



Associazione di
Promozione Sociale

Iscritta al n. 16
Registro Nazionale
L. 383 del 07.12.2000

A.I.A.S.

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
Ente riconosciuto giuridicamente con Decreto
del Presidente della Repubblica n. 1070 del 28.05.1968
SOTTO L'ALTO PATRONATO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA
ORGANIZZAZIONE NON LUCRATIVA DI UTILITA' SOCIALE
(O.N.L.U.S.)

SEZIONE DI LAURIA

CENTRO DI RIABILITAZIONE ACCREDITATO
(Acc.mento n. 72B/2001/D/269 del 02.08.2001)

CARTA DEI SERVIZI



AGOSTO 2009

Iscritta al n. 35 del Registro delle PERSONE GIURIDICHE – Prefettura di Potenza
Sede Legale: C.da San Pietro, 1 - 85044 Lauria Inf. (PZ)
Telefax 0973/628741 - P. Iva e C.F. 01292180765
Web: <http://www.aiaslauria.it> - E-mail aias.lauria@tiscalinet.it



INDICE

	Introduzione alla Carta dei Servizi	pag.	2
1.	Presentazione del Centro		
	1.1	Presentazione del Centro e sua struttura	pag. 3
	1.2	Ambito territoriale e bacino d'utenza	pag. 5
	1.3	Tipologia prestazioni	pag. 6
2.	Principi fondamentali	pag.	6
3.	Diritti e doveri del cittadino / utente		
	3.1	Diritti del cittadino / utente	pag. 8
	3.2	Doveri del cittadino / utente	pag. 10
4.	Informazione sui servizi forniti		
	4.1	Prestazioni erogate	pag. 15
	4.2	Orario di funzionamento del Centro	pag. 16
	4.3	Modalità di accesso	pag. 16
	4.4	Inserimento	pag. 17
	4.5	Organizzazione delle attività riabilitative	pag. 18
	4.6	Durata del trattamento riabilitativo	pag. 19
	4.7	Personale impiegato	pag. 20
	4.8	Intervento riabilitativo	pag. 21
5.	Rapporti con il Centro		
	5.1	Rapporti con il personale	pag. 23
	5.2	Richiesta documentazione	pag. 23
	5.3	Collaborazione con figure esterne	pag. 24
	5.4	Reclami per disservizi	pag. 25
6.	Livelli di qualità	pag.	25
7.	Validità temporale della Carta	pag.	28

Introduzione alla Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che raccoglie e riassume tutte le informazioni sul Centro di Riabilitazione A.I.A.S. Sezione di Lauria, sull'attività che svolge, sui servizi che eroga e sulla sua copertura territoriale del servizio sanitario di riabilitazione nel rispetto dei diritti degli utenti.

L'obiettivo primario che il Centro A.I.A.S. Sezione di Lauria si propone, offrendo un servizio di qualità e professionalità, è quello della soddisfazione del paziente, che lo stesso può migliorare attraverso segnalazioni di disservizi ed altro.

Inoltre collaborando con gli Enti locali, Istituzioni e medici è intenzione di questo Centro creare una rete integrata di servizi in modo da offrire al paziente un servizio di proprio gradimento.

1. Presentazione del Centro

1.1 Presentazione del Centro e sua struttura.

L'A.I.A.S. Sezione di Lauria, con D.P.G.R. n. 388 del giorno 11 settembre 1998 (successivo alla Delibera Giunta Regionale n. 2674 del giorno 8 settembre 1998) viene **Autorizzata** all'apertura di un Centro di Riabilitazione per prestazioni ambulatoriali di riabilitazione per soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e/o sensoriali (nella misura di n. 38 trattamenti al giorno); successivamente con D.P.G.R. n. 486 del giorno 11 novembre 1998 (successivo alla Delibera Giunta Regionale n. 3272 del giorno 9 Novembre 1998) viene **Autorizzata** all'incremento di trattamenti (nella misura di n. 18 trattamenti domiciliari al giorno) per soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e/o sensoriali.

In data 2 agosto 2001 la Regione Basilicata (Dipartimento Sicurezza e Solidarietà Sociale –

Ufficio Prestazioni Sanitarie) con Determinazione Dirigenziale n. 72B/2001/D/269 ha rilasciato il Certificato di **Accreditamento** al Centro di Riabilitazione A.I.A.S. di Lauria.

