



Associazione O.N.L.U.S. per la terapia e la riabilitazione

Fondata nel 1898

Accreditata presso la Regione Lazio

CARTA DEI SERVIZI

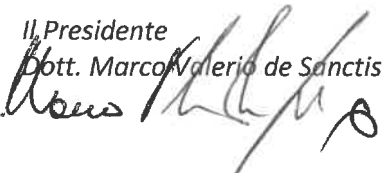
Gentile utente,

il presente documento costituisce la nostra "Carta dei Servizi". Questo strumento, oltre ad illustrare i servizi da noi offerti al territorio, ci consentirà di migliorarne costantemente la qualità, anche attraverso la Sua gentile e preziosa partecipazione.

Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno.

L'Associazione, fondata nel lontano 1898 da Sante de Sanctis, pioniere della neuropsichiatria italiana, è accreditata presso la Regione Lazio per l'erogazione di prestazioni sanitarie previste ex art.26 L.833/78 per i suoi centri di riabilitazione situati nel tessuto urbano romano dove vengono erogati trattamenti in regime semiresidenziale ed ambulatoriale.

Nel ringraziarLa per la collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

Il Presidente
Dott. Marco Valerio de Sanctis


La "Carta dei Servizi" dell'associazione Opera Sante de Sanctis è essenzialmente rivolta agli utenti per agevolare la fruibilità dei servizi offerti. Inoltre può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al cittadino-utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Attraverso questo documento l'Associazione intende favorire comportamenti tesi a migliorare il rapporto tra la struttura ed i cittadini. Il presente documento deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati dall'Associazione stessa.

Per avere ulteriori informazioni sulla Associazione *OPERA SANTE DE SANCTIS* è possibile consultare il sito:

www.operasantedesanctis.it.

SOMMARIO

SEZIONE PRIMA

Presentazione dell'Opera Sante de Sanctis

- | | |
|---|---|
| 1. <i>Mission</i> e cenni storici dell'Associazione | 6 |
| 2. Organigramma e ruoli funzionali | 7 |
| 3. Principi fondamentali | 8 |

SEZIONE SECONDA

Servizi e prestazioni erogate

- | | |
|--|----|
| 1. Informazioni sulla struttura | 10 |
| 2. Servizi erogati e tipologia di utenza | 10 |
| 3. Personale impiegato | 11 |
| 4. Attività complementari | 12 |
| 5. Servizi complementari | 13 |
| 6. Gestione emergenza SARS-CoV-2 | 13 |

SEZIONE TERZA

Percorsi assistenziali

- | | |
|--|----|
| 1. Trattamenti erogati in regime di accreditamento | 15 |
| 2. Trattamenti erogati in regime privato | 16 |

SEZIONE QUARTA

Meccanismi forme e strumenti di tutela

- | | |
|--|----|
| 1. Diritti e doveri del cittadino/utente | 18 |
| 2. Rapporti con il centro | 19 |

Sezione prima

Presentazione e principi fondamentali dell'associazione

Opera Sante de Sanctis

1. *Mission* e cenni storici dell'Associazione

L'Opera Sante de Sanctis, fondata nel 1898 da Sante de Sanctis, pioniera della neuropsichiatria infantile, è un'Associazione per la terapia e la riabilitazione di portatori di handicap psicofisici. L'Associazione ha svolto, fin dalla sua fondazione, un ruolo di avanguardia nell'uso di tecniche riabilitative innovative o sperimentali associate alla tecnica riabilitativa ordinaria.

Il concetto di riabilitazione, al tempo della fondazione del centro, era ancora praticamente sconosciuto rispetto al suo significato moderno. Si è avviato nel corso degli anni un processo innovativo che, alimentato dalla crescita di idee, iniziative e nuove metodologie, ha dato origine ai primi programmi di riabilitazione funzionale, di reinserimento sociale e riabilitativo dei disabili. Un cammino culturale, dunque, più vicino ai bisogni dell'utente disabile attraverso la predisposizione di servizi e trattamenti riabilitativi sempre più adeguati e qualificati.

