equipe sottoscrivono il relativo documento di impostazione del piano di trattamento.

ITER RIABILITATIVO

I vari operatori coinvolti nel progetto organizzano le diverse attività in relazione alla programmazione degli interventi, sia quelli in presenza del paziente che quelli in sua assenza. Sarà cura dei vari operatori annotare sui vari modelli forniti dalla amministrazione e sulle diarie cliniche le varie prestazioni effettuate e sottoscriverli debitamente. In base alla periodicità definita dal programma riabilitativo gli operatori interessati si riuniscono (equipe multidisciplinare) per: verificare la validità degli interventi programmati e valutare i risultati ottenuti, esporre gli eventuali problemi riscontrati e le soluzioni adottate; evidenziare eventuali ridefinizioni del programma, modificando le azioni e gli interventi ove necessario.

COMPILAZIONE DELLA CARTELLA CLINICA

La cartella clinica è divisa in più sezioni ognuna delle quali deve essere compilata da una figura professionale diversa nel rispetto dei propri ruoli e delle proprie competenze. Alla cartella clinica viene allegato il materiale clinico in forma di fotocopia fornito dall'utente. Alla cartella clinica vengono inoltre allegati: consenso informato al trattamento riabilitativo consenso informato al trattamento dei dati sensibili scheda SIAR relativa al progetto riabilitativo certificazioni cliniche e relazioni rilasciate dall'equipe riabilitativa protocolli e scale valutative debitamente datati e firmati dall'operatore responsabile. scheda riabilitativa griglie di rilevazione e monitoraggio in caso di patologie critiche o internistiche di particolare rilevanza aggiornamento

della terapia farmacologica assunta dall'utente a cura del medico di famiglia nel caso di utenti dei servizi semiresidenziali.

CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA

I documenti di gestione dell'attività terapeutica: le cartelle cliniche riabilitative, la documentazione relativa ad accertamenti medici ed esami diagnostici fornite dall'utente, la documentazione amministrativa, vengono conservati all'interno di appositi schedari e in tale sede riposti alla fine di ogni giornata e chiusi a chiave. Le chiavi degli schedari che contengono le cartelle devono essere conservate in un luogo concordato tra coloro che hanno il diritto di accesso alla cartella ma non accessibile agli altri. La consultazione di tale materiale avviene, da parte del solo personale autorizzato, previa segnalazione da parte dell'interessato, che firma apposito modulo con data prelievo e data consegna, per consentire la tracciabilità della documentazione. In nessun caso tale materiale può essere portato fuori dall'ambulatorio.

RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Qualsiasi documentazione necessaria durante il periodo di presa in carico, come ad esempio certificati medici, certificati di frequenza, relazioni cliniche, documentazione ad uso scolastico ecc, può essere richiesta compilando gli appositi moduli predisposti in segreteria. Dopo la dimissione, l'Utente può richiedere la fotocopia della Cartella Clinica, compilando un semplice modulo. La cartella clinica, a richiesta dell'interessato, viene consegnata in copia, debitamente sottoscritta dal Responsabile Sanitario. La fotocopia della cartella clinica può essere ritirata personalmente dell'utente/genitore che ha fatto richiesta ovvero da una persona delegata per iscritto (esibendo fotocopia del documento di identità).

ARCHIVIAZIONE DELLA CARTELLA CLINICA

Le cartelle cliniche dei pazienti dimessi o temporaneamente sospesi vengono trasferite dagli schedari di consultazione all'archivio. Le cartelle sono archiviate in ordine alfabetico.

ONERI A CARICO DELL'UTENZA

Le prestazioni riabilitative sono erogate in regime di accreditamento con la Regione Lazio. Pertanto, il cittadino può essere chiamato a corrispondere, laddove previsto, un ticket in funzione di compartecipazione alla spesa del Servizio Sanitario Regionale. In tal caso, importi e modalità di erogazione, ed eventuali modalità di esenzione, sono stabiliti con appositi provvedimenti dall'Ente committente (Regione Lazio). Per quanto riguarda la riabilitazione di mantenimento (regime residenziale e semiresidenziale), con la DGR 380 del 1 luglio 2010, la Regione ha messo a carico dell'utenza la quota sociale di tali prestazioni; questa quota, pari al 30% della tariffa, varia a seconda del livello di impegno riabilitativo (elevato, medio, lieve). In caso il paziente abbia un reddito ISEE non superiore a € 13.000,00 annui ha diritto al pagamento della quota sociale da parte del Comune di residenza: a tal fine deve recarsi presso il Comune stesso presentando la certificazione I.S.E.E. rilasciata da un CAF (art. 6, c. 4, L. 328/2000); solo così la struttura potrà fatturare la quota di compartecipazione al Comune anziché al cittadino. Hanno diritto all'esenzione anche le famiglie con minori di 18 anni con reddito I.S.E.E. non superiore ai 26 mila euro annui.

In caso di utenti non esenti, la quota a proprio carico deve essere pagata utilizzando l'apposito IBAN che verrà fornito dal Centro che eroga il servizio.

TUTELA DELLE SITUAZIONI DI FRAGILITÀ

Al momento della presa in carico, viene rilevato l'eventuale stato di fragilità (anche temporaneo) della persona attraverso la compilazione della modulistica predisposta per l'inserimento dei nuovi utenti.

Una volta rilevata la situazione di fragilità, l'Assistente Sociale avvisa la Direzione Sanitaria circa la necessità di un'eventuale segnalazione ai servizi sociali comunali per il seguito di competenza e/o per un'integrazione sotto il profilo sociale dell'intervento sanitario già in atto.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Per ogni informazione circa l'esito della propria pratica, lo scorrimento della lista d'attesa, o qualsiasi altra notizia circa i Centri, i servizi offerti, etc., è sempre possibile rivolgersi alle Segreterie della struttura di riferimento (vedi orari e numeri di telefono nella parte seconda della Carta dei Servizi).

PRENOTAZIONI

Per prenotare le prestazioni è possibile recarsi al Centro di riferimento, ovvero esclusivamente per le prestazioni ambulatoriali e domiciliari telefonare al numero telefonico dello stesso (vedi informazioni nella Parte seconda). In tal modo potranno essere acquisite tutte le notizie in merito alla documentazione da produrre ed i tempi di attesa per la prestazione richiesta.

