

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	----------------------------	---------------------------------



CARTA DEI SERVIZI

Carta dei servizi redatta ai sensi della Deliberazione n° 369 del 23 marzo 2010 “Linee Guida per La Carta Dei Servizi Sanitari”

Direttiva Del Presidente Del Consiglio Dei Ministri Del 27 Gennaio 1994

<i>Verificata da Direzione Sanitaria e Tecnica</i>	<i>Approvata da Direzione Generale</i>

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	----------------------------	-------------------------

Sommario

Cosa è la carta dei servizi	3
RIFERIMENTI LEGISLATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI	6
Il Centro San Paolo srl	6
Lo staff	8
Tipologia di prestazioni erogate	8
Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali/domiciliari.....	10
1) Criteri di eleggibilità –ambulatoriali e domiciliari.....	11
2) Finalità trattamenti ambulatoriali – ambulatoriali e domiciliari	12
Servizio Semi-Residenziale	13
Ex Art.26	13
Gestione lista di attesa.....	16
La presa in carico	17
Tipologia di prestazioni	19
Diritti e doveri dell’utente.....	22
Al paziente che si rivolge al Centro sono riconosciuti i seguenti diritti:	22
E doveri.....	23
Rispetto della privacy.....	24
Standard di qualità.....	25
RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA, RELAZIONI CLINICHE E CERTIFICAZIONI DI FREQUENZA.....	25
LA GESTIONE DEL RECLAMO	26
Orari di accesso alle prestazioni	27
Contatti	27
Come raggiungere il centro.....	27

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

Cosa è la carta dei servizi

La carta dei servizi viene disciplinata per la prima volta con un direttiva del presidente del consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994. E' uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti teso a garantire al cittadino una scelta consapevole basata su una corretta e completa informazione. La CARTA dei SERVIZI è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti nei riguardi dei cittadini-utenti. Attraverso la carta dei servizi quindi, il Centro San Paolo srl si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

La carta rappresenta un vero e proprio patto con l'utenza con la quale l'azienda si impegna al rispetto di quanto in essa affermato. L'adozione della carta dei servizi è finalizzata alla tutela dei diritti dell'utenza, essa, inoltre, garantisce al cittadino che i servizi erogati rispettino i seguenti principi:

- **Eguaglianza**, tutti gli utenti vengono soddisfatti allo stesso modo, senza lacuna distinzione di razza, sesso, religione o appartenenza politica;
- **Imparzialità**, l'accesso ai servizi è garantito nel rispetto di valutazioni obiettive e concrete;
- **Continuità delle cure**, che consente al paziente di essere assistito sempre anche nei casi di momentanea irregolarità nell'erogazione del servizio, (es. assenza per ferie o malattia del terapeuta), e all'atto della dimissione il paziente, o la sua famiglia, viene istruito sui comportamenti da tenere presso il domicilio;
- **Partecipazione**;
- **Efficacia ed efficienza**, attraverso l'utilizzo delle risorse disponibili, una adeguata programmazione e un controllo costante dei risultati consente di poter erogare i migliori servizi con il minimo dispendio di energie.

La Carta dei Servizi redatta dal Centro si ispira e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

- **Prevenzione:** definizione dalla Carta Europea dei diritti del malato: incrementare la consapevolezza delle persone.
- **Accesso garantito per tutti** definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.).
- **Informazione** definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.
- **Consenso informato** definizione: Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.
- **Libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari** definizione: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
- **Privacy e confidenzialità** definizione: Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
- **Rispetto del tempo del paziente** definizione: Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
- **Individuazione di standard di qualità** definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
- **Sicurezza dei trattamenti sanitari** definizione: Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla mal-

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

practice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

- **Innovazione e costante adeguamento** definizione: Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
- **Iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari** definizione: Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
- **Personalizzazione del trattamento** definizione: Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
- **Sistema del reclamo** definizione: Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.
- **Procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi** definizione: Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standard:

- accoglienza e orientamento
- comprensibilità e completezza delle informazioni
- accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- regolarità , puntualità, tempestività
- tutela dei diritti
- umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- personalizzazione e riservatezza
- partecipazione
- comfort

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	----------------------------	-------------------------

Non meno importante è l'attenzione posta alla **corretta comunicazione** nei tre momenti fondamentali: all'atto della presa in carico, durante il trattamento e al momento della dimissione, rispondendo al diritto dell'utente di essere informato costantemente sul suo stato di salute.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

- ⇒ Legge 241 del 7 Agosto 1990 art. 7 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi".
- ⇒ Decreto legislativo del 30 Dicembre 1992 n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria" a norma dell'art. 1 della Legge 23 Ottobre 1992, n. 421.
- ⇒ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- ⇒ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 Ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".
- ⇒ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".
- ⇒ Circolare del Ministero della Sanità n. 2/95 "Linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale".
- ⇒ Legge n. 273 dell' 11.07.1995 " Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni" - introduce l'obbligo di legge per l'adozione della Carta dei Servizi
- ⇒ Reg 679/16 in materia di gestione della privacy – Dlgs 101/2018 e ss.mm.ii.
- ⇒ Regolamento n° 1 del 22/06/2007 della Regione Campania
- ⇒ D.lgs 81/08 del 09 aprile 2008 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di Lavoro"
- ⇒ Deliberazione n. 369 del 23 Marzo 2010 – "Linee guida per la Carta dei Servizi Sanitari".

Il Centro San Paolo srl

Il Centro è organizzato per la presa in carico di persone diversamente abili di ogni età, in ogni fase della loro storia clinica. Per ciascun utente si elabora una strategia di intervento: incrociando livelli assistenziali, tipologie di approccio e modalità di

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	----------------------------	-------------------------

erogazione delle cure riabilitative, si individua il percorso più idoneo per ottenere la massima riduzione della disabilità e la minimizzazione dell'handicap.