La globalità dell'intervento riabilitativo è sempre stata e rimane al centro dell'impostazione adottata al fine del raggiungimento del recupero del deficit, del potenziamento delle capacità residue e della realizzazione di una compiuta integrazione sociale.

Denominatore comune di ogni intervento è la centralità del disabile con la sua individualità ed il suo orgoglio personale. Le diverse potenzialità proprie del ragazzo, la sua energia propulsiva, il suo sentirsi capace di fare e quindi di essere, determinano risposte e miglioramenti di eccezionale rilievo che hanno dato ragione del percorso riabilitativo intrapreso e riconosciuto il significato di quella *"energia biopsichica nella sua espressione psicomotoria globale"* (termini utilizzati dal de Sanctis).

Coscienza di sé, autostima, superamento delle difficoltà, possibilità di interazione con gli altri, tutti aspetti fondamentali per la nascita e lo sviluppo di quel sentimento di riuscita che porta con sé un significato umano irrinunciabile di miglioramento ed integrazione sociale del disabile adulto.

Per la completa comprensione del percorso effettuato nel tempo dall'attuale associazione Opera Sante de Sanctis, è possibile riferirsi al testo "Sante de Sanctis" pubblicato dalla Edizioni Scientifiche Magi nel 1998, in occasione del Centenario della Fondazione. Oltre all'anno di fondazione individuato nel 1898, a pagina 185 si indica nel 1978 l'anno in cui il Ministero della Sanità stipula con l'Associazione la prima Convenzione con la quale sancisce l'autorizzazione ad erogare assistenza sanitaria specifica riabilitativa secondo la L. 118/1971, dando vita a quelle attività che ancora oggi, in accordo con tutte le successive innovazioni ed integrazioni introdotte dalla Regione Lazio, i centri dell'Associazione continuano ad erogare.

2. Organigramma e ruoli funzionali

L'Associazione è presieduta dal Dott. Marco Valerio de Sanctis, discendente del fondatore, il quale periodicamente discute con i membri del Consiglio di Amministrazione le linee generali delle attività dell'ente e verifica che le stesse siano sempre coerenti con quanto previsto dallo statuto ed indicato dalla mission.

La Direzione Amministrativa, preso atto di quanto determinato dal Consiglio, si coordina con la Direzione Sanitaria per tradurre le determinazioni indicate in modalità operative e fornire alla Segreteria Amministrativa gli strumenti necessari per la verifica ed il controllo. La Direzione Sanitaria, a sua volta, preso atto di quanto determinato dal Consiglio, si impegna per individuare le strategie generali che guideranno gli interventi clinico-riabilitativi e le trasmette all'equipe di coordinamento. La Direzione Sanitaria cura anche i rapporti con le Aziende Sanitarie di riferimento territoriale, con l'ente sanitario erogatore (Regione Lazio) e con gli uffici di monitoraggio statistico regionali.

L'equipe di coordinamento (formata da medico, psicologo, assistente sociale ed operatori sanitari) redige i Progetti Riabilitativi Individuali di ogni utente in trattamento, lo illustra e lo condivide con gli operatori coinvolti nella sua realizzazione verificandone l'efficacia e la corretta esecuzione con cadenze prestabilite.

3. Principi fondamentali

L'Associazione Opera Sante de Sanctis si ispira, per la tutela dell'utente, ai seguenti principi:

Eguaglianza

Deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

Imparzialità

Devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Continuità

Il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

Partecipazione

Viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'utente nella fruizione dell'apparato sanitario pubblico.

Efficienza ed efficacia

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi si uniformano a criteri di efficienza ed efficacia.

Sezione seconda

Servizi e prestazioni erogate

1. Informazioni sulla struttura

Attualmente l'Opera Sante de Sanctis dispone di cinque centri di riabilitazione dislocati nel tessuto urbano romano.

