



***CARTA DEI SERVIZI
del
Centro Ambulatoriale
di Riabilitazione***



***Società Polisportiva Palermo
Via Belgio n.2/b, 90146 Palermo***

Premessa

La carta dei servizi è uno strumento di informazione e di tutela degli utenti (art. 2 decreto legislativo n° 163 del 12/05/95- convertito in legge in data 11/07/95).

Lo scopo di questo strumento è quello di instaurare un rapporto trasparente e più efficiente tra ente erogatore del servizio e coloro che fruiscono delle prestazioni erogate.

Il centro inoltre si impegna a mantenere la carta dei servizi, di seguito presentata, sempre aggiornata ed esauriente.

Finalità e obiettivi

Il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione opera presso la "Società Polisportiva Palermo" a favore di soggetti portatori di handicap psicofisici, di entrambi i sessi in età evolutiva e in età adulta, ai fini di una loro riabilitazione globale che consista essenzialmente nel recupero delle funzionalità neuropsicomotorie.

Gli obiettivi della terapia riabilitativa mirano pertanto, attraverso il lavoro terapeutico (rieducazione neuromotoria, psicomotricità, logopedia) alla massima autonomia ed integrazione sociale possibile per ciascun caso.

Modalità di accesso

Il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione riceve via fax la proposta di inserimento, inviata dal competente distretto sanitario di appartenenza del paziente (ove ha la residenza anagrafica) dell' ASP n. 6 di Palermo.

Nel caso di Utente maggiorenne il fax contiene il programma riabilitativo:

- generalità dell'Utente
- diagnosi codificata
- regime assistenziale
- modalità di intervento
- obiettivi
- risultati attesi
- durata prevista

Barthel index (valutazione della disabilità)

Nel caso di Utente minorenni il fax contiene il Piano Terapeutico Riabilitativo (PTR), redatto dal medico NPI di riferimento che deve tenere conto, in ogni caso, dei criteri che seguono:

- età del soggetto nel momento in cui inizia il trattamento
- patologia presentata e sua espressività all'atto della presa in carico
- tipologia del trattamento
- contesti di vita del bambino
- modalità di trattamento

Il Piano Terapeutico Riabilitativo (PTR) deve contenere:

- generalità dell'Utente
- diagnosi con codifica ICD-10
- regime del trattamento
- tipologia dell'intervento e frequenza settimanale
- obiettivi e risultati del trattamento
- data di successiva rivalutazione

Successivamente il Centro, in base alla sua disponibilità di posti, contatta il paziente per l'ammissione in terapia e invia alla ASP la risposta di accettazione del trattamento.

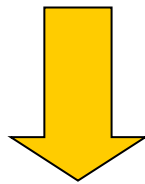
Al suo ingresso al Centro viene offerto all'assistito un servizio di prima accoglienza da parte dell'Assistente Sociale, allo scopo di fornirgli chiarificazioni sulla terapia prescritta e sulla frequenza, ascoltando le sue esigenze in modo da poterle concordare con la struttura.

In questa fase viene inoltre compilata una scheda sociale, riguardante l'anamnesi socio-familiare dell'assistito.

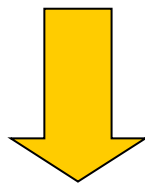
Nella fase di attuazione, la garanzia di un percorso riabilitativo appropriato, per ciascun Utente, passa attraverso una fattiva collaborazione tra chi prescrive, chi verifica e valuta i risultati del progetto riabilitativo, chi esegue la prestazione e chi autorizza le prestazioni e garantisce il rispetto delle liste d'attesa

Attività Clinica Riabilitativa

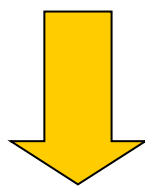
1° Visita specialistica a cura del neuropsichiatra infantile
(Coadiuvato dall'assistente sociale)



Osservazione globale dell'assistito concernente :
Area cognitiva, linguistica, psicomotoria, affettivo relazionale, psicologica e sociale.