Il Centro eroga trattamenti ai sensi della legge 833/78 ex art 26, in regime ambulatoriale, domiciliare e semiresidenziale oltre che servizio sociosanitario.

Il centro è in possesso di regolare autorizzazione all'esercizio:

- autorizzazione rilasciata dal Comune di Carinola (CE) come Centro di riabilitazione "San Paolo s.a.s di Teresa Venezia Prot. N.7575/1 DEL 04.10.2006

successivamente per avvenuta trasformazione societaria da società in accomandita semplice in società a responsabilità limitata,

- viene presentata in data 13/04/2017 una pratica al Comune di Carinola (CE) Prov. di Caserta – Settore Tecnico – Urbanistica - SUAP;

il Comune di Carinola con apposito atto comunale recepisce ed approva la trasformazione societaria in data 08/03/2018,

in data 28/02/2020 viene protocollato al SUAP n. 2341, aggiornamento planimetrico, relazione e piano programmatico tecnico-sanitarie lo stesso protocollato al dipartimento prevenzione ASL CE prot. N. 52546/ C7301

eroga le proprie prestazioni in regime di accreditamento definitivo per le seguenti attività:

Centro di riabilitazione Ambulatoriale e domiciliare ex. Art. 26 – DCA 135 DEL 31.10.2014

Semiresidenziale – DCA 112 DEL 31.10.2014 PER 18 P.L. INTEGRATO CON DCA 15 DEL 17.01.2020 per Residenze Sanitarie di riabilitazione estensiva di soggetti portatori di disabilità fisica, psichica e sensoriale di strutture private dell'ASL di Caserta in regime semiresidenziale come riportato nella sottostante tabella 3 con le classi di qualità a fianco di ciascuna indicata, ai

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	----------------------------	-------------------------

sensi Art. 50 “Classificazione delle strutture rispetto alla qualità” del Regolamento Regionale n. 1 del 22 giugno 2007 - PER UN TOTALE DI 20 P.L.

I servizi ambulatoriali si erogano all’interno della struttura, riguardano i trattamenti previsti dall’ex art 26 (neuromotoria, psicoterapia, logopedia, psicomotricità, terapia occupazionale e segretariato sociale);

I servizi domiciliari vengono, invece, erogati presso l’abitazione dell’utente affetto da patologie altamente invalidanti (neuromotoria, fisioterapia, visite specialistiche di verifica, servizio sociale)

I servizi semiresidenziale, erogati secondo i due regimi previsti dall’art. 26 e dalla L.R. n.8/2003, consentono la permanenza all’interno del centro per un tempo prolungato, consentendo così all’utente di coniugare, all’interno di un percorso personalizzato, terapia e integrazione sociale.

Lo staff

Le figure inserite nell’organico si distinguono in medici, educatori professionali, fisioterapisti, neuropsicomotricisti dell’età evolutiva, operatori socio-sanitari e tecnici dell’assistenza ed impiegati amministrativi.

Lo staff medico-specialistico, invece, si avvale di diverse professionalità coordinate dalla Direzione Tecnica del **Dott. Antonio Longobardo**.

Tipologia di prestazioni erogate

Tipologia del servizio	Semiconvitto Ex art 26 L 833/78	Centro Diurno (CD) L.R. Campania n. 08/04	Ambulatoriale/domiciliare Ex art 26 L 833/78
Tipologia di prestazioni	Assistenza medica generale e specialistica, infermieristica, riabilitativa estensiva, educativa, tutelare ed alberghiera per 6/8 ore al giorno	Assistenza sociosanitaria, medica, infermieristica, tutelare ed alberghiera, mantenimento delle competenze acquisite, prevenzione dei danni terziari, attività ricreative e socializzanti per 6/8 ore al giorno	Prestazioni riabilitative di tipo motorio, neurologico, logopedico, psicomotorio e cognitivo . I servizi domiciliari vengono, invece, erogati presso l’abitazione dell’utente affetto da patologie altamente invalidanti (neuromotoria, fisioterapia, visite specialistiche di verifica, servizio sociale)