Il Centro di Riabilitazione Accreditato ha sede a Lauria (PZ) in c.da S. Pietro n. 1 - C.A.P. 85044

-Tel. Centralino -0973/628741 - 0973/626842

-Tel. Presidenza -0973/822607

-Fax. -0973/626027

- Legale Rappresentante

Dott. Salvatore Gaetano Esposito

- Direttore Sanitario

D.ssa Ingegneri Giulia

Neuropsichiatria Infantile

- Direttore dei Servizi Amministrativi
- Equipe multidisciplinare
- Segreteria, Accettazione e Programmazione
- Contabilità

Il Centro si avvale di consulenti esterni per la tutela della privacy e della sicurezza.

L'uso del software gestionale “4HANDY” ed il collegamento in rete di tutte le postazioni informatiche garantisce la qualità dell'attività amministrativa.

Il Sistema di Qualità del Centro di Riabilitazione A.I.A.S. Sezione di Lauria è conforme con la norma UNI EN ISO 9001:2000 .

1.2 Ambito territoriale e bacino di utenza.

Il Centro di Riabilitazione Accreditato A.I.A.S. di Lauria può erogare le proprie prestazioni ambulatoriali e domiciliari a cittadini di tutto il territorio nazionale. Attualmente si hanno in carico pazienti provenienti dai seguenti comuni: Castelluccio Inferiore, Castelluccio Superiore, Episcopia, Lagonegro, Lauria, Maratea, Nemoli, Rivello,

Rotonda, Trecchina, Viggianello per la regione Basilicata; Aieta, Laino Borgo, Tortora, Praia a Mare, S. Nicola Arcella, Scalea, Orsomarso, Belvedere Marittimo per la regione Calabria.

1.3 Tipologia prestazioni.

- Visite mediche specialistiche;
- Valutazioni diagnostiche e prognostiche;
- Psicoterapia;
- Logopedia;
- Psicomotricità;
- Rieducazione motoria;
- Rieducazione neuro-motoria;
- Terapia occupazionale;
- Counseling familiare.

2. Principi fondamentali

Il Centro di Riabilitazione A.I.A.S. si impegna ad

erogare le prestazioni secondo i principi contenuti nella normativa vigente. Ispira la propria attività ai punti di seguito riportati:

- **Eguaglianza**

Regole uguali per tutti, a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalle condizioni economiche, dalla religione.

- **Imparzialità**

Vanno tenuti, nei confronti degli utenti, comportamenti di obiettività e imparzialità.

- **Continuità**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare senza interruzioni; casi e circostanze straordinarie saranno regolati secondo la legge, evitando di provocare agli utenti ogni tipo e forma di disagio, operando per il loro recupero, per la loro migliore serenità e autonomia esistenziale.

- **Partecipazione**

Il principio della partecipazione viene assicurato riconoscendo al cittadino il diritto di accesso alle

informazioni che lo riguardano, il diritto di proporre osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, fornendo loro stessi una propria valutazione sulla qualità dello stesso.

- **Efficienza ed efficacia**

I servizi devono essere erogati in modo da garantire risultati di qualità e della migliore gratificazione delle esigenze degli utenti.

- **Tutela della privacy**

Viene assicurata l'applicazione del D.Lgs. 196/03 con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili.

3. Diritti e doveri del cittadino/utente

3.1 Diritti del cittadino/utente.

- **Rispetto massimo del tempo del cittadino,**
con una organizzazione tale da realizzare

puntualità e precisione nell'erogazione del servizio.

- **Diritto alla informazione e alla documentazione sanitaria.** Ogni cittadino ha diritto a ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché di conoscere preventivamente i trattamenti e le terapie previste, al fine di riceverne la condivisione e il consenso anticipato.
- **Diritto alla dignità.** Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come una persona degna di fiducia; pertanto, gli operatori devono instaurare con il cittadino un rapporto tale da limitarne i disagi, rispettandone la riservatezza.
- **Diritto alla normalità.** Ogni cittadino ha diritto a curarsi nel rispetto delle sue esigenze e delle sue abitudini di vita, facilitando la relazione con la famiglia.