DIRITTI DEGLI UTENTI/PAZIENTI

Il rispetto dei principi elencati comporta che agli utenti/pazienti siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori della Cooperativa Nuova Sair ONLUS:

- 1 L'utente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche, morali, filosofiche e religiose.

- 2 In particolare, durante il periodo di presa in carico ha diritto ad essere individuato con il proprio nome e cognome. Ha altresì diritto ad essere interpellato con rispetto.
- 3 L'utente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- 4 Quando l'utente non sia in grado di decidere per se stesso in piena autonomia, tutte le informazioni sul suo stato di salute psicofisica e sui trattamenti proposti dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- 5 L'utente ha diritto di ricevere un'assistenza adeguata alle necessità dettate dal proprio stato di salute psicofisica.
- 6 L'utente ha diritto di ottenere dall'equipe che lo segue informazioni complete e comprensibili in merito alla terapia proposta, e di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto ad interventi diagnostici e terapeutici. Queste informazioni debbono riguardare i potenziali rischi o disagi conseguenti il trattamento e le possibili alternative, anche se eseguibili in altre strutture.
- 7 L'utente ha diritto a che le informazioni relative al proprio stato di salute, ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segrete, a meno che per iscritto indichi persone cui l'informazione può essere data.
- 8 L'utente ha il diritto di rinunciare a prestazioni programmate informando tempestivamente i sanitari che lo seguono delle sue intenzioni, espressione della sua volontà.
9. L'utente ha diritto di presentare segnalazioni ed inoltrare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati dai responsabili della struttura, ed essere informato tempestivamente sull'esito degli stessi.
 10. I rapporti con l'utenza e l'accesso ai servizi si esplicano senza discriminazioni e nel rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti. Viene garantita parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.
 11. Gli operatori dei vari servizi ispirano i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

12. Costituisce impegno prioritario garantire un'erogazione dell'assistenza continua, regolare e senza interruzioni, ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi. In caso di funzionamento irregolare vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
13. Le informazioni vanno fornite all'utente con modalità che tengano conto del livello culturale, dell'emotività e della sua capacità di comprensione.
14. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, collaborando così al miglioramento dei servizi sanitari. L'utente può altresì esprimere il proprio gradimento sui servizi ricevuti.
15. L'utente ha diritto di usufruire di quanto previsto dalla Carta dei Servizi Sanitari di questa struttura.
16. È diritto dell'utente rivolgersi ad associazioni di volontariato eventualmente operanti in struttura; tale diritto è tutelato attraverso la messa a disposizione delle associazioni stesse di informazioni mediate da personale dei Centri Ri.Rei. Le modalità di accesso delle organizzazioni sono definite nella Carta dei Servizi.

DOVERI DEGLI UTENTI/PAZIENTI E DELLE LORO FAMIGLIE

Il principio della partecipazione comporta che agli utenti/pazienti ed alle loro famiglie oltre ai sopra citati diritti venga richiesto altresì il rispetto di alcuni precisi doveri:

1. L'accesso in struttura esprime da parte dell'utente/tutore un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale e riabilitativo.
2. È dovere di ogni utente/tutore informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate.
3. Gli utenti sono tenuti ad avvisare tempestivamente i vari servizi in caso di assenza e ad attenersi alle richieste del personale di segreteria in merito alle modalità di rientro in terapia, attenendosi alle procedure interne a loro comunicate.
4. Quando accede in struttura, l'utente/tutore è invitato ad avere un

comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, e a collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico laureato, riabilitativo e assistenziale.

5. L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche proprio.
6. Nella consapevolezza di essere parte di una comunità è molto importante evitare, da parte dell'utente/tutore, qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti. In particolare gli utenti e i familiari sono chiamati a rispettare le buone regole di convivenza in tutti gli ambienti, a parlare a bassa voce, ad abbassare il livello di suoneria dei cellulari allo scopo di promuovere e garantire l'atmosfera di quiete che sono gradite in ogni occasione.
7. Ai familiari degli utenti in età evolutiva che frequentano gli ambulatori è fatto obbligo di attendere i minori in sala d'attesa e a non allontanarsi dal presidio durante l'orario di terapia. Tale provvedimento è valido anche per chi accompagna utenti adulti non autonomi.
8. Nella struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza di altri ed un sano personale stile di vivere.
9. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza.
10. Chiunque, utente o tutore, si trovi in struttura è tenuto al rispetto degli orari e dei giorni di visita stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.
11. In situazioni di particolare necessità, le visite all'utente al di fuori di giorni e orari prestabiliti dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Direttore Sanitario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole della struttura ed avere un comportamento consono, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori.
12. Il personale sanitario e amministrativo, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del presidio ed il benessere dell'utente.

Parte quarta

Doveri dei lavoratori

CONOSCERE IL PAZIENTE

In occasione di ogni nuovo inserimento presso la struttura, dopo essersi accertati della esatta identità dell'utente, ogni operatore per quanto di competenza provvederà a reperire tutte le informazioni rilevanti per la salute del paziente. Si presterà particolare attenzione a:

- allergie
- farmaci assunti
- documentazione clinica riguardante lo stato di salute e la patologia oggetto di

trattamento

Particolare attenzione va dedicata alla conoscenza ed alla valutazione del paziente, dei suoi bisogni, delle sue condizioni e caratteristiche. Se servisse, chiedere la presenza di un interprete o mediatore culturale. Istruire la famiglia sull'abbigliamento idoneo per evitare le cadute e per consentire un'agevole partecipazione al processo riabilitativo.

COLLABORARE NELL'AMBITO DELL'EQUIPE

Assicurare che le fasi di scambio ed interconnessione tra operatori siano svolte con attenzione, senza interruzioni. Promuovere la cooperazione tra tutti coloro che intervengono sul paziente. Per assicurare sinergia tra operatori nella prassi assistenziale, è utile l'identificazione condivisa di profili assistenziali, con l'ausilio di linee guida e protocolli.

CURARE LA COMUNICAZIONE TRA GLI OPERATORI

Compilare con accuratezza la cartella clinica e gli altri strumenti informativi (il più possibile pre-codificati). Limitare gli ordini verbali all'indispensabile, e comunque verificare sempre la ricezione delle informazioni trasmesse. Accertare la chiarezza di quanto scritto a mano.

PRENDERSI CURA DI SE STESSI

L'abitudine rispetto a certe azioni può indurre ad effettuare errori per disattenzione, così come le interruzioni, la noia, la rabbia, l'ansia, la paura, la fretta, la fatica, che vanno quindi riconosciuti ed affrontati con opportune strategie. Utilizzare camici e divise nei luoghi e secondo le modalità appropriate. Indossare guanti o altre protezioni per preservare l'igiene per se e per gli altri.