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

CARTA DEI SERVIZI

Utenti	Disabili gravi affetti da patologie disabilitanti con deficit fisici, psichici che necessitano di un trattamento educativo e riabilitativo intenso	persone disabili con ridotta autonomia con patologie stabilizzate con compromissione delle funzioni elementari che necessitano di prestazioni sociosanitarie e di interventi tesi a mantenere e/o stimolare le autonomie residue.	minori e adulti - con disabilità fisica, psichica, sensoriale o mista che necessitano di presa in carico globale da parte di un'equipe multidisciplinare che deve redigere un progetto ed un programma riabilitativo personalizzato e finalizzato al recupero funzionale e sociale
Attività di animazione/ricreative	Laboratori di terapia occupazionale con interventi individuali e/o di gruppo - Attività extramoenia	pluralità di laboratori formativi, ricreativi e socializzanti e di servizi di aiuto alla persona e di assistenza tutelare. Tale attività sono finalizzate al mantenimento delle competenze acquisite, la prevenzione di danni terziari, la promozione dell'integrazione sociale e delle relazioni affettive e familiari	-
Modalità operative	Per ogni paziente viene pianificato ed attuato dall'equipe multidisciplinare, un progetto terapeutico individualizzato, ovvero un trattamento educativo - riabilitativo intenso e continuo finalizzato ad affrontare le diverse problematiche del vivere quotidiano. A tal fine l'azione è indirizzata ai diversi ambiti nei quali il soggetto si trova a vivere: scuola, la famiglia e la società.	L'equipe multi professionale ed interdisciplinare elabora per ogni singolo utente un Programma di Assistenza Individuale (PAI) che, considerate le risorse e le capacità residue dello stesso, prevede interventi sanitari, riabilitativi, tutelari, di integrazione familiare, sociale ed ambientale	
Come si accede	è necessario presentare al Segreteria del Centro la prescrizione specialistica del medico prescrittore dell'ASL. Una volta avuta l'autorizzazione dal presidio di residenza del paziente, si può accedere al servizio	È necessario presentare la certificazione rilasciata dall'ASL di competenza, la quale in sede UVI (Unità di Valutazione Integrata), definita la situazione socio/sanitaria ed ambientale dell'utente, stabilisce il bisogno socio-sanitario ed elabora un progetto individuale. Il Centro dà la propria disponibilità all'accesso e provvede a trasmetterla al Responsabile sociosanitario dell'ASL Una volta avuta l'autorizzazione dal presidio di residenza del paziente, si può accedere al	Il primo accesso avviene tramite visita del <i>medico specialista di riferimento per la specifica disabilità</i> o medico specialista in riabilitazione così come definito nel Piano di indirizzo, su richiesta del Medico di Medicina Generale (MMG) o del Medico Pediatra di Libera Scelta (PLS), che indica la/e problematica/he clinica/he da valutare. La visita specialistica si conclude con la relazione al MMG/PLS. La prosecuzione del trattamento, se ritenuta necessaria, potrà essere

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	----------------------------	-------------------------

		servizio	autorizzata dai competenti servizi dell'Azienda Sanitaria Locale di residenza del paziente che effettuano la rivalutazione del bisogno assistenziale, sulla base del Progetto Riabilitativo Individuale.
Orari	dal Lunedì al sabato dalle ore 10:00 alle ore 16:00	dal Lunedì al sabato dalle ore 10:00 alle ore 16:00	8:00 alle ore 20:00 Lunedì –Sabato

Modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali/domiciliari

L'attivazione di trattamenti riabilitativi ambulatoriali ex art. 26 Legge 23/12/78 n° 883 richiede la seguente documentazione:

1. Contratto riabilitativo rilasciato dall'UVBR del distretto sanitario dell'ASL territorialmente competente sul quale viene indicata la tipologia del trattamento in caso di disponibilità del Centro alla presa in carico del paziente in caso contrario il paziente è inserito in un apposita lista di attesa previo suo consenso.

In casi particolari tale operazione può essere effettuata attraverso il servizio di assistenza sociale del centro.

La richiesta di proroga va richiesta all'ASL di competenza almeno 15 giorni prima della scadenza del progetto riabilitativo.

Per il disbrigo delle pratiche burocratiche l'utente dovrà esibire:

- + carta d'identità valida
- + tessera sanitaria

Al momento dell'accettazione l'utente riceverà:

- + la Carta dei Servizi
- + il questionario sul grado di soddisfazione dell'utente
- + un modulo per eventuali suggerimenti

È utile portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali copie di cartelle cliniche.

Il tempo massimo della accettazione è di 5 minuti.

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

Successivamente all'accettazione, il paziente con il programma della terapia, viene accolto dal terapeuta incaricato della prestazione specifica richiesta. Per ciascun paziente la Segreteria provvede alla stampa del Foglio Firma dove, al termine di ogni seduta il paziente, o in caso di minore, il genitore, sottoscrive con una firma la prestazione ricevuta; Il terapeuta siglerà la prestazione resa annotando la data della prestazione, l'orario di inizio e l'orario di fine terapia.

1) Criteri di eleggibilità –ambulatoriali e domiciliari

Sono eleggibili al trattamento riabilitativo ambulatoriale le persone (adulti e minori) con disabilità complessa, spesso multipla, con possibili esiti permanenti; la complessità della disabilità prevede una presa in carico globale, con la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale realizzato da una equipe riabilitativa multiprofessionale. Il team multiprofessionale è costituito dal medico responsabile del progetto, dallo psicologo e dai tecnici della riabilitazione necessari allo svolgimento del progetto riabilitativo individuale. Le prestazioni erogate si differenziano dalle attività ambulatoriali specialistiche, di cui al D.M. 22 luglio 1996 e successive modifiche ed integrazioni, per la presa in carico globale interdisciplinare del soggetto disabile tramite il progetto riabilitativo individuale. I servizi ambulatoriali si erogano all'interno della struttura, riguardano i trattamenti previsti dall'ex art 26 (neuromotoria, psicoterapia, logopedia, psicomotricità, terapia occupazionale e segretariato sociale). Sono eleggibili al trattamento riabilitativo domiciliare le persone (ADULTI o MINORI) con disabilità complessa, spesso multipla, con possibili esiti permanenti in condizioni cliniche stabili che non possono accedere alle strutture ambulatoriali a causa di particolari condizioni cliniche e/o sociali. Il trattamento è finalizzato a consentire la permanenza nel proprio ambito socio-familiare riducendo l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione, i trattamenti mirano a favorire il recupero e/o il mantenimento delle potenzialità e il miglioramento della qualità di vita, in un costante processo di responsabilizzazione e autonomizzazione, con il coinvolgimento dei familiari e del care-giver, che verrà istruito sulla corretta gestione del paziente nella vita quotidiana servizi domiciliari vengono, invece, erogati presso l'abitazione dell'utente affetto da patologie altamente invalidanti (neuromotoria, fisioterapia, visite specialistiche di verifica, servizio sociale).