EQUIPE MULTIDISCIPLINARE



PRESA IN CARICO

Contratto Terapeutico

Il contratto terapeutico è una delle fasi più importanti dell'attività riabilitativa. Si tratta di un coinvolgimento in via preventiva dell'Utente come soggetto attivo del processo in corso.

Sottolinea l'importanza di stimare insieme all'Utente e/o ai familiari, i tempi e i possibili modi per raggiungere gli obiettivi e le aspettative che paziente ed équipe pongono nel loro agire.

Naturalmente ciò varia da caso a caso, pur trattandosi della stessa patologia, in quanto ogni Utente ha una propria costituzione fisica e psichica, ed è un individuo a sé. Pertanto la terapia, la prognosi e le finalità terapeutiche vanno personalizzate, attraverso la negoziazione del contratto terapeutico.

Equipe Multidisciplinare

L'équipe multidisciplinare è uno strumento di lavoro che fornisce una pluralità di risposte specifiche elaborate in base alle competenze di ciascun operatore che vi partecipa; per un miglior ampliamento della percezione, analisi e trattamento del caso.

Il gruppo di lavoro del Centro Ambulatoriale di Riabilitazione è composta da:

- ✚ Il Direttore Sanitario: Dott. Davide Trapolino, Neuropsichiatra Infantile
- ✚ I medici collaboratori: Dott. Calogero Pintacrona e Dott. Dario Trigili
- ✚ Le Psicologhe: Dott.ssa Miriana Cirella e Dott.ssa Laura Cordaro
- ✚ Le Assistenti Sociali: Dott.ssa Francesca Cusimano, Dott.ssa A. Rinaldi e Dott.ssa A. Terranova
- ✚ Le Logopediste: Dott.ssa V. Castelluccio, Dott.ssa V. Cintura, Dott.ssa G. Fratello, Dott.ssa F. Lo Iacono, Dott.ssa C. Mandalà, Dott. G. Pellerito e Dott.ssa S. Vitale
- ✚ Gli Psicomotricisti: Dott.ssa Calò Anna, Dott.ssa Citarda Manuela, Dott.ssa G. Cutrò, Dott.ssa B. Milone e Dott.ssa E. Scordi
- ✚ I terapeuti della Riabilitazione: Dott.ssa V. Finocchiaro, Dott. F. Pistoia, Dott.ssa B. Sapienza e Dott.ssa E. Signorino

Prestazioni Terapeutiche Erogate

- ✚ RIEDUCAZIONE PSICOMOTORIA (a cura degli psicomotricisti)
- ✚ RIEDUCAZIONE LOGOPEDICA (a cura delle logopediste)
- ✚ RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA (a cura dei terapeuti della riabilitazione)
- ✚ SOSTEGNO PSICOLOGICO (a cura dello Psicologo)
- ✚ SOSTEGNO SOCIALE E ATTIVITA' INFORMATIVA (a cura dell'Assistente Sociale)
- ✚ PRESA IN CARICO DELL'ASSISTITO E/O DEL NUCLEO FAMILIARE (a cura dell' Equipe multidisciplinare)
- ✚ CONTROLLI PERIODICI (a cura dell'Equipe multidisciplinare)
- ✚ MEDIAZIONE SOCIALE E CULTURALE CON LE AGENZIE DEL TERRITORIO (a cura dell'Equipe multidisciplinare)

Continuità terapeutica

Una presenza costante alle sedute riabilitative migliora l'efficacia del trattamento, garantendo una continuità nel processo evolutivo e nell'acquisizione di un risultato. In base alla legge n° 16 del 23/03/1986 viene consentito un margine di assenze pari al 25% delle sedute, nell'arco di tempo autorizzato dalla ASP nel quale svolgere l'attività terapeutica.