VERIFICARE LE CONDIZIONI AMBIENTALI

Verificare l'eventuale presenza, nell'ambiente, di possibili barriere e condizioni di rischio per utenti e lavoratori. Controllare la presenza ed il funzionamento delle apparecchiature e l'effettuazione della manutenzione. Accertare la idoneità dei dispositivi sanitari in uso. Assicurarsi dell'attivazione dei sistemi d'allarme.

ISTRUIRE I FAMILIARI

Accertare la conoscenza, da parte dei familiari, delle istruzioni per l'assistenza al proprio caro e delle misure da adottare per prevenire eventuali rischi.

SEGNALARE EVENTI EVITATI ED AVVERSI

Collaborare alle attività di promozione della sicurezza. Per migliorare la sicurezza ed adottare idonee misure, è utile apprendere dall'esperienza. E' estremamente importante, quindi, analizzare gli eventi accaduti, identificando le cause e gli ambiti su cui intervenire. A tal fine, è essenziale segnalare (utilizzando gli appositi moduli) gli eventi evitati (quasi eventi) e gli eventi avversi, nonché collaborare alle indagini sugli eventi accaduti.

FORMAZIONE

Mantenersi aggiornati partecipando ad iniziative formative. Consultare i siti e la documentazione proposti dagli Ordini, dai Collegi e dalle Associazioni professionali, dalle Società scientifiche. Condividere i materiali e le conoscenze con gli altri membri della équipe. Prendere visione ed adottare le strategie diagnostiche e terapeutiche indicate all'interno delle linee guida predisposte dalle società scientifiche e dal Coordinamento delle Direzioni Sanitarie.

RISPETTARE LE DISPOSIZIONI INTERNE

- Rispettare gli appuntamenti con l'utenza.
- Mantenere spenti i telefonini personali durante l'orario di servizio.
- Rispettare tutto ciò che riguarda l'impostazione e le metodologie educative didattiche e riabilitative proposte e condivise con l'equipe multidisciplinare.
- Non consentire l'ingresso a persone estranee, ad eccezione di quelle autorizzate per esigenze cliniche, dalla Direzione.
- Usufruire del personal computer, del collegamento internet e delle linee telefoniche aziendali non per scopi personali e non attinenti al lavoro.
- Non fumare nei locali sanitari e negli spazi adiacenti ai servizi.

Parte quinta

Strumenti di partecipazione

RECLAMI E SUGGERIMENTI

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti degli utenti/pazienti. L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi erogati e sono il segno dell'interesse per l'attività e il servizio offerto. Le osservazioni ed i reclami, presentati in forma non anonima sull'apposito modello presente nelle strutture da parte degli utenti/pazienti o delle loro famiglie, vengono raccolti e trasmessi al Responsabile sanitario del centro di pertinenza che provvede ad effettuare le opportune verifiche ed a correggere gli eventuali reclami attivando una azione correttiva, se necessaria. A chi ha inoltrato il reclamo viene fornita tempestiva risposta scritta (entro un massimo di 15 giorni) a cura dei rispettivi referenti e dell'Amministrazione.

I QUESTIONARI

L'elemento di controllo della qualità dei servizi erogati in tutte le sue dimensioni è rappresentato in primo luogo dal grado di soddisfazione dell'utente e/o della sua famiglia, che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti. Il grado di soddisfazione viene rilevato attraverso l'analisi dei questionari sulla customer satisfaction, cui sono invitati a rispondere periodicamente (circa una volta l'anno, salvo eventuali verifiche straordinarie ad hoc) gli utenti e/o le loro famiglie. I

questionari invitano l'utente/paziente o il familiare ad esprimersi sul funzionamento del Centro/servizio, sugli operatori, e sul rapporto con l'organizzazione.

Questo strumento consente un controllo continuo della qualità percepita dagli interessati, ed un continuo miglioramento di performance e servizi offerti.

ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO

Previa richiesta alla Direzione Sanitaria, può essere autorizzato, mediante la sottoscrizione di un protocollo, l'accesso delle organizzazioni di volontariato in giorni, orari, modi e spazi definiti dalla Direzione stessa al fine di non turbare le attività dei Centri. La richiesta può essere presentata in qualsiasi momento alla Direzione Sanitaria da ogni organizzazione regolarmente iscritta nel Registro regionale delle organizzazioni di volontariato, ed operante sul territorio.

ORGANI DI TUTELA DEI PAZIENTI

Attraverso la presenza delle Associazioni di utenti e genitori, la Cooperativa Nuova Sair ONLUS assicura l'informazione all'utente/paziente sulla presenza ed il possibile ricorso ad organi di tutela dei cittadini. Qualora non vi sia

presenza di Associazioni, le informazioni inerenti gli organi di tutela vengono date agli utenti/pazienti attraverso il contatto diretto con l'Assistente

Parte sesta

Indicatori e standard qualitativi

Al fine di monitorare costantemente gli standard qualitativi del servizio ed il grado di soddisfazione di utenti/pazienti e familiari (la cosiddetta "qualità percepita"), la Cooperativa Nuova Sair ONLUS ha individuato i seguenti indicatori e standard performativi attesi:

Gli impegni assunti con l'utenza tramite la presente Carta dei Servizi sono oggetto di costante monitoraggio attraverso l'attuazione degli specifici meccanismi di tutela posti a garanzia dell'utente/paziente, precedentemente citati. In particolare, ad ogni tipo di rilevazione corrisponde un'attività di

monitoraggio degli enunciati della carta, come rilevabile dallo schema seguente:

ATTIVITA'	SCOPO	PERIODICITÀ
Questionari di rilevazione della soddisfazione del cliente	Valutare il livello di soddisfazione/insoddisfazione e del cliente; conseguentemente implementare azioni migliorative o correttive a seconda del caso	Almeno una volta l'anno
Verifiche Ispettive Interne	Verificare che i singoli settori di attività lavorino coerentemente e coordinatamente tra loro, ed in osservanza della politica aziendale e della normativa cogente	Ordinarie: almeno una volta l'anno; Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità
Verifica annuale dei processi (auditing interni)	Verificare la corrispondenza tra procedura e processo, in osservanza delle linee guida e dei protocolli adottati	Ordinarie: almeno una volta l'anno; Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità
Gestione reclami	Cercare di dare risposta immediata ai reclami del cittadino, risolvendo la criticità secondo le aspettative dello stesso (qualora possibile)	Ogni volta che ne viene presentato uno
Riesame del sistema qualità	Tenere aggiornato il sistema creato dalla Cooperativa Nuova Sair a garanzia della qualità dei servizi	Ogni qualvolta se ne presenti la necessità
Attività di riesame della politica aziendale	Migliorare ed innovare costantemente, anche alla luce di mutate situazioni ed esigenze, la politica aziendale per la qualità dei servizi	Una volta l'anno
Revisione Carta dei Servizi	Aggiornare, con i cambiamenti registrati nelle attività e nell'organizzazione del Centro e nella normativa di settore, la Carta al fine di dare sempre all'utenza una corretta informazione su quanto Ri.Rei. offre	Una volta l'anno (salvo necessità di ulteriori modifiche)

REGOLAMENTO

del PRESIDIO DI RIABILITAZIONE VIA DIONISIO

Il Presidio di Riabilitazione di Via Dionisio è una struttura sanitaria classificata come ex art. 26 - legge 833/78, esercita in regime semiresidenziale e in regime non residenziale ed è in possesso del titolo di accreditamento definitivo, rilasciato dalla Regione Lazio (DCA n. U00327/2017).

SEZIONE A. NORME PER I SERVIZI SEMIRESIDENZIALE E NON RESIDENZIALE

Art. A.1

Il presente regolamento pone le norme essenziali per il corretto, efficace ed efficiente funzionamento del Presidio di Riabilitazione di Via Dionisio per persone con disabilità.

Art. A.2

Il Presidio è accreditato con la Regione Lazio al fine di erogare trattamenti in regime "Semiresidenziale" ed in regime "Non Residenziale" nella forma "Ambulatoriale" e "Domiciliare", in base alle esigenze ed alle condizioni personali dell'Utente. Ogni prestazione è svolta in forma individuale e/o di gruppo, a seconda della specificità e della finalità dell'intervento stesso.

TRATTAMENTO RIABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE

I trattamenti riabilitativi in regime semiresidenziale sia estensivi che di mantenimento sono indicati per persone con disabilità anche grave e sono finalizzati, ove possibile, al recupero e/o all'acquisizione di abilità funzionali, ad evitare l'aggravamento ed a favorire l'autonomia nella vita quotidiana.

Vengono erogate prestazioni riabilitative previste dal progetto individualizzato (riabilitazione neuromotoria, cognitiva, logopedica, terapia occupazionale, intervento educativo), attività di carattere ludico-ricreativo e ludicosportivo, finalizzate all'inclusione e all'integrazione sociale, realizzate in convenzione con enti esterni (nuoto, ginnastica, gite, soggiorni estivi) e prestazioni sanitarie di tipo medico-infermieristico.

TRATTAMENTO RIABILITATIVO NON RESIDENZIALE

Servizio Di Riabilitazione Domiciliare A Favore Di Persone Con Disabilità Complesse

I trattamenti riabilitativi in regime domiciliare sono indicati per le persone con disabilità complessa fisica, psichica, sensoriale o mista (come già definita nell'articolo 26 della L.R. n. 833/78) che non possono accedere alle strutture ambulatoriali e che presentano condizioni cliniche e sociali stabili e funzioni cognitive-collaborative conservate.

Ambulatorio sperimentale per l'autismo e i disturbi generalizzati dello sviluppo

Le attività previste includono:

- attività terapeutico-riabilitative (terapia cognitiva e neuropsicologica, terapia neuropsicomotoria, terapia logopedica, terapia occupazionale, terapia psicologica, terapia psicologica con tecniche di musicoterapia);

- attività di valutazione previste dal progetto individualizzato effettuate mediante osservazioni strutturate e non strutturate, e mediante somministrazione di test specifici standardizzati;
- valutazione sociale e della fragilità, analisi delle variabili contestuali;
- colloqui psicoeducativi con i familiari;
- incontri formativi ed informativi con il personale scolastico e/o le figure di riferimento;
- attività sanitaria di tipo specialistico.

Art. A.3

REQUISITI PER L'ACCOGLIENZA DELL'UTENZA

- I criteri di accesso per tipo e gravità di patologia sono definiti dettagliatamente nelle specifiche normative regionali.
- Il Presidio accoglie soggetti residenti nel territorio della Regione Lazio, preferibilmente insistenti presso le ASL più vicine al Presidio stesso.

Art. A.4

PROCEDURE DI ACCOGLIENZA DEI NUOVI UTENTI

La valutazione multidimensionale e l'autorizzazione all'accesso dei trattamenti riabilitativi è di competenza della ASL di residenza dell'Utente (Decreto Regione Lazio 39/2012).

SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE

- L'Assistente Sociale riceve nuove segnalazioni di utenti o genitori o da chi esercita la potestà genitoriale e fissa il colloquio conoscitivo.
- Di norma il secondo martedì del mese, i Medici Responsabili, l'Assistente Sociale e il Servizio Psicologico prendono visione delle Schede di Segnalazione e ne valutano la compatibilità dei criteri clinici con la disponibilità dei posti. In caso di esito positivo della verifica, stabiliscono un colloquio in sede per l'inserimento nella lista d'attesa. Durante questo colloquio devono essere inserite nella Scheda di Segnalazione la diagnosi e devono essere individuati gli obiettivi riabilitativi. È necessario che i familiari portino in visione tutta la documentazione necessaria (lettere di dimissioni, referti specialistici, ecc).
- Nel momento in cui ci sia la possibilità di un nuovo inserimento, i Medici Responsabili, il Servizio psicologico e l'Assistente Sociale fissano un colloquio con i familiari dell'utente per consegnare il *foglio informativo* e dare indicazioni sulle modalità di inserimento al Centro. Il primo giorno di inserimento dovrà coincidere, compatibilmente con le necessità dei reparti, con il giorno di presenza del Medico Responsabile del progetto riabilitativo, in modo da permetterne la compilazione della cartella clinica in tutte le sue sezioni.
- Durante il colloquio, il Medico Responsabile spiega ai familiari che la durata del primo progetto, mediamente di 30 o 60 giorni, deve essere considerato di valutazione da parte delle diverse figure professionali coinvolte nel progetto riabilitativo individuale. Terminata la fase di valutazione, l'equipe riabilitativa valuterà se rinnovare il progetto per

continuare a lavorare su obiettivi specifici. Durante il periodo di valutazione, l'equipe riabilitativa effettuerà dei colloqui con i familiari per renderli partecipi delle indicazioni dell'equipe.