Le strutture preposte all'erogazione dei servizi offerti dall'Associazione sono i seguenti:

- Centro Via Conte Verde, 47 (temporaneamente chiuso per lavori di ristrutturazione);
- Centro Piazza Giuseppe Cardinali, 15;
- Centro Via Carlo Maratta, 2b;
- Centro Via Pola, 27a.

2. Servizi erogati e tipologia di utenza

L'attività principale è la riabilitazione ed il reinserimento sociale a favore di disabili fisici, psichici e cognitivi, delle diverse fasce di età.

I servizi erogati dall'Associazione si dividono in:

1. Trattamenti semiresidenziali
2. Trattamenti non residenziali individuali
3. Trattamenti non residenziali di gruppo

Complessivamente sono ospitati circa 40 utenti adulti con trattamento semiresidenziale e oltre 120 bambini in età dello sviluppo con trattamento ambulatoriale.

Centri semiresidenziali

(Via Conte Verde – Piazza G. Cardinali)

Le patologie che più frequentemente vengono trattate nei centri con trattamento semiresidenziale sono disturbi motori, deficit cognitivi e deficit psicomotori.

Le attività svolte presso i centri semiresidenziali della nostra Associazione sono generalmente orientate al recupero funzionale degli utenti, in alcuni casi favorendo lo sviluppo delle abilità e delle autonomie personali e sociali, in altri mantenendo le capacità residue evitando un peggioramento clinico o l'instaurarsi di secondarismi. Il lavoro è organizzato in base a quanto determinato e stilato su un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) da parte dell'equipe sanitaria che, in relazione alla patologia e le conseguenti difficoltà presentate dal disabile, stabilisce un percorso riabilitativo e le modalità attuative ritenute idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

In ogni progetto vi è indicato il medico responsabile, gli obiettivi riabilitativi, gli operatori coinvolti, le modalità esecutive (tecniche riabilitative da utilizzare) ed i tempi di realizzazione.

Nella pratica un utente che frequenta il servizio semiresidenziale arriva alle ore 08.45 tramite un pulmino dedicato al trasporto disabili ed esce dal centro per rientrare al proprio domicilio, sempre tramite il servizio

pulmini, alle ore 14.45. All'arrivo presso il centro è previsto un momento dell'accoglienza, caratterizzato dall'attesa dei pulmini che trasportano tutti gli utenti per poter fare tutti insieme colazione. Dopo colazione i ragazzi si dividono per eseguire le attività individuali o di gruppo programmate nel progetto e riportate nell'orario settimanale di ogni utente. Alle ore 12.30 le attività vengono interrotte per consentire la pulizia personale prima del pranzo che viene servito alle ore 13.00. Dopo la cura dell'igiene orale successiva al pranzo, riprendono le attività previste dall'orario settimanale fino all'orario di uscita.

Le attività possono essere svolte all'interno del centro (psicomotricità, logopedia, laboratorio artigianale, laboratorio teatrale, fisiochinesiterapia, terapia occupazionale, ecc.) od all'esterno (attività sportive, Terapia Mezzo Cavallo, terapia in acqua, attività di vita quotidiana, ecc.) associando alla valenza specifica della tecnica utilizzata, strumenti finalizzati allo sviluppo delle autonomie personali e dell'integrazione sociale.

In ottemperanza a quanto stabilito dal DCA 101/2020 e dalla DGR 979/2021, è stato recentemente possibile rivedere la frequenza settimanale dell'utente rendendola non più obbligatoriamente giornaliera (sei giorni a settimana) ma legata alle reali necessità socio-riabilitative. Sarà infatti possibile modulare la presenza settimanale da un minimo di due ad un massimo di sei giorni/settimana in accordo con i familiari ed i servizi territoriali.