E' facoltà dell'équipe multidisciplinare sospendere il trattamento qualora si ritiene che l'Utente abbia raggiunto un numero elevato di assenze tali da influire negativamente sull'efficacia del trattamento e ridurre così la compliance rispetto al setting riabilitativo.

Proroghe

A conclusione del periodo di riabilitazione prescritto con il PTR, il medico NPI della nostra struttura, qualora ritenga necessaria una proroga del trattamento e almeno 30 giorni prima della data di scadenza del PTR (data delle previste dimissioni) dovrà:

- nel caso di Utente maggiorenne:

- a) inviare via fax richiesta di proroga al distretto sanitario di appartenenza dell'Assistito motivandola;
 - b) ricevuta la richiesta il Distretto Sanitario Competente ha l'obbligo di fare pervenire le proprie determinazioni entro 15 giorni esprimendo motivato parere per continuità o la dimissione dell'Utente.
 - c) è facoltà del Distretto contattare l'Utente per effettuare una ulteriore visita di controllo
- nel caso di minorenni:

Prima fase

- a) comunicare ai genitori dell'Utente per conoscenza alla UOS di NPIA che lo ha prescritto e all'ufficio "H" che lo ha autorizzato, l'imminente scadenza del PTR;
- b) consegnare brevi manu il modulo ai genitori dell'assistito e trasmesso per conoscenza (via fax o mail) alla UOS di NPIA e all'Ufficio Handicap Distrettuale;
- c) indicare, nella suddetta comunicazione, il Neuropsichiatra infantile che ha in carico il minore, la sua sede di lavoro ed i recapiti dove i genitori potranno contattarlo, per fissare l'appuntamento;
- d) affidare, altresì, ai genitori in busta chiusa, la relazione sanitaria con la richiesta di proroga da consegnare al medico Neuropsichiatra Infantile dell'ASP.

Seconda fase

L' UOS di NPIA, entro 15 giorni dalla richiesta dei genitori, provvede a visitare il paziente, a valutare la necessità di proroga del trattamento riabilitativo e a predisporre il nuovo PTR, che verrà consegnato in busta chiusa ai genitori, i quali provvederanno a farlo pervenire alla nostra struttura riabilitativa, ai fini della prosecuzione del trattamento.

La stessa UOS di NPIA provvederà, inoltre, alla trasmissione del nuovo PTR all'Ufficio Handicap competente.

Terza fase

L'Ufficio Handicap competente, entro 5 giorni dalla ricezione del nuovo PTR elaborato dall' UOS di NPIA, autorizza la proroga del trattamento e la trasmette alla nostra struttura e per conoscenza all'UOS Controllo Centri di Riabilitazione dell'UOC Coordinamento Assistenza Riabilitativa Ambulatoriale e Domiciliare del Dipartimento di Medicina Riabilitativa.

Si precisa che, qualora, entro la data prevista per le dimissioni (termine entro cui deve essere autorizzata la proroga), il nostro Centro di Riabilitazione non dovesse ricevere, da parte dell'Ufficio Handicap, alcuna autorizzazione alla proroga del trattamento, la richiesta deve intendersi respinta e il paziente è da considerare dimesso.

Conclusione del trattamento

Raggiunti gli obiettivi terapeutici ed effettuata la valutazione del caso in équipe, l'Utente e/o i familiari vengono informati, con opportuno anticipo, circa il termine della terapia.

Inoltre, prima della dimissione dal trattamento, e a seconda del caso, si prospettano all'assistito eventuali alternative terapeutiche e/o occupazionali, in modo da fornire un ulteriore completamento del programma riabilitativo, ai fini della migliore integrazione sociale possibile.