SERVIZIO NON RESIDENZIALE

La Segreteria accoglie le richieste, corredate della valutazione e dell'autorizzazione della ASL di residenza, inserendole nelle Lista d'Attesa, differenziata per tipo di trattamento richiesto, in ordine d'arrivo. Gli Utenti verranno chiamati in base alla disponibilità dei posti, sia per quanto attiene il compartimento domiciliare che ambulatoriale. Tra i parametri tenuti in considerazione vi sono la zona di appartenenza dell'Utente, l'età, la patologia, in accordo con l'Assistente Sociale ed il Responsabile Medico del servizio.

Art. A.5

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

Al momento dell'accettazione presso il Presidio di Via Dionisio, l'Utente deve risultare in possesso della documentazione completa, così come da elenco fornito alla famiglia o all'Utente stesso dall'Assistente Sociale del Presidio.

- a. Documento di identità (copia) della persona disabile e del familiare/tutore;
- b. Tessera sanitaria (copia)
- c. Sentenza di tutela o curatela, nomina dell'amministratore di sostegno
- d. Certificato di invalidità (copia);

- e. Consenso al trattamento dei dati personali (L. 196/03) e dell'immagine;
- f. Relazioni cliniche;
- g. Autorizzazione della ASL di residenza al trattamento riabilitativo, che dovrà esplicitare la diagnosi e la richiesta di trattamenti riabilitativi (da consegnare prima dell'inizio di ogni progetto riabilitativo).

Il regime assistenziale e la durata dei progetti sono definiti nel rispetto della normativa regionale. All'inizio di ogni progetto sia l'Utente (se non incapace) sia il genitore/tutore/amministratore di sostegno devono sottoscrivere, per espressa ed irrevocabile accettazione, il Progetto Riabilitativo, la relativa pagina della Cartella Riabilitativa, il Consenso Informato ed il presente Regolamento.

Art. A.6

REGOLAMENTAZIONE DELLE ASSENZE E CERTIFICAZIONE PRESENZE

Regolamentazione assenze:

Ai sensi della Deliberazione 2016, n. 790, è possibile sospendere l'ospitalità nel Presidio senza la perdita del posto. I periodi di assenza degli Utenti da questo Presidio di Riabilitazione devono sempre essere giustificati, al fine di essere legittimati presso le ASL di appartenenza.

Il familiare è tenuto ad informare tempestivamente il Presidio e a produrre, entro 48 ore, la certificazione medica in caso di malattia ovvero l'autocertificazione in caso di non frequenza per motivi personali/familiari.

1. Le assenze per motivi personali/familiari (di norma inferiori a sette giorni consecutivi) devono essere giustificate dal paziente, da un familiare o da persona delegata sul modello-tipo fornito dalla Segreteria del Presidio.
2. Le assenze per malattia devono essere giustificate da un **certificato medico**

Perché sia considerato valido, il certificato deve necessariamente riportare le seguenti informazioni:

1. dati identificativi del medico;
2. data di rilascio del certificato (necessariamente primo giorno del periodo di malattia);
3. nome e cognome dell'assistito/utente;
4. data e luogo di nascita;
5. diagnosi (qualora omessa dal medico certificatore per tutela privacy, deve essere riportata la dizione patologia temporaneamente inabilitante)
6. prognosi con data inizio e fine malattia;
7. timbro e firma del medico.

Non sono ritenuti validi i certificati di assenza, di riammissione o di guarigione, se non espressamente richiesti dalla Direzione sanitaria.

di malattia da produrre, entro 48 ore, alla Segreteria.

La domenica o il giorno festivo, se compresi nel periodo di assenza, ai fini della certificazione devono essere conteggiati (ad esempio un'assenza dal mercoledì al mercoledì successivo compreso è conteggiata pari a giorni otto).

3. Si sottolinea infine l'obbligo di comunicare alla Direzione Sanitaria di questo Presidio, qualsiasi tipo di **ricovero ospedaliero**, compreso il day-hospital, consegnando in Segreteria una copia del foglio di ricovero, entro e non oltre le 48 ore dallo stesso. Parimenti il foglio di dimissioni dovrà essere consegnato con le stesse modalità.

Certificazione presenze:

1. Per il Servizio Semiresidenziale le presenze vengono segnate dal personale preposto e comunicate all'Amministrazione.
2. Per il Servizio Non Residenziale la certificazione presenze deve essere effettuata mediante apposizione della firma da parte dell'Utente o da chi lo rappresenta sull'apposita scheda in possesso del terapeuta, prima dell'inizio della terapia.

Art. A.7

DIMISSIONI

La dimissione avviene al termine del progetto riabilitativo, ovvero per raggiungimento dell'obiettivo riabilitativo.

Fermo restando quanto previsto dalla normativa vigente relativamente alle dimissioni al termine del progetto riabilitativo o per il raggiungimento degli obiettivi previsti dallo stesso, la dimissione dell'Utente può avvenire per una o più delle seguenti ragioni:

1. su istanza dell'interessato o di altro soggetto avente titolo quale, per esempio, il tutore, per mezzo dell'apposito modello da richiedere e riconsegnare compilato in Segreteria o all'Assistente Sociale;
2. per particolari situazioni, con atto motivato del Direttore sanitario:
 - su decisione dell'equipe riabilitativa;
 - per assenze non giustificate da certificato medico, di cui all'art. 6.2 del presente regolamento.

- per cessazione della causa che ne ha costituito titolo;
- per giorni consecutivi di assenza, anche giustificati, superiori al 60% dei giorni di durata del progetto riabilitativo.

Saranno dimessi gli Utenti che, nel periodo di prova, ovvero nel successivo definitivo accoglimento, avranno dimostrato effettiva difficoltà e/o gravi problematiche di inserimento.

Verranno altresì dimessi quegli Utenti che, inseriti in via definitiva, manifestino un'alterazione o deterioramento del comportamento dovuti al peggioramento della condizione psicofisica e tali da risultare incompatibili con la frequenza al Presidio.

L'équipe ha il compito di informare la famiglia durante un colloquio dedicato. In questa sede vengono prese in esame le possibilità della famiglia di occuparsi direttamente del paziente oppure di affidarlo ad una struttura più idonea, suggerendo eventuali soluzioni alternative.