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	----------------------------	-------------------------

2) Finalità trattamenti ambulatoriali – ambulatoriali e domiciliari

ETA' EVOLUTIVA

L'intervento riabilitativo, in accordo con le linee guida per la riabilitazione del Ministero della Sanità (1998), è orientato a garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- evocazione di una competenza non ancora comparsa nel corso dello sviluppo;
- recupero di una competenza funzionale che, per ragioni patologiche, è andata perduta;
- prevenzione dell'insorgenza di patologie secondarie da innesto;
- possibilità di reperire strategie facilitanti alternative;
- favorire lo sviluppo di competenze utili ai fini di un'integrazione del minore in ambito sociale, familiare e scolastico.

- al recupero di competenze funzionali perdute, nei limiti degli esiti della patologia di base
- alla necessità di rallentare la perdita di funzionalità cercando di modificare la storia naturale di malattie croniche degenerative, riducendone fattori di rischio e progressione
- alla possibilità di reperire formule facilitanti alternative

E' inoltre orientato a garantire un ulteriore recupero funzionale in un tempo definito per pazienti che abbiano superato la fase di acuzie e di immediata post-acuzie (riabilitazione estensiva); è altresì orientata a mantenere l'eventuale residua capacità funzionale o contenerne il deterioramento per i pazienti affetti da esiti stabilizzati di patologie complesse (riabilitazione di mantenimento).

ADULTI

L'intervento riabilitativo, in accordo con le linee guida per la riabilitazione Del Ministero della Sanità è finalizzato:

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	----------------------------	-------------------------

Servizio Semi-Residenziale

Ex Art.26

Il trattamento semiresidenziale consiste in un percorso riabilitativo intenso, che si svolge con permanenza quotidiana prolungata (6-8 ore al giorno) attraverso la realizzazione di diverse attività terapeutiche, che si svolgono in gruppi costituiti da pazienti o della stessa fascia d'età e con patologie diverse o di età differenti ma portatori della stessa patologia. Per ogni paziente viene pianificato ed attuato dall'equipe multidisciplinare un progetto terapeutico individualizzato, ovvero un trattamento educativo - riabilitativo intenso e continuo finalizzato ad affrontare le diverse problematiche che rendono difficoltoso il vivere quotidiano.

L'integrazione sociale si realizza attraverso attività svolte all'esterno della struttura semiresidenziale, quali visite guidate e partecipazione a manifestazioni pubbliche, il cui scopo è quello di "abituare" i pazienti a comportamenti socialmente accettabili, ovvero adeguati ai diversi contesti in cui si trovano.

Possono accedere al servizio soggetti in età evolutiva con patologie disabilitanti stabilizzate.

Criteri di eleggibilità

Le attività di semiconvitto ex art 26 L 833/78 sono utilizzate per l'assistenza di pazienti in fase cronico-stabilizzata, e, soprattutto, di soggetti affetti da ritardi mentali diversamente non assistibili..

In realtà questa tipologia di trattamento è prescritta per tutti quei pazienti che si possono giovare di un intervento di ricovero diurno e non hanno bisogno di ospitalità di tipo alberghiero sulle 24 ore. Anche questa tipologia è indicata per le patologie progressivamente ingravescenti che non possono essere assistite con interventi brevi ed intensi e che, a differenza dell'ambulatoriale di gruppo, prevedono una presa in carico multidimensionale del paziente con interventi che consentano allo stesso di poter essere sostenuto nel momento di ritorno nella società con interventi di tipo psico-sociale o per quegli interventi terapeutici che prevedano di tenere sotto controllo anche le abitudini di vita come ad esempio la dieta.

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

Centro Diurno legge 8/2003

L'assistenza sociosanitaria integrata semiresidenziale è erogata nei Centri Diurni Integrati (C.D.I), aperti almeno 8 ore al giorno e per almeno 5 giorni a settimana, le cui funzioni sono definite nella L.R. n. 8/2003

Per assistenza semiresidenziale si intende un regime prestazionale di durata variabile definita dal progetto personalizzato, destinato a cittadini con media o grave limitazione dell' autosufficienza, i quali abbisognano di assistenza tutelare, monitoraggio delle condizioni di salute, attività di socializzazione, interventi riabilitativi, occupazionali e ricreativi.

All'interno del Centro Diurno Integrato possono essere accolte persone disabili per i quali sussistono contemporaneamente le seguenti condizioni:

- scarsa autonomia e grande impedimento nelle attività della vita quotidiana;
- condizioni sanitarie caratterizzate da comorbidità;
- condizioni socio ambientali e/o familiari che consentono la permanenza al domicilio per almeno parte della giornata;
- condizioni cliniche che consentono il trasferimento quotidiano dal proprio domicilio verso la struttura semiresidenziale senza pregiudizio per lo stato di salute;
- condizioni cliniche o socio-ambientali, anche temporanee, che non consentono un adeguato trattamento a livello ambulatoriale e/o domiciliare in alternativa all'assistenza semiresidenziale;
- necessità di medio livello di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) integrato da un livello alto di assistenza tutelare.

:

L'attività della struttura è diretta a garantire, attraverso prestazioni di tipo sociosanitario, all'utente con ridotta autonomia, il mantenimento delle competenze acquisite, la prevenzione di danni terziari, nonché la promozione dell'integrazione sociale e delle relazioni affettive e familiari.

Per tale programmazione risulta fondamentale la partecipazione della famiglia sia nella definizione che nella realizzazione delle varie attività progettate.