Centri non residenziali

(Piazza G. Cardinali - Viale Pola - Via Carlo Maratta)

Il servizio ambulatoriale consiste nell'erogazione di trattamenti di logopedia, psicomotricità, ecc. rivolti a bambini dell'età dello sviluppo affetti da deficit motori, del linguaggio e/o dello sviluppo presso gli ambulatori dell'Associazione, in base a quanto determinato da una valutazione specialista effettuata presso il centro e programmato sul Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

La frequenza delle sedute presso il centro è relativa al livello di impegno assistenziale descritto nel PRI. Oltre agli interventi diretti sul bambino è previsto un supporto psicologico diretto ai familiari, effettuato da neuropsichiatri infantili e psicologi.

Dove richiesto è prevista la partecipazione del personale sanitario del centro a tutti gli incontri scolastici (GLH) con modalità e tempi all'uso concordati con gli operatori istituzionali.

Il centro sito in Via Carlo Maratta 2c, rimasto a lungo chiuso per importanti lavori di ristrutturazione, ha ottenuto il nuovo decreto autorizzativo in data 15/06/2021 ed è in attesa di ottenere il decreto di accreditamento.

3. Personale impiegato

Per il regolare svolgimento delle prestazioni erogate, l'Associazione si è dotata di un organico adeguato composto da personale sanitario in possesso di diverse competenze funzionali organizzato in moduli. Segue una breve descrizione del personale coinvolto con relative competenze.

Medici specialisti: operano l'inquadramento iniziale del paziente e ne orientano il PRI. Si occupano delle tematiche inerenti il completamento diagnostico e la eventuale necessità di prescrizioni farmacologiche. Monitorano ed intervengono sull'andamento di patologie croniche a carico degli utenti;

Psicologi/psicoterapeuti: gli psicologi dei centri, oltre ad intervenire direttamente sugli utenti, offrono un supporto all'equipe sanitaria e svolgono un lavoro di consulenza familiare attraverso incontri periodici programmati;

Assistente sociale: la sua principale mansione può essere individuata nel sostegno ai familiari degli utenti, nell'acquisire informazioni specifiche nell'ambito della disabilità al fine di godere pienamente dei diritti previsti e nel tutelare i rapporti tra disabili ed enti locali. Questa figura lavora in stretto rapporto con la direzione amministrativa e sanitaria e fa parte dell'equipe sanitaria.

Terapisti della riabilitazione: si occupano di attività rivolte al recupero funzionale di abilità psicomotorie e delle autonomie. Svolgono il loro lavoro nei locali palestra del centro o negli spazi esterni.

Educatori professionali: ogni centro dell'Associazione si avvale della presenza di almeno un educatore professionale. Questa figura ricopre un ruolo di coordinamento di un'attività (in genere un laboratorio) ed indirizza il lavoro verso gli obiettivi indicati nel progetto riabilitativo individuale di ciascuno utente, suggerisce inoltre eventuali modifiche operative all'equipe sanitaria, con la quale si rapporta in spazi strutturati con frequenza prestabilita. Organizzano eventi esterni con il gruppo a lui affidato;

Assistenti: svolgono funzioni di supporto alle figure sanitarie, sostenendo l'utente nella realizzazione di quanto disposto. Svolgono inoltre il compito di assicurare le idonee condizioni di igiene dell'utente e di consentirgli lo svolgimento degli atti della vita quotidiana (pasti, funzioni fisiologiche ecc.), qualora lo stesso non fosse in grado di svolgerle autonomamente;

Logopedisti: si occupano di tutti i disturbi del linguaggio, della letto-scrittura e dell'apprendimento anche e soprattutto nell'ambito di interventi precoci;

Personale amministrativo: gestisce la parte amministrativa dei rapporti con gli enti locali, le incombenze della manutenzione ordinaria e straordinaria dei centri, la contabilità interna ecc.

Addetti ai servizi: svolgono il compito di assicurare le idonee condizioni di igiene degli ambienti della struttura.