Sistema Qualità

La Società Polisportiva Palermo per fornire un servizio rispondente alle esigenze dell'utenza ha deciso di dotarsi di un sistema qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

La scelta di adottare un Sistema Qualità è giustificata dalla necessità di:

- formalizzare le regole comportamentali ed operative della struttura;

- definire degli standard minimi dei servizi forniti;
- uniformare l'attività degli operatori, il livello del servizio non deve essere legato alla singola persona;
- individuare degli indicatori in grado di misurare il livello dei servizi forniti, al fine di adottare eventuali correttivi ove necessario;
- fornire degli strumenti di partecipazione attiva dell'Utenza alle scelte della società;
- monitorare la soddisfazione dell'Utenza mediante gli indicatori definiti;
- dotarsi di strumenti di crescita al fine di migliorare costantemente il livello del servizio fornito.

La volontà di crescita e miglioramento è evidenziata dalla formalizzazione di obiettivi mutabili nel tempo, esposti nelle bacheche della struttura, legati ad indicatori del livello dei servizi forniti.

La Società Polisportiva Palermo, nell'ottica del maggiore coinvolgimento dell'Utenza nella vita societaria, si impegna periodicamente a fornire, mediante affissione nelle bacheche, i dati dei monitoraggi effettuati.

Comunicazione Utente - Polisportiva

La Società Polisportiva Palermo, nell'ottica del miglioramento continuo dei propri servizi, ha messo a disposizione dell'utenza alcuni strumenti di comunicazione finalizzati a raccogliere tutti i possibili contributi che l'Utenza è in grado di fornire.

Questionario di soddisfazione

All'atto dell'iscrizione, il personale della segreteria, fornisce un questionario di soddisfazione, da imbucare in apposita cassetta situata all'ingresso impianti, in cui si richiede una opinione circa il livello dei servizi forniti in relazione alle aspettative personali.

Tale strumento è molto importante in quanto permette di individuare eventuali carenze o deficienze della struttura per quanto concerne i servizi di base.

Tale questionario presenta un campo ove indicare eventuali suggerimenti o segnalazioni ulteriori che possano fornire spunti di crescita per la struttura e di contro un servizio migliore all'Utenza.

Il questionario è uno strumento di partecipazione attiva dell'Utente nella vita della struttura e va compilato anche più volte durante l'anno in maniera critica e sincera.

Miglioriamo assieme la Polisportiva

Con termine un po' provocatorio col "Miglioriamo assieme la Polisportiva" si indica il classico stampato dove l'Utenza effettua un reclamo alla struttura.

Tale nome è stato scelto in quanto il reclamo dell'Utente è per la Società uno spunto di crescita e di correzione di eventuali carenze o deficienze specifiche, occasionali o sistematiche.

Tale stampato, oltre che lo spazio della segnalazione, prevede un campo relativo ad eventuali suggerimenti ed un giudizio sul percorso di crescita della struttura.

Il suggerimento da parte dell'Utenza è fondamentale in quanto una soluzione tecnicamente valida spesso non risponde a bisogni secondari degli fruitori del servizio.

Lo stampato è uno strumento di partecipazione attiva dell'Utente nella vita della struttura e va richiesto a tutti gli operatori e compilato, in maniera critica e sincera, ogni qual volta il livello di servizio fornito non risponde alle Vostre attese.

Numeri telefonici: 091/6703078 - 091/517345 linea fax

Indirizzo internet: www.polisportivapalermo.it

e-mail: articolato26@polisportivapalermo.it - amministrazione@polisportivapalermo.it

Orario di ricevimento: Dal Lunedì al Venerdì ore 8.00/20.00 - Sabato ore 8.00/13.00

Diritti e Doveri degli Utenti

Ogni paziente ha il diritto:

- ❑ di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel massimo della sicurezza e della qualità delle cure;
- ❑ di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni complete e comprensibili relative alle prestazioni erogate ed ai trattamenti alternativi, alle modalità d'accesso ed ai costi;
- ❑ di poter immediatamente identificare le persone che lo curano;
- ❑ di essere tempestivamente informato dell'impossibilità della prestazione nella data prevista;
- ❑ di vedere rispettato e tutelato il proprio tempo / di accedere a strutture organizzate, dove il tempo altrui è considerato un valore prezioso;
- ❑ di vedere rispettato il proprio diritto alla tutela della Sua riservatezza e di quella dei propri accompagnatori, e di ricevere sempre un corretto trattamento dei propri dati personali.