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	----------------------------	-------------------------

In risposta a quanto definito dalle disposizioni nazionali e regionali i servizi garantiti sono:

- **prestazioni mediche, farmaceutiche**, protesiche e integrative garantite con le modalità e i limiti previsti dalla normativa del SSN e regionale per la generalità dei cittadini. L'assistenza sanitaria è garantita dalla presenza di un medico. La gestione sanitaria dell'urgenza ed emergenza relativa agli ospiti è affidata agli ordinari supporti di emergenza - urgenza territoriale (118).
- **prestazioni infermieristiche**, garantite da personale interno, comprendono il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi.
- **prestazioni di assistenza tutelare**, corrispondono al complesso di operazioni, quali, l'igiene dell'ospite e cura del suo abbigliamento, aiuto personale e alimentazione, accompagnamento e supporto a terapie sanitarie e riabilitative, mobilitazione periodica, sorveglianza generica, somministrazione terapia farmacologica e le altre attività previste dal programma individuale del singolo utente.
- **attività sociali** volte al mantenimento dei rapporti sociali e familiari e all'integrazione con il territorio mediante interventi socio culturali ricreativi anche in collaborazione con le associazioni di volontariato e le famiglie.
- **prestazioni fisioterapiche**, finalizzate al mantenimento delle abilità acquisite, allo svolgimento delle comuni attività quotidiane, nonché alla rieducazione psico-sociale.
- **prestazioni di sostegno psicologico**,
- **prestazioni di tipo alberghiero**, comprendono vitto e servizi generali, differenziate in base alle particolari condizioni degli ospiti.
- **servizio di trasporto**, accompagnamento ed assistenza per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno della struttura.
- **laboratori di terapia occupazionale**
- **attività sportive di vario genere**.
- **attività extramoenia** di monitoraggio dell'acquisizione della autonomie sociali.

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	----------------------------	-------------------------

Criteri di eleggibilità

L'accesso al Centro Diurno Integrato deve essere subordinato ad una valutazione integrata accertante la presenza contemporanea dei seguenti requisiti o condizioni di eleggibilità generali:

- a) **ridotta autosufficienza temporanea o protratta** La sussistenza di tale requisito deve essere certificata da attestazione medica e, preferibilmente, definita in maniera precisa e standardizzata attraverso l'uso di apposite scale di valutazione.
- b) **necessità di assistenza esclusivamente primaria** L'assenza di condizioni patologiche di alto rischio o della necessità di interventi altamente specialistici o di tecnologie complesse, che impongono il ricovero ospedaliero o l'attivazione della ospedalizzazione domiciliare
- c) **complessità assistenziale del paziente** Presenza di bisogni complessi che richiedono contemporaneamente prestazioni sanitarie ed interventi socio-assistenziali da parte di un'équipe multiprofessionale
- d) **necessità di adeguato supporto nelle esigenze relazionali** Presenza di bisogni legati alla socializzazione e l'inserimento della persona in una rete di relazioni significative, in assenza o in supporto al suo nucleo familiare.

la mensa

Il servizio mensa per gli ospiti di entrambi i servizi semiresidenziali viene erogato da una ditta esterna. I menù sono elaborati nel pieno rispetto dell'apporto calorico ed energetico giornaliero di cui ciascun paziente ha bisogno. Inoltre, per i pazienti che seguono particolari regimi dietetici è prevista la realizzazione di pasti differenziati.

Gestione lista di attesa

Con il fine di contribuire alla trasparenza del processo attraverso l'individuazione di criteri chiari e certi, di seguito vengono riportati i tempi medi di attesa previsti. Le dimissioni o le modifiche ai progetti riabilitativi (incremento o riduzione del numero di trattamenti) di ciascun utente vengono decise dagli specialisti AASSLL.

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

<u>TEMPI DI ATTESA PREVISTI</u>	
<u>Età evolutiva – Riabilitazione Ambulatoriale ex art 26</u>	
<u>Logopedia</u>	<u>Dai 6 ai 9 mesi</u>
<u>Neuropsicomotricità</u>	<u>Dai 6 ai 9 mesi</u>
<u>Psicoterapia</u>	<u>Dai 6 ai 9 mesi</u>
<u>Psicoterapia familiare</u>	<u>Dai 6 ai 9 mesi</u>
<u>Rieducazione motoria</u>	<u>Dai 6 ai 9 mesi</u>
<u>Terapia occupazionale</u>	<u>Dai 6 ai 9 mesi</u>
<u>Età evolutiva – Riabilitazione Domiciliare ex art 26</u>	
<u>Rieducazione motoria</u>	<u>Dai 3 ai 9 mesi</u>
<u>Adulti – Riabilitazione ambulatoriale ex art 26</u>	
<u>Rieducazione motoria</u>	<u>Dai 15 ai 30 giorni</u>
<u>Adulti – Riabilitazione Domiciliare ex art 26</u>	
<u>Rieducazione motoria</u>	<u>Da 1 ai 2 mesi</u>
<u>Semiresidenziale non è prevista lista di attesa. L’inserimento è immediato previa valutazione dei carichi e con gli assistiti già in carico.</u>	

La presa in carico

Espletato l’iter burocratico, l’utente resta in attesa di ricevere comunicazioni relative all’inizio della terapia, che avviene in fase successiva all’autorizzazione del trattamento da parte delle asl di competenza.

L’utente all’atto della presa in carico esprime il suo consenso al trattamento terapeutico, effettua la prima visita con il medico specialista e l’equipe multidisciplinare elabora il progetto-programma terapeutico.