A tal fine, l'assistente sociale, individuata la migliore sistemazione possibile in accordo con la famiglia, si occupa di attivare i servizi territoriali preposti, sia nel caso di rientro in famiglia, sia nel caso di trasferimento in altra struttura sanitaria o tutelare.

Art. A.8

RAPPORTI CON GLI UTENTI E CON LE FAMIGLIE / TUTORI DEGLI UTENTI

Il diritto all'informazione e al coinvolgimento prevede che la famiglia sia messa nella condizione di partecipare il più possibile alla programmazione delle attività (diritto di scelta), che conosca e approvi il programma e, più in

generale, che condivida le mete educative, gli obiettivi, i tempi e le modalità di verifiche.

Il lavoro dell'equipe riabilitativa con le famiglie è dunque sviluppato su due versanti di base:

1. instaurare un reciproco rapporto costante e produttivo, basato su una chiara informazione, sulla disponibilità all'ascolto e all'aiuto;
2. programmazione di colloqui con responsabili sanitari e sociosanitari della Struttura che diano al rapporto sicurezza e fiducia. Sono previsti i seguenti momenti di incontro tra i familiari ed i responsabili sanitari del Presidio:
 - un colloquio prima dell'ammissione al servizio, per illustrare il servizio stesso e consegnare il Regolamento;
 - un colloquio prima dell'avvio dell'intervento per illustrarne le caratteristiche e concordarlo con la famiglia;
 - colloqui in itinere per il monitoraggio del percorso riabilitativo;
 - almeno un colloquio in occasione delle scadenze di verifica del Progetto Riabilitativo Individuale e per discutere ed esaminare le valutazioni di esito.

Nel rispetto basilare del diritto all'informazione e partecipazione della famiglia-utente, viene realizzata, in riferimento a ciascun Progetto Riabilitativo, una "scheda informativa personalizzata" (in allegato) contenente informazioni dettagliate, chiare, leggibili e comprensibili sulle attività e servizi erogati all'utente, indicando il nome e la funzione di ogni singolo componente l'equipe multidisciplinare nonché gli obiettivi terapeutici stabiliti nel relativo progetto, numeri telefonici, orari di apertura del Presidio.

Per una buona relazione con la struttura, agli Utenti ed ai familiari/tutori viene chiesto di osservare le obbligazioni e le modalità di comportamento disciplinate dal presente regolamento. Il Responsabile Tecnico-amministrativo

ed il Direttore sanitario, così come le altre figure professionali facenti parte dell'equipe riabilitativa, saranno a disposizione degli Utenti e dei familiari/tutori per eventuali chiarificazioni di merito, riguardanti le linee di condotta educative e riabilitative.

Gli Utenti e i familiari/tutori dovranno provvedere direttamente, nel caso in cui il Presidio faccia richiesta di visite specialistiche, ai controlli sanitari o alle terapie specifiche presso strutture sanitarie esterne.

Al fine di non creare disagi nello svolgimento delle attività programmate dal Presidio, gli appuntamenti con gli Utenti e/o con le famiglie verranno presi o direttamente dalle figure professionali interessate o dalla Segreteria. Viceversa, tutti gli Utenti dovranno fare riferimento alla Segreteria.

Gli Utenti ed i loro familiari devono garantire il rispetto dell'igiene e della cura della persona.

Per qualsiasi comunicazione riguardante l'organizzazione e la permanenza presso il Presidio o altre esigenze specifiche, gli Utenti e i familiari/tutori faranno riferimento all'Assistente Sociale (nel Servizio Semiresidenziale).

Per qualsiasi comunicazione riguardante l'aspetto clinico gli Utenti ed i familiari/tutori faranno riferimento al Direttore sanitario o al medico responsabile del servizio.

Art. A.9

ONERI A CARICO DELL'UTENTE

Le prestazioni riabilitative sono erogate in regime di accreditamento con la Regione Lazio. Pertanto, il cittadino può essere chiamato a corrispondere,

laddove previsto, un ticket in funzione di compartecipazione alla spesa del Servizio Sanitario Regionale. In tal caso, importi e modalità di erogazione, ed eventuali modalità di esenzione, sono stabiliti con appositi provvedimenti dall'Ente committente (Regione Lazio). Per quanto riguarda la riabilitazione di mantenimento (regime residenziale e semiresidenziale), con la DGR n. 790 del 20.12.2016 la Regione ha regolamentato la partecipazione degli oneri a carico dei Comuni in misura pari al 50% della quota sociale complessiva di compartecipazione comunale al netto della quota utente.

Hanno diritto alla compartecipazione da parte del Comune alla spesa sociale per l'ospitalità presso le RSA e strutture riabilitative di mantenimento, in regime (...) semiresidenziale le persone con un reddito ISEE non superiore a € 20.000,00.

Per ottenere il contributo da parte del comune territorialmente competente, l'utente è tenuto a produrre l'ISEE e la relativa istanza di richiesta di compartecipazione al pagamento da parte del Comune, nonché la documentazione relativa all'indennità di accompagnamento, qualora percepita.

In caso di mancata e/o ritardata presentazione della superiore certificazione I.S.E.E. nei termini all'Ente competente, l'intera quota dovuta sarà posta a carico dell'utente (e/o genitore/tutore/amministratore di sostegno), il quale dichiara espressamente di essere a conoscenza e di accettare tale superiore obbligo, senza che questi possa opporre eccezione alcuna alla struttura che ha reso la prestazione.

In caso di utenti non esenti, la quota a proprio carico dovrà essere pagata esclusivamente mediante RID bancario o postale previa compilazione di

apposito modulo - all.01 "MANDATO PER ADDEBITO DIRETTO SEPA" - fornito dal Centro, parte integrante e sostanziale del presente Regolamento, che deve essere consegnato ai fini dell'autorizzazione alla propria Banca e/o ufficio postale.

Dal 1° gennaio 2018 la fatturazione delle quote di compartecipazione a carico degli utenti avverrà mensilmente: per i primi mesi dell'anno l'importo sarà calcolato in base ai valori storici I.S.E.E. dell'anno precedente, salvo conguaglio.

Potrà essere richiesta ai familiari una quota di partecipazione per attività che prevede il ricorso a risorse esterne al Presidio (nuoto, attività sportive, gite e uscite periodiche). Analogamente potrà essere richiesta una quota integrativa per i soggiorni estivi.