Per usufruire pienamente dei propri diritti e collaborare al miglioramento del servizio erogato, il paziente è altresì tenuto ad adempiere ai seguenti doveri:

- ❑ essere puntuale;
- ❑ comunicare per tempo la propria intenzione di rinunciare alle prestazioni programmate, onde evitare sprechi di tempo e di risorse, a discapito di altri.

E' soprattutto diritto-dovere di tutti i pazienti partecipare, come controllori dei servizi, alla verifica della qualità, provvedendo:

- ❑ al reclamo riguardo a fatti negativi per i quali si propone un accertamento da parte dei responsabili;
- ❑ alla segnalazione di fatti, episodi o circostanze ritenuti inadeguati;
- ❑ a fare proposte e dare suggerimenti orientati al miglioramento del servizio.

Tutto ciò può essere fatto, in piena garanzia di anonimato, per il tramite di colloqui, comunicazioni telefoniche, lettere, fax, compilazioni dei questionari di gradimento o dei moduli per proposte, segnalazioni, reclami e denunce, redatti dai nostri uffici e messi a disposizione dei pazienti.

Qualsiasi comunicazione perverrà ai Responsabili delle Relazioni Esterne, che provvederanno, quando sia opportuno, a dare risposta, nei casi di rapida soluzione, entro 2 giorni. Per casi più complessi si predisporrà un'istruttoria che verifichi le responsabilità; il paziente sarà informato dell'esito del reclamo entro 7 giorni

Tutela della riservatezza e trattamento dei dati

La Società Polisportiva Palermo, titolare del trattamento, ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alla norme contenute nel Reg. UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" - GDPR (successivo al "Codice Privacy" D.Lgs. 196/03). Questa normativa si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

La tutela della riservatezza dei dati dell'utente - in particolare, di alcune "categorie particolari di dati personali" (per es. dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale) - rappresenta per la Società Polisportiva Palermo, un mezzo per offrire una reale tutela della dignità della persona ed un servizio di maggior qualità per gli utenti, per i loro familiari e per tutti gli operatori.

I Vs. dati personali e/o sensibili saranno raccolti e trattati, al fine di:

- erogare la prestazione sanitaria
- accertare e certificare lo stato di salute
- espletare gli adempimenti amministrativo-contabili;
- effettuare indagini sul gradimento dei servizi e delle prestazioni.

In assenza dei dati la Società Polisportiva Palermo non sarà in grado di effettuare le prestazioni richieste.

All'interno della Polisportiva Palermo, i dati raccolti sono utilizzati, con modalità manuali e informatiche, e custoditi in modo corretto, tutelando la riservatezza ed i diritti, nel rispetto del segreto professionale e in forma anonima per la ricerca scientifico-statistica.

La comunicazione di dati ad altri soggetti pubblici ed ai privati è effettuata in esecuzione degli obblighi di legge.

Gli interessati potranno esercitare i diritti nei confronti del Titolare del trattamento, Società Polisportiva Palermo, tramite e-mail, scrivendo ad amministrazione@polisportivapalermo.it oppure al Responsabile della protezione (DPO) a ergon.servizioldpo@pec.it, (diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati) specificamente previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679.

A tutela della Vs. riservatezza e di quella delle persona presenti in struttura:

- non potranno essere fornite telefonicamente informazioni cliniche sul Vs. stato di salute e sull'esito degli esami. Gli interessati sono cortesemente pregati di non insistere con il personale in accettazione.

- non è possibile scattare fotografie/effettuare riprese video-audio all'interno della struttura;

- si rimarca il divieto di divulgare le informazioni di cui si venga a conoscenza, anche occasionalmente o accidentalmente durante la permanenza nella struttura.

Responsabile Relazioni Esterne: Giuseppe Riccio

Aggiornato al 02.01.2022