3.2 Doveri del cittadino/utente.

I doveri del cittadino sono quelli indicati nel Regolamento che segue.

REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI
DEL CITTADINO/UTENTE
(DPCM 19 Maggio 1995)

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 fisiologiche e religiose.
- 2) –omissis-
- 3) Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di ammissione ed alle relative competenze. Lo

stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

- 4) 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.
- 5) In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposti alle terapie e i trattamenti necessarie autorizzati. Le suddette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso

diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

- 6) 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 alle persone di cui all'articolo precedente.
- 7) Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangono segreti.
- 8) Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I Doveri

- 1) Il cittadino malato 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 medico, con i terapeuti, con il team medico-psico-pedagogico e con la direzione sanitaria.

2) L'accesso nel Centro di Riabilitazione esprime da parte del cittadino-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 sprechi di tempo e risorse.

4) Il cittadino 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 cittadino 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.

4. Informazioni sui servizi forniti

4.1 Prestazioni erogate

Il Centro di Riabilitazione Accreditato A.I.A.S. di Lauria eroga le seguenti prestazioni ambulatoriali e domiciliari di riabilitazione:

- Visite mediche specialistiche
- Valutazioni diagnostiche e prognostiche;
- Psicoterapia;
- Logopedia;
- Psicomotricità;
- Rieducazione motoria;
- Rieducazione neuro-motoria;
- Terapia occupazionale;
- Counseling familiare.

4.2 Orario di funzionamento del Centro

Lunedì	08.00 – 20.00
Martedì	08.00 – 20.00
Mercoledì	08.00 – 20.00
Giovedì	08.00 – 20.00
Venerdì	08.00 – 20.00
Sabato	08.00 – 14.00

4.3 Modalità di accesso

- 1) Impegnativa del medico di base per visita specialistica
- 2) Visita e certificato del medico specialista di struttura pubblica o privata di Centro Accreditato

- 3) Progetto Riabilitativo Individuale elaborato dal Centro o dall'Unità Valutativa Bisogni Riabilitativi (U.V.B.R. - U.O.)
- 4) Autorizzazione da parte dell'Ufficio Servizio Assistenza Sanitaria dell'A.S. di appartenenza (inviata presso il domicilio dell'assistito)
- 5) Ingresso al Centro di Riabilitazione con visita del Direttore Sanitario, previa verifica della validità dell'autorizzazione.

4.4 Inserimento con Programma Riabilitativo

L'ammissione al trattamento (ambulatoriale o domiciliare) è subordinata al parere dell'equipe medica ed alla disponibilità di posti. In caso di parere favorevole dell'équipe medica l'inserimento è

immediato. In caso di temporanea indisponibilità di posti, l'utente che lo desidera viene inserito in una lista di attesa. L'accesso al trattamento dei pazienti in lista di attesa è gestito secondo i seguenti principi:

- l'imparzialità;
- la valutazione dell'urgenza da parte del Direttore Sanitario;
- ordine cronologico di prenotazione.

4.5 Organizzazione delle attività riabilitative

Con l'ammissione al trattamento riabilitativo, viene dato inizio al progetto riabilitativo individuale, precedentemente elaborato in considerazione del quadro patologico e dell'obiettivo di recupero

individuato. Tale progetto, che si avvale delle figure professionali operanti nel Centro, viene verificato ed eventualmente modificato con frequenza periodica. Il progetto terapeutico e gli interventi riabilitativi eseguiti a favore degli utenti vengono riportati su cartelle cliniche individuali.

4.6 Durata del trattamento riabilitativo

Ogni seduta di trattamento ambulatoriale, a cui viene sottoposto il paziente autorizzato, sarà pari a 60 minuti e sarà di tipo singola (un solo paziente per ambiente terapeutico). **O**gni seduta di trattamento domiciliare, come da ultima normativa regionale, avrà la durata di 45 minuti.

4.7 personale impiegato

Per il regolare svolgimento delle prestazioni erogate, la struttura si è dotata di un organico adeguato composto da:

- Medici specialisti (Neuropsichiatria Infantile, Neurologo, ORL/Foniatra)
- Fisiatra
- Psicologo/Psicoterapeuta
- Assistente Sociale
- Terapisti della riabilitazione
- Logopedisti
- Psicomotricisti
- Personale amministrativo

- Addetti ai servizi

tutto in conformità alla normativa vigente.