Art. A.10

CARTELLA CLINICA

La cartella clinica è un documento personale che contiene l'insieme di informazioni sanitarie ed anagrafiche relative al trattamento riabilitativo. La cartella clinica è di proprietà del Presidio e di essa possono essere rilasciate solo copie dopo la dimissione.

A meno dei casi indicati dalle attuali norme di legge, esclusivamente il diretto interessato (o chi ne ha la tutela comunicata formalmente al Presidio) potrà fare richiesta della cartella clinica, indirizzando la domanda alla Direzione Sanitaria del Presidio di Via Dionisio. La fotocopia della cartella clinica potrà

essere ritirata di norma nei successivi 30 giorni lavorativi dalla data di richiesta inviata.

Qualsiasi altra documentazione necessaria durante il periodo di presa in carico, come ad esempio certificati medici, certificati di frequenza, relazioni cliniche, documentazione ad uso scolastico ecc, potrà essere richiesta compilando l'apposito modulo predisposto in segreteria.

Art. A.11

S.I.A.R. (Sistema Informativo per l'Assistenza Riabilitativa)

A tutti i familiari delle persone che frequentano il Presidio di Via Dionisio viene chiesto di apporre la propria firma sul SIAR. Questo avviene, di norma, al momento della predisposizione del progetto riabilitativo, elaborato dal medico responsabile, sulla base delle valutazioni espresse dalle figure professionali coinvolte nello stesso progetto.

La predisposizione del SIAR (acronimo di Sistema Informativo per l'Assistenza Riabilitativa) e la trasmissione alla ASL di riferimento del Presidio e alla ASL di residenza dell'utente sono attività obbligatorie per il Direttore sanitario del Presidio di Riabilitazione.

Sul SIAR vengono indicate, oltre alle notizie anagrafiche e a quelle relative allo stato clinico, la tipologia ed il numero delle prestazioni previste dal progetto riabilitativo, sia in presenza che in assenza dell'utente. Il SIAR deve riportare anche la durata del progetto.

Le informazioni rilevate dal SIAR hanno l'obiettivo di fornire un quadro complessivo dei progetti riabilitativi realizzati sul territorio regionale sia per le persone che hanno superato la fase di acuzie e di immediata post-acuzie e che necessitano di interventi orientati a garantire un ulteriore recupero

funzionale in un tempo definito, sia per le persone affette da esiti stabilizzati di patologie psico-fisiche che necessitano di interventi orientati a mantenere l'eventuale residua capacità funzionale o contenere il deterioramento.

Il SIAR, oltre ad essere uno strumento di informazione per la Regione, può diventare un'occasione ed un momento di comunicazione tra i referenti del progetto riabilitativo ed i familiari. La procedura in atto presso il Presidio di Via Dionisio prevede che l'apposizione della firma sul SIAR debba avvenire esclusivamente presso il Presidio, anche al fine di facilitare la possibilità, da parte dei familiari/tutori dell'Utente, di ricevere informazioni corrette sulle attività e sugli obiettivi del percorso riabilitativo.

Art. A.12

PERSONALE

Tutti i processi di lavoro sono preposti per mezzo di una equipe multidisciplinare composta da:

- Direttore sanitario
- Medico internista
- Medici specialisti richiesti dalla tipologia dell'utenza
- Infermieri professionali
- Psicologi
- Assistenti Sociali
- Fisioterapisti, Terapisti occupazionali, Logopedisti, Terapisti della Neuropsicomotricità dell'Età Evolutiva, Educatori
- Personale sociosanitario (OSS);

- Personale amministrativo/contabile
- Tecnico informatico
- Addetti alla cucina
- Manutentori.

Per l'organigramma del personale ed i livelli di responsabilità si fa riferimento allo schema allegato.

Art. A.13

NORME IGIENICHE E SANITARIE

Il Presidio attua le disposizioni contenute nel T. U. 81/2008 (e eventuali successive integrazioni).

Il Presidio attua, altresì, le disposizioni contenute nel D.Lgs. 193/2007 riguardante l'H.A.C.C.P.

I locali adibiti alle terapie non presentano barriere architettoniche.

I servizi igienici per gli utenti sono attrezzati per i non autosufficienti.

La struttura, in occasione di determinati periodi dell'anno, viene sottoposta a revisione, sanificazione e disinfezione.

Art. A.14

DIRITTI D'AUTORE

Spetta al Presidio di Via Dionisio il diritto d'autore sulle opere dell'ingegno, di qualsivoglia natura e contenuto, prodotte dagli Utenti e dagli operatori nello

svolgimento delle attività formative, riabilitative ed educative previste nei progetti di riabilitazione e predisposte nell'interesse degli Utenti.

Art. A.15

SODDISFAZIONE UTENZA

Il Presidio promuove un questionario di soddisfazione dell'utenza. Al fine del miglioramento dei servizi offerti è auspicabile la fattiva collaborazione da parte di tutti gli Utenti. Periodicamente (di norma ogni 12 mesi) viene inviata ai familiari una scheda per la rilevazione della soddisfazione del servizio. La restituzione ai familiari dei risultati dell'indagine viene effettuata attraverso i canali informativi del Presidio.

Art. A.16

RECLAMI

Il Presidio di Via Dionisio garantisce la funzione di tutela dei diritti del cittadino/utente attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'utente/familiare può presentare reclamo o direttamente al referente, fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure in forma scritta, sull'apposita scheda disponibile in segreteria, oltre che via fax , via email, o telefonicamente.

Salvo eccezioni dovute alla complessità dell'evento, entro 15 giorni dalla ricezione di un reclamo scritto, il Presidio invierà la risposta per iscritto.

Art. A.17

ORGANI DI TUTELA DEGLI UTENTI

Presso il Presidio è attiva l'Associazione Genitori di Via Dionisio, costituita tra i familiari degli Utenti del Presidio semiresidenziale. E', inoltre, disponibile presso la Segreteria un elenco delle Organizzazioni per la Tutela dei Disabili.