Il programma riabilitativo

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	----------------------------	-------------------------

Il programma riabilitativo definisce le aree di intervento specifiche, gli obiettivi, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti, la verifica degli interventi insieme alla definizione degli obiettivi. In particolare:

- Definisce le modalità della presa in carico da parte di una specifica struttura dell'area riabilitativa;
- Definisce gli interventi specifici durante il periodo di presa in carico;
- Individua ed include gli obiettivi a medio termine;
- Definisce modalità e tempi di erogazione delle singole prestazioni previste negli stessi interventi;
- Definisce le misure di esito appropriate per la valutazione degli interventi, l'esito atteso in base a tali misure ed il tempo di verifica del raggiungimento di un dato esito. I risultati conseguiti vengono esplicitati e resi noti con l'utilizzo di scale di valutazione, utili a valutare l'effetto del trattamento riabilitativo e monitorarne l'effetto.
- Individua i singoli operatori coinvolti negli interventi e ne definisce il relativo impegno, nel rispetto delle relative responsabilità professionali.

Il programma riabilitativo viene puntualmente verificato ed aggiornato periodicamente durante il periodo di presa in carico.

Il progetto riabilitativo

Il progetto riabilitativo pone attenzione non solo alla disabilità e alla menomazione di cui la persona è portatore ma mira al raggiungimento di maggiori livelli di autonomia attraverso la definizione di determinati obiettivi (outcome) volti a soddisfare tutti i bisogni del soggetto diversamente abile nella sua globalità: fisica, cognitiva, affettiva, psichica, professionale e relazionale.

Si passa, quindi, da una visione e da un approccio esclusivamente biologici, cioè incentrati sul recupero di una parte (un organo, un apparato, una menomazione) ad un intervento di tipo globale, in cui il diversamente abile è inteso come unità bio-psico-sociale e, pertanto, vengono presi in considerazione anche gli aspetti psicologici e ambientali. Il progetto riabilitativo, quindi, per essere completo deve necessariamente

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	----------------------------	-------------------------

prevedere un percorso socio-sanitario integrato in cui vi sia una stretta connessione tra l'intervento sanitario, mirato a sviluppare le risorse potenziali dell'individuo, e l'intervento sociale, volto a sviluppare le risorse e le potenzialità dell'ambiente, al fine di consentire l'inserimento o il reinserimento della persona diversamente abile nei diversi cicli della vita sociale (scuola, famiglia, lavoro, tempo libero). In definitiva, la riabilitazione non è più esclusivamente orientata alle tecniche, al tipo ed alla quantità di esercizi da erogare al soggetto, bensì guarda all'obiettivo di autonomia funzionale nelle diverse attività di vita quotidiana che il paziente vuole e può raggiungere.

Tipologia di prestazioni

riabilitazione neuromotoria

La riabilitazione neuromotoria si può considerare nello specifico come l'insieme di tecniche, procedure e metodiche che facilitano la riorganizzazione degli schemi motori e posturali mai acquisiti, perduti o deficitari favorendo quindi il recupero funzionale del paziente. Le principali indicazioni terapeutiche trattate sono:

- Ritardi dello sviluppo psicomotorio primari e secondari (Sindrome di Down, ecc)
- Malformazioni del sistema nervoso centrale
- Esiti di trauma età evolutiva ed adulta
- Patologie neurodegenerative del sistema nervoso centrale in età adulta ed evolutiva
- Esiti d'ictus cerebrale
- Neuropatie periferiche

*Le principali indicazioni terapeutiche sono **riabilitazione funzioni cognitive***

psicomotricità

La psicomotricità è una modalità terapeutica che utilizza il movimento del corpo e l'esperienza sensoriale per il recupero/acquisizione dell'equilibrio psico-intellettuale del bambino in età evolutiva.

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	----------------------------	-------------------------

Le patologie principalmente trattate sono:

- Ritardo dello sviluppo psicomotorio
- Ritardo mentale
- Disturbi autistici e relazionali
- Disturbi della condotta comportamentale
- Disturbi dell'attenzione e dell'iperattività
- Mal destrezza, impaccio motorio, disprassia ed inibizione psico-motoria
- Disfunzioni prattognostiche
- Sindromi genetiche

Logopedia

La Logopedia è l'insieme di tecniche riabilitative che trattano i disturbi del linguaggio e della comunicazione di natura centrale e periferica in età evolutiva, adulta e geriatria; favorisce inoltre l'acquisizione d'abilità cognitive e neurologiche.

Le principali patologie trattate in ambito logopedico sono:

- Deglutizione atipica
- Insufficienza velo-faringea
- Disfonia funzionale organica
- Balbuzie
- Linguistici in entrata ed in uscita
- Cognitivi non verbali in età evolutiva ed in età involutiva
- Processi di lettura, scrittura e calcolo
- Comunicativi specifici ed aspecifici

terapia occupazionale

La terapia occupazionale è la scienza di riabilitare persone di tutte le età, con malattia e/o disabilità, temporanee e permanenti, fisiche e/o psichiche, attraverso specifiche attività analizzate, graduate e selezionate con lo scopo di rendere il soggetto in grado di

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	-----------------------------------	-------------------------

raggiungere la massima autonomia e indipendenza possibili, in tutti gli aspetti della propria vita. Le attività finalizzate includono le tre sfere di attività della vita quotidiana:

1. Attività di esistenza, legata allo sviluppo dell'autonomia della persona;
2. Attività di lavoro, volta a favorire le abilità espressive;
3. Attività di gioco, che si esplica attraverso attività strutturate con regole, finalizzate a favorire i processi di socializzazione.

Allo stato attuale, la terapia occupazionale, si avvale dei seguenti laboratori svolti nell'ambito delle prestazioni ambulatoriali e semiresidenziali

psicoterapia individuale e familiare

La psicoterapia, attraverso incontri individuali e/o familiari, si prefigge l'obiettivo di fornire sostegno, elaborazione e cura di disturbi e patologie dell'età evolutiva, problematiche familiari e difficoltà relazionali.