Il Personale dell'Associazione è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta la foto, il nominativo, l'ente di appartenenza e la qualifica dell'operatore.

4. Attività complementari

Premio Sante de Sanctis

Dal 2004 l'Associazione, con l'adesione del Presidente della Repubblica, l'egida della Regione Umbria, il patrocinio delle Facoltà di Psicologia 1 e 2 dell'Università degli Studi di Roma La Sapienza e degli Ordini degli

Psicologi del Lazio e dell'Umbria, con la collaborazione della comunità montana del Monte Peglia e della Selva di Meana, nonché del Comune di Parrano (Tr), ha istituito il "Premio Scientifico in Psicologia e Psichiatria Sante de Sanctis" che premia monografie e tesi di laurea riguardanti le aree individuate nel bando di concorso. Per ulteriori informazioni si invita a consultare il sito aziendale www.operasantedesantistis.it e/o il sito www.premiodesantistis.org

5. Servizi complementari

- Estesa area verde (Centro di piazza Cardinali) attrezzata con campi di bocce, aree dedicate al laboratorio di giardinaggio, area gazebo attrezzata
- aree d'attesa dedicate come da DCA 8/11 con distributore bevande e snack
- televisori nelle sale multiuso

5. Gestione emergenza da SARS-CoV-2

In relazione all'emergenza sanitaria da SARS-CoV-2 l'Associazione ha predisposto tutte le misure utili di protezione e prevenzione a contrasto della diffusione dell'epidemia a tutela dei propri operatori e pazienti.

In particolare:

- Sia per i trattamenti ambulatoriali che semiresidenziali sono privilegiate le attività da remoto per tutti i pazienti per i quali il quadro clinico-assistenziale lo consenta;
- Le attività semiresidenziali sono erogate dividendo gli utenti in gruppi che si alternano nei diversi giorni della settimana per evitare assembramenti e rispettare al massimo possibile il distanziamento sociale;
- Tutti gli spazi ed il materiale utilizzato sono igienizzati con frequenza regolare;
- Nei locali dei centri di riabilitazione sono a disposizione di utenti ed operatori dispenser con soluzioni igienizzanti;
- Tutti gli operatori sono dotati di idonei dispositivi di protezione individuale;
- Il personale viene costantemente informato, sensibilizzato al rispetto delle misure di prevenzione e protezione e sottoposto a tamponi di screening con frequenza stabilita dalla normativa vigente;
- Le attività amministrative e di segreteria dedicate all'utenza vengono gestite, ove possibile, in modalità da remoto;

Sezione Terza

Percorsi assistenziali

1. Trattamenti erogati in regime di accreditamento

Le informazioni sottostanti riguardano sia il servizio ambulatoriale che quello semiresidenziale.

Presa in carico

La responsabilità della presa in carico dei pazienti afferenti ai trattamenti riabilitativi è attribuita al medico Responsabile del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI). Tale attribuzione è specificatamente indicata nel PRI, attraverso la firma apposta dal medico responsabile del progetto.

Gestione lista di attesa

I pazienti possono accedere al trattamento in regime di accreditamento regionale se in possesso dei requisiti di accesso, ove previsto (p. es. DCA 159/2016), ed in conformità con quanto descritto nella procedura aziendale *Gestione Lista di Attesa*. Sono in corso degli incontri con i referenti della ASL RM2, per avviare una procedura centralizzata per la gestione della lista di attesa dei pazienti residenti nel territorio della ASL RM2;