Art. A.18

VOLONTARIATO - TIROCINI

Il Servizio potrà avvalersi, nella realizzazione delle attività, del contributo del Volontariato e dei Tirocinanti. Prima di avere accesso alla frequenza del Presidio il Volontario e/o il Tirocinante sarà informato circa le caratteristiche del servizio richiesto. Sarà cura di ogni Volontario/Tirocinante essere in regola per quanto riguarda l'aspetto sanitario. La natura e la modalità di ogni attività svolta dal Volontario dovrà essere concordata e programmata con la Direzione Sanitaria, la Direzione Tecnico-Amministrativa, e con l'eventuale partecipazione dell'equipe riabilitativa, se richiesta. In ogni momento la Direzione Sanitaria potrà allontanare dal Servizio il Volontario/Tirocinante che dimostri di non condividere le regole ed i valori del Presidio, che si basano essenzialmente sul rispetto della persona e dei ruoli. Il Volontario/Tirocinante non percepirà alcun compenso per l'attività svolta da parte del Presidio.

SEZIONE B. NORME PER IL SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE

Art. B.1

ORARI DI APERTURA DEL PRESIDIO E DI PERMANENZA PER L'UTENZA

Il Presidio di Riabilitazione di Via Dionisio organizza e regola la propria attività in modo da contemperare i bisogni di ciascun Utente e la necessità di favorire una vita sociale nel rispetto del benessere di tutti gli Utenti presenti.

Per qualsiasi richiesta l'Utente deve fare riferimento agli operatori presenti ed attenersi alle direttive dagli stessi comunicate.

Gli orari stabiliti per la presenza degli Utenti presso il **Servizio Semiresidenziale** prevedono l'arrivo al Presidio alle ore 08.30 con uscita alle ore 14.30, dal lunedì al sabato compresi.

Nel caso l'Utente sia accompagnato dai familiari, l'orario di ingresso deve essere preventivamente comunicato e concordato con il Presidio, ma, di norma, non può superare le ore 10.00.

Sono previsti due turni per il pranzo degli Utenti: uno alle ore 12.30 e l'altro alle ore 13.15.

La segreteria è aperta dal lunedì al sabato dalle 8,30 alle 14,30.

Art B.2.

GIORNATA TIPO

La giornata tipo al Presidio si struttura nel seguente modo:

- L'Utente viene accompagnato al Presidio dal proprio domicilio usufruendo del servizio trasporti della ASL o con mezzo proprio (la scelta è a discrezione dei familiari).
- Al momento dell'arrivo al Presidio il singolo utente viene accompagnato nel nucleo riabilitativo di appartenenza dove si svolge l'accoglienza.
- Inizio delle attività stabilite nel progetto riabilitativo del singolo utente.
- Pranzo in due turni al fine di consentire il proseguimento delle attività di un turno durante la pausa pranzo dell'altro.
- Igiene post-prandiale.
- Termine delle attività.
- Uscita dal Presidio e rientro al proprio domicilio

Art B.3.

SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI

Per gli utenti in trattamento semiresidenziale è previsto il servizio mensa. Gli operatori provvedono alla somministrazione del pasto e garantiscono l'assistenza durante lo stesso.

La preparazione e la distribuzione dei pasti avvengono nella cucina interna al Presidio nel rispetto delle normative previste nel piano di autocontrollo alimentare dell'H.A.C.C.P. (D. Lgs 193/2007).

L'attenta applicazione di tale procedura consente di controllare ogni fase di lavorazione e somministrazione dei pasti e di avere il monitoraggio costante dell'intero processo di cucina.

Il Presidio garantisce una dieta personalizzata in caso di patologie (es. celiachia, ipercolesterolemia, diabete, etc). Le diete legate a particolari esigenze

patologiche vengono erogate a seguito della presentazione al Presidio, da parte dei genitori, di idonea certificazione medica.

La scelta del menù viene preventivamente visionata dal Direttore sanitario.

Ogni successiva variazione deve essere prescritta dal medico curante o dallo specialista che ha in carico l'utente.

Art B.4.

SERVIZIO DI TRASPORTO

Il trasporto degli utenti, sia dal proprio domicilio al Presidio che dal Presidio al proprio domicilio, è garantito attraverso il servizio erogato da Aziende o Enti esterni (Comune, ASL, privati, etc.).

Il Presidio garantisce, con mezzi propri, il trasporto per le attività esterne.

Art. B.5

GESTIONE DEI FARMACI

La fornitura dei farmaci per gli utenti che assumono una terapia giornaliera e che hanno necessità di prenderla durante l'orario della frequenza è a carico della famiglia, contestualmente alla prescrizione del medico curante.

I farmaci devono essere obbligatoriamente consegnati, nella confezione integra e in busta con il nome dell'utente, esclusivamente all'assistente del mezzo o direttamente al servizio infermieristico del Presidio.

La preparazione e la distribuzione dei farmaci che devono essere somministrati quotidianamente agli utenti del Presidio sono a cura dell'infermiere professionale e, qualora fosse impossibilitato, dal medico presente al Presidio.

I farmaci scaduti sono scaricati in un registro situato all'interno dell'armadietto; tale procedura viene svolta dall'infermiera.

Art. B.5

ACCESSO AL PRESIDIO

Nel rispetto delle esigenze e della privacy degli Ospiti, per motivi organizzativi e per garantire il migliore svolgimento delle attività, l'accesso dei familiari ai nuclei riabilitativi, al di fuori delle iniziative organizzate periodicamente dal Presidio, è ammesso solo negli orari liberi dalle attività, previa richiesta motivata e autorizzazione del Direttore sanitario.

In casi particolari, il Presidio può richiedere la presenza del familiare o di altra persona di riferimento all'interno del nucleo, finalizzata all'osservazione di attività o al passaggio di competenze e modalità di intervento (es. autonomia nei pasti).

Nome e Cognome (utente)

Nome e Cognome (Familiari/Tutori/ Amministratori di sostegno)

Il presente REGOLAMENTO è parte integrante e sostanziale della Cartella dell'utente, è immediatamente valido ed esecutivo tra le Parti e deve essere sottoscritto e siglato in ogni pagina, per ricevuta ed espressa accettazione irrevocabile di tutte le obbligazioni in esso inserite, dagli Utenti e dai Familiari/Tutori/ Amministratori di sostegno, degli Utenti del Presidio di Riabilitazione.

Per gli Operatori, che a qualsiasi titolo prestano la loro attività presso la struttura e da quanti svolgono la loro azione a favore degli Utenti del Servizio stesso, una copia del REGOLAMENTO verrà affissa nella bacheca del Servizio Semi Residenziale e nel locale accoglienza del Servizio Non Residenziale.

Per espressa Accettazione

ROMA, lì .. /.. /... ;

Il direttore sanitario

Utente

(o Familiari/Tutori/ Amministratori di sostegno)

.....

.....