Le principali patologie trattate sono:

- Disturbi del comportamento di tipo iperattivo
- Disturbi del comportamento di tipo inibitorio
- Disturbi della sfera affettiva di tipo ansioso – fobico
- Disturbi della sfera affettiva di tipo depressivo
- Disturbi della personalità e psicotici

assistenza sociale

E' un servizio professionale che garantisce l'accoglienza, l'informazione e la consulenza sociale ai singoli utenti e ai loro familiari, attraverso colloqui di ascolto, orientamento, e filtro, favorendo, inoltre, il raccordo tra il Centro e altri Enti ed Agenzie territoriali (ASL, Comune, Ambiti territoriali, scuole).

segretariato sociale

E' un servizio a carattere informativo e di orientamento: fornisce notizie utili e informazioni circa le risorse sociali e sanitarie esistenti, sulle modalità di accesso alle

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

stesse, ed indirizza l'utente verso l'ente o l'organismo competente. Il servizio si rivolge a tutti gli utenti del Centro.

Diritti e doveri dell'utente

Al paziente che si rivolge al Centro sono riconosciuti i seguenti diritti:

Art. 1 – Nel CENTRO ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato presso la Direzione Tecnico-Sanitaria l'ufficio reclami a cui sono attribuite le seguenti funzioni:

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante su delega della Direzione Amministrativa;
3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
4. Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dal legale rappresentante del CENTRO in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.
- 5.



Art. 2 – Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Campania.

Art. 3 – I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	-----------------------------------	-------------------------

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione e consegnata alla Direzione Sanitaria;
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.

Art. 4 – La Direzione Sanitaria provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.

Art. 5 – Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene trasmesso alla Direzione, che dovrà provvedere alla comunicazione della decisione adottata. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. Produrre una nuova istanza.

Art. 6 – La Direzione Sanitaria dovrà curare:

- L'invio della risposta firmata dalla Direzione Amministrativa all'utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;
- L'invio alla Direzione dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 gg. dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario

E doveri.....

L'Utente che chiede di essere assistito dal personale della struttura deve:

1. Adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti nella struttura al fine di rendere più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura e rendere più confortevole la sua permanenza insieme a tutti coloro che condividono la sua esperienza di Utente;
2. Rispettare il divieto di fumare, disciplinato da apposita legge e condiviso da tutti gli operatori del Centro;
3. Osservare gli orari previsti dalla struttura in ogni circostanza.

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	-----------------------------------	-------------------------

Tutto ciò, può essere fatto in piena garanzia di anonimato attraverso colloqui, comunicazioni telefoniche, lettere, fax, compilazione dei questionari o dei moduli redatti dai ns. uffici e messi a disposizione dell'utenza. Tutte le comunicazioni pervenute saranno vagliate dai responsabili del centro che una volta esperita un'istruttoria che verifichi le responsabilità, informerà il pz. dell'esito del reclamo entro 2 - 10 giorni dalla data dell'inoltro dello stesso.

Rispetto della privacy

I dati personali sono trattati tutelando la privacy di ciascun utente, nel rispetto di quanto sancito nel REG 679/16, adottando le misure di sicurezza necessarie ad evitare un utilizzo distorto dei dati personali e sensibili dell'utenza.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) è stato opportunamente nominato la sua figura è stata istituita con l'entrata in vigore del Reg 679/16 e gioca un ruolo di non solo nella sorveglianza interna, ma appunto anche in qualità di facilitatore e comunicatore nei rapporti con gli interessati al trattamento. Si allega alla carta dei servizi informativa privacy completa per gli utenti/interessati al trattamento.

Politica per la qualità

La politica per la Qualità aziendale si realizza attraverso i seguenti principi:

1. mettere il paziente al centro della propria organizzazione;
2. offrire un'accoglienza carica di rispetto e umanità, assicurare al paziente un'adeguata informazione sulla terapia e sui trattamenti praticati;
3. garantire al paziente la possibilità di esercitare i propri diritti, informandolo sulle decisioni aziendali riguardanti l'assistenza erogata;
4. rispettare la normativa nazionale e regionale vigente in materia;
5. erogare prestazioni professionali, attraverso personale altamente qualificato con competenze specialistiche;
6. gestire in maniera efficace ed efficiente i processi aziendali, nell'ottica del contenimento dei costi e dell'incremento della redditività;

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	---	---------------------------------

7. perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento del livello qualitativo dell'assistenza, attraverso l'analisi di indicatori che rilevino sia la qualità del servizio sia la soddisfazione dell'utente.
8. Diffondere i valori cui si ispira l'azienda, nonché la politica e le strategie alla base dell'organizzazione dei servizi offerti, affinché ciascuno sia spinto nel suo operare al raggiungimento di uno scopo più alto, la vision aziendale.

Standard di qualità

Il Centro è costantemente impegnato in un processo di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni erogate, con l'obiettivo di soddisfare al meglio le esigenze dei propri utenti in termini di qualità dei servizi, garantendo standard di qualità elevati. Pertanto, il Centro persegue i seguenti obiettivi:

- a) raggiungere e mantenere una qualità dei servizi erogati tale da soddisfare con continuità le esigenze espresse e/o implicite del paziente;
- b) puntare all'innovazione nelle tecnologie utilizzate e nei servizi forniti;
- c) perseguire l'eccellenza nella gestione dei processi interni, attraverso un continuo confronto con le realtà più avanzate;
- d) mirare al miglioramento dei processi, registrando le non conformità e ponendo in essere azioni correttive.

Il sistema di Gestione per la qualità, strutturato secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001, costituisce lo strumento primario che la Direzione del Centro utilizza per il conseguimento di detti obiettivi.