4.8 Intervento Riabilitativo

Il trattamento riabilitativo presso il Centro di Riabilitazione Accreditato A.I.A.S. viene effettuato in base ad un progetto stilato dall'equipe riabilitativa, dopo la visita specialistica e la valutazione d'ingresso.

Tale trattamento viene eseguito dal terapeuta della riabilitazione, con la frequenza e la modalità (ambulatoriale, domiciliare) indicate dall' Azienda Sanitaria di competenza territoriale dell'utente.

La presa in carico multidisciplinare del paziente prevede l'iniziale somministrazione di test e/o la compilazione di schede di valutazione, al fine di

inquadrare gli elementi patologici sui quali intervenire durante il trattamento. Tale valutazione, ritenuta indicativa delle attività praticate e dei risultati ottenuti, verrà periodicamente ripetuta per considerare eventuali modifiche del trattamento da praticare o degli obiettivi da perseguire.

Prima dell'inizio del trattamento il paziente, o chi ne fa le veci, viene informato sul programma terapeutico che si intende eseguire ed in ogni caso deve compilare e firmare il foglio relativo all'informativa ai sensi della legge n. 196/2003 (tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali).

Gli utenti in trattamento vengono informati sulle modalità e gli orari di accesso alle prestazioni, sulle

generalità dei referenti sanitari, sulla durata del trattamento e possibilità di accedere a colloqui con personale medico, lo psicologo e l'assistente sociale.

5. Rapporti con il Centro

5.1 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.

5.2 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 specificandone l'uso. Tale documentazione, ove previsto, sarà disponibile entro il quinto giorno lavorativo dalla presentazione della richiesta.

5.3 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.

5.4 Reclami per disservizi

Il cittadino/utente può presentare reclamo presentandosi direttamente all'accettazione del Centro ove compilerà l'apposito modulo. Il reclamo deve essere consegnato all'Ufficio di Presidenza (anche via fax o posta) il quale provvederà agli accertamenti del caso e darà comunicazione dell'esito all'interessato.

6. Livelli di qualità

Al fine di monitorare le attività svolte ed il loro livello di qualità, ogni anno viene organizzato un progetto (Progetto di Valutazione e Miglioramento delle Qualità). In tale occasione vengono controllate le prestazioni erogate, divise per tipologia e modalità,

valutando eventuali necessità relative a variazione o integrazione del personale. La modalità di compilazione, conservazione e archiviazione della documentazione relativa all'attività sanitaria svolta, viene eseguita nel rispetto e tutela della riservatezza dei dati. Sono stati fissati anche gli standard ed indicatori di qualità costantemente monitorati :

Standard di qualità	Indicatori	
Informazione e accoglienza	A	In accettazione è in distribuzione la Carta dei Servizi, che può essere consultata anche sul sito web.
	B	Garanzia del diritto di accesso ai servizi del Centro compatibilmente con gli impegni contrattuali presi con l'ASL
	C	Cortesia del personale
	D	Confort, pulizia e ordine

Standard di qualità	Indicatori	
Flessibilità e tempestività	A	Rispetto ed esigenze del paziente
	B	Puntualità
	C	Breve attesa fra la richiesta e la disponibilità del servizio compatibilmente con gli impegni contrattuali presi con l'ASL

Standard di qualità	Indicatori	
Trasparenza e sicurezza	A	Comunicazione corretta ed efficace
	B	Tutela della privacy nel rispetto della normativa vigente
	C	Rispetto normativa di legge sulla sicurezza

Standard di qualità	Indicatori	
Capacità e competenza	A	Competenza degli operatori
	B	Professionalità e formazione
	C	Professionisti specializzati

Standard di qualità	Indicatori	
Qualità dei Servizi	A	Distribuzione di schede di segnalazione e/o reclamo agli utenti
	B	Indagini di gradimento finalizzate alla verifica di soddisfazione degli utenti

7. Validità temporale della Carta

La presente Carta dei Servizi, fermo restando la validità dei principi fondamentali sopra descritti, verrà aggiornata di norma ogni due anni.