Accoglienza e registrazione

Prima di attivare il percorso riabilitativo il paziente viene accolto negli uffici amministrativi dove, dopo aver espletato le pratiche inerenti il consenso al trattamento dei dati personali (firma su apposita modulistica), viene informato sulle modalità di accesso al trattamento, sulla possibilità di attivare un servizio trasporti (trattamento semiresidenziale) e sull'eventuale compartecipazione economica al trattamento in base a quanto previsto nella vigente normativa. Infine viene compilata una scheda anagrafica/informativa dove sono raccolti tutti i dati utili alla gestione dei rapporti con il paziente ed, eventualmente, con i suoi familiari/tutori. Particolare attenzione dovrà essere prestata nel segnalare eventuali specifiche necessità alimentari degli utenti dovute ad allergie/intolleranze alimentari e/o principi e credo religiosi. Analogamente dovrà essere segnalata la necessità di assunzione farmaci durante la permanenza presso il centro di riabilitazione;

Valutazione multidimensionale e stesura progetto riabilitativo

Per ogni paziente che accede al trattamento presso i centri accreditati dell'Associazione viene stilato un progetto riabilitativo individuale (PRI) che descrive gli obiettivi, le modalità operative ed i tempi di realizzazione. Il PRI deve essere condiviso e firmato dai familiari dell'utente. Nella stesura del PRI vengono anche considerate le informazioni raccolte dall'Assistente Sociale nella Cartella Sociale.

Nel PRI oltre all'assistente sociale che ed alle figure sanitarie idonee al trattamento programmato (psicologo, logopedista, terapeuta della riabilitazione, ecc.), dovrà essere coinvolta, come responsabile del progetto, la figura medica più coerente con le necessità assistenziali dell'utente (Psichiatra, Neuropsichiatra Infantile, Fisiatra). Tutte le valutazioni effettuate per individuare le condizioni cliniche ed i bisogni del paziente dovranno seguire ICF e, ove possibile, linee guida e test standardizzati (v. elenco linee guida e test utilizzati).

Il PRI sarà inoltre condiviso con i colleghi delle aziende sanitarie locali di riferimento territoriali ed inviato agli uffici competenti (p.es. SIAR) nei tempi e con le modalità previste dalla normativa vigente.

Modalità operative/giornata tipo

L'erogazione delle prestazioni riabilitative vengono svolte in relazione a quanto previsto dal PRI, in particolare queste posso prevedere:

a. *servizio semiresidenziale:*

gli utenti del servizio semiresidenziale frequentano dal lunedì al venerdì con orario 8,45 - 14,45 ed il sabato 08.35 – 14.35. Al loro arrivo gli utenti consumano la colazione e, successivamente, vengono accolti dalle diverse figure sanitarie per lo svolgimento del proprio programma riabilitativo giornaliero. Durante la giornata sono alternate ore di accessi in base a quanto previsto dal PRI (terapia occupazionale, fisioterapia, ecc.) e momenti di assistenza. Alle ore 12.45 circa viene somministrato il pasto. Il menù giornaliero offerto agli utenti si basa sui principi

necessari per la promozione della salute attraverso un'alimentazione sana ed equilibrata, tale menù redatto con cadenza stagionale viene condiviso con i familiari degli utenti;

b. *servizio ambulatoriale:*

l'ambulatorio è aperto dal lunedì al sabato. Gli utenti dell'ambulatorio frequentano in base a quanto previsto nel PRI, generalmente il numero degli accessi settimanali erogati oscilla dai 2 ai 10 in relazione al livello di impegno assistenziale.

Esigenze particolari

- Per i pazienti del servizio semiresidenziale che necessitano di una dieta speciale viene fatta giornalmente una richiesta *ad hoc* alla società che gestisce il servizio catering attraverso un apposito modulo;
- Per i pazienti del servizio semiresidenziale che necessitano di assumere farmaci durante la permanenza presso il centro viene applicata l'apposita procedura.

2. Trattamenti erogati in regime privato

I trattamenti erogati al di fuori dell'accreditamento riguardano esclusivamente le prestazioni ambulatoriali e possono essere svolti presso i centri ambulatoriali di Viale Pola e Via Carlo Maratta. Gli utenti interessati potranno contattare la segreteria e programmare il percorso riabilitativo con i sanitari dell'Associazione, in relazione allo specifico quadro clinico presentato dal paziente ed alle proprie esigenze personali.