Il Centro utilizza la verifica come strumento principale per garantire prestazioni di qualità elevata. La procedura della verifica consiste sia nell'elaborazione e nell'aggiornamento periodico dell'elenco degli indicatori di efficacia ed efficienza, sia nel monitoraggio dei requisiti di personale e tecnologici della struttura.

RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA, RELAZIONI CLINICHE E CERTIFICAZIONI DI FREQUENZA

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	---	-------------------------

Durante il trattamento o alla fine dello stesso il paziente o chi ne fa le veci (parenti e/o affini, organismi di volontariato di tutela dei diritti accreditati presso regioni o ASL) potrà richiedere copia della cartella clinica (o parte della documentazione); tale richiesta va formalizzata attraverso la compilazione del modello Richiesta Copia Documentazione Clinica. Il modello è reperibile in accettazione, dove viene compilato a cura del personale addetto e del richiedente, con la data, il nominativo e la propria firma. I tempi massimi di rilascio, dalla data di presentazione della richiesta, sono stabiliti in 15 giorni per la copia della cartella clinica riabilitativa, 5 giorni per le Relazioni Cliniche e 1 giorno per i Certificati di Frequenza.

LA GESTIONE DEL RECLAMO

L'importanza della comunicazione si esplica anche attraverso il riconoscimento del diritto dell'utente ad esporre reclami e opposizioni contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni erogate. Gli utenti possono esercitare tale diritto attraverso: lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione, segnalazione via fax, segnalazione telefonica, colloquio con il responsabile tramite appositi moduli predisposti e disponibili presso la segreteria del Centro. Esse devono essere effettuate entro 15 giorni dal momento in cui si è verificato l'atto lesivo dei propri diritti. Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami qualora non trovino immediata soluzione, saranno istruite e trasmesse alla Direzione entro il termine massimo di 3 giorni.

La Direzione assolve il compito di Ufficio di Pubbliche Relazioni e ne esplica le funzioni, nominando un responsabile al quale sono attribuite le seguenti funzioni:

- a. ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami;
- b. predisporre l'attività istruttoria;
- c. dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione;
- d. fornire, per i reclami di evidente complessità, parere al legale rappresentante per la definizione del caso;
- e. informare l'utente al fine di garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti;
- f. redigere la risposta all'utente, sottoscritta dal legale rappresentante dell'ente, in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni non preclude la

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

proposizione di impegnative in via giurisdizionale;

g. attivare la procedura del riesame dei reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.

Orari di accesso alle prestazioni

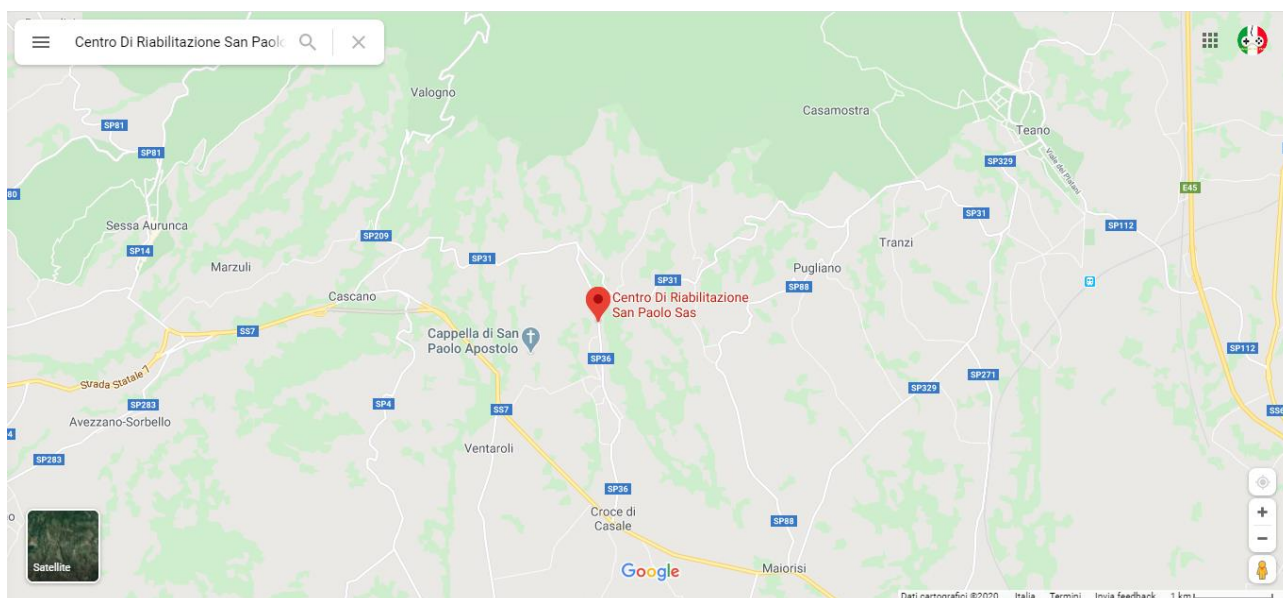
08.00-20.00 Lunedì - Sabato

La Direzione Tecnica dalle ore 14.00 alle ore 18:00.

Contatti

Tel : 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

Come raggiungere il centro



Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it

	CARTA DEI SERVIZI	REV 8 DEL 11.07.2024
---	----------------------------	---------------------------------

CENTRO DI RIABILITAZIONE SAN PAOLO S.R.L.

Viale dei Ciliegi, snc – 81030, Carinola Frazione Casale (CE)

Tel /Fax: 0823704149 - e-mail: centrosanpaolosrl@gmail.com - pec: centrosanpaolosas@pec.it
www.sanpaoloriabilitazione.it