Sezione quarta

Meccanismi forme e strumenti di tutela

1. Diritti e doveri del cittadino/utente

I Diritti

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni ideologiche e religiose.
2. Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
3. Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
4. Il paziente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari riconosciuti come affidatari.
5. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangono segreti.
6. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
7. Il paziente ha il diritto di rivolgersi in caso di necessità alle Associazioni di difesa del malato (i.e. Tribunale del malato).

I Doveri

1. Il paziente quando accede nel Centro di Riabilitazione è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale sanitario, tecnico e con la direzione.
2. L'accesso nel Centro di Riabilitazione esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
3. E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati perdite di tempo e risorse.
4. Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
5. Tutti sono tenuti a rispettare gli orari stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete.
6. Nel Centro di Riabilitazione è vietato fumare.

7. L'organizzazione e gli orari previsti devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio di tutta l'utenza.
8. E' opportuno che i pazienti si spostino all'interno della struttura sanitaria utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
9. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.
10. Il paziente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi sui tempi e nelle sedi opportune.

2. Rapporti con il Centro

Rapporti con il personale

I sanitari del Centro, previo appuntamento, sono a disposizione degli utenti e dei loro familiari, per eventuali informazioni e discussione del caso.

Richiesta documentazione

Gli utenti che necessitano di documentazione sanitaria inerente le attività svolte presso il Centro (relazioni, indicazioni etc.) possono farne richiesta scritta e motivata presso la Segreteria.

Il paziente dimesso può richiedere copia della documentazione sanitaria presso la segreteria utilizzando l'apposito Modulo. I tempi per la consegna saranno conformi alla Legge 8/03/2017 n°24 art.4 e s.m.i.

Collaborazione con figure esterne

I sanitari del Centro coinvolti nel Progetto Riabilitativo Individuale sono a disposizione per colloqui con altre figure professionali coinvolte nel caso (medici ASL, medici di famiglia, insegnanti, insegnanti di sostegno, familiari etc.) concordando modalità e tempi.

Reclami per disservizi

I rapporti con gli utenti e i loro familiari sono tenuti dal coordinatore delle attività dei Servizi.

I ricevimenti vengono di regola effettuati nelle ore di ufficio, o comunque nell'arco di tempo fra le ore 9,00 e le ore 13,00 di ogni giorno. Per concordare l'incontro l'interessato può contattare la struttura telefonicamente al numero 06.7008311 dalle ore 9,00 alle ore 19,00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 09.00 alle ore 15.00 il sabato. Alternativamente è possibile inviare una email utilizzando gli indirizzi indicati a piè pagina.

Ai familiari viene offerta, oltre alle informazioni, la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Gestione reclami

Un reclamo è espressione di una insoddisfazione che a sua volta richiede una risposta. Le segnalazioni inoltre, dal punto di vista dell'ente erogatore, sono utili per conoscere i problemi esistenti, eventuali disfunzioni del servizio e per prevedere possibili e adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni e dell'organizzazione del servizio. Nel Centro di riabilitazione la procedura per la raccolta dei reclami è la seguente:

- la ricezione dei reclami è effettuata dal personale di segreteria;
- la segnalazione può avvenire in via verbale, telefonica, via mail o scritta;

La risposta al reclamo sarà comunque garantita e, per disfunzioni di rilevante entità, sarà scritta e inviata entro 30 giorni dalla segnalazione.

Nel questionario di soddisfazione dell'utente, somministrato con cadenza almeno annuale, è inoltre presente una sezione da utilizzare per eventuali suggerimenti/reclami.

Opera Sante de Sanctis - ONLUS

Carta dei Servizi

Redatta a cura della Direzione

Rev. 14 del 03.01.2023

Precedente revisione: Rev. 13 del 21.01.2022

Prima emissione: Rev. 0 del 01.01.2011