

2016

CARTA DEI SERVIZI



AIAS
Sezione di
Barcellona PG
ONLUS



ASSOCIAZIONE ITALIANA ASSISTENZA SPASTICI
SEZ. BARCELLONA POZZO DI GOTTO ONLUS

INDICE

Premessa	2
Presentazione	3
Fini istituzionali	3
Principi fondamentali	4
Standard di qualità	5
La struttura	6
L'ambulatorio	7
Il domicilio	8
Modalità di accesso	9
Tipologie di trattamento	10
Ambulatorio di posturologia	11
La cartella clinica ed i progetti terapeutico-riabilitativi	13
Servizio di trasporto	14
Tutela e partecipazione	15
Questionario di soddisfazione	16
Reclami, diritti e doveri	17
Modulo di reclamo	18
Informazione, privacy e sicurezza	19
Privacy	20
Modulo di consenso al trattamento dati personali (adulti)	21
Modulo di consenso al trattamento dati personali (minori)	22
Modulo di consenso al trattamento sanitario (adulti)	23
Modulo di consenso al trattamento sanitario (minori)	24





La Carta dei Servizi è uno strumento che serve a tutelare i diritti degli Utenti e delle loro famiglie. E' essenzialmente rivolta a facilitare gli Utenti nell'utilizzo dei servizi offerti dal nostro Centro in quanto contiene tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e la partecipazione dei Cittadini-Utenti.

Con la Carta dei Servizi, il Cittadino-Utente è soggetto partecipativo per valutare la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie. Serve a far conoscere l'organizzazione e le sue capacità di risposta alle esigenze dei fruitori dei servizi, nel rispetto:

- dell'uguaglianza dei diritti
- dell'imparzialità di erogazione dei servizi
- dell'efficienza delle prestazioni
- dell'umanizzazione dell'assistenza
- della privacy.

Gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi sono finalizzati a rendere più efficace l'intera attività sanitaria erogata, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell'assistenza che tiene pienamente conto dei diritti dei Cittadini-Utenti.

Attraverso la Carta dei Servizi, il Centro si impegna a fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso e di fruizione delle attività riabilitative, al fine di rendere più agevole e produttiva la collaborazione con i Pazienti e con le loro famiglie.

Questa collaborazione fra chi eroga il servizio sanitario e chi ne usufruisce consente di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l'assistenza sanitaria. Inoltre, attribuisce all'Utente la possibilità di esercitare un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

L'A.I.A.S. (Associazione Italiana Assistenza Spastici) con sede in Roma - Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS), per l'indipendenza, l'autonomia, la dignità e la sicurezza dei disabili e delle persone in difficoltà - nasce nel 1954 all'insegna dello spirito del volontariato, senza scopi di lucro e perseguendo esclusivamente finalità di utilità sociale, in campo socio-assistenziale, socio-sanitario e lavorativo. A livello territoriale, l'attività dell'AIAS è espletata dalle singole sezioni.

La Sezione di Barcellona P.G. "G. Genovese" si costituisce nel 1997 e, dal 24 Maggio del 1999, con l'apertura del Centro Riabilitativo sito a Milazzo in Via Gramsci complesso "il Quadrifoglio", svolge la propria attività su tutto il territorio della provincia di Messina, erogando prestazioni sia ambulatoriali che domiciliari in regime di convenzione con il SSN.

E' iscritta all'Albo Regionale ai sensi delle LL.RR. 68/81 e 16/86, è convenzionata con l'Azienda Sanitaria Provinciale di Messina per 76 trattamenti domiciliari e per 76 ambulatoriali pro die ed è accreditata per 114 trattamenti domiciliari e per 76 ambulatoriali giornalieri.

L'A.I.A.S. (Associazione Italiana Assistenza agli Spastici) Sezione di Barcellona P.G. "G. Genovese" ONLUS non ha fini lucrativi ed ha come precipuo compito quello di erogare prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione e di realizzare servizi per persone con diverse abilità, per l'integrazione sociale e lavorativa collaborando, nel caso di soggetti scolarizzati, anche con le istituzioni scolastiche.

L'impegno dell'Associazione è, inoltre, finalizzato a promuovere progetti che servano all'acquisizione di maggiori competenze da parte dei fruitori del Centro, per favorire l'arricchimento del mondo esperienziale e per garantire condizioni di vita dignitosa alle persone in difficoltà.



L'Associazione, per la tutela dell'Utente, si impegna a garantire i principi fondamentali, di cui al DPCM 27 gennaio 1994 ed al DPCM del 19 maggio 1995, relativi a:

Eguaglianza

Gli operatori si impegnano a rispettare sempre gli Utenti, senza distinzione di età, sesso, razza, nazionalità, religione, opinione politica.

Imparzialità

Gli operatori si impegnano ad evitare atteggiamenti di parzialità e ingiustizia nei confronti degli Utenti.

Diritto di scelta

L'Utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere, al di fuori di qualsiasi costrizione materiale e morale.

Partecipazione

A ciascun Utente è assicurata una accurata valutazione dei propri bisogni ed una adeguata informazione e umanizzazione.

Continuità

Gli operatori si impegnano ad assicurare il servizio in maniera regolare e continuativa, tranne nei casi in cui non vi sia diversa prescrizione o per situazioni che riguardano gli aspetti organizzativi, previa informazione all'Utente.

Efficacia ed efficienza

L'organizzazione del servizio si uniforma ai criteri di efficacia ed efficienza.

L'A.I.A.S. (Associazione Italiana Assistenza agli Spastici) Sezione di Barcellona P.G. "G. Genovese" ONLUS fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- garantire la personalizzazione degli interventi
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'Equipe
- migliorare i livelli di comunicazione con gli utenti e i familiari
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di socializzazione e di integrazione sociale.

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti in processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione
- favorire lo sviluppo del lavoro di Equipe
- garantire il costante aggiornamento degli Operatori.

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti, il Centro prevede:

- la somministrazione periodica di questionari di soddisfazione degli Utenti e/o dei familiari, con relativa diffusione dei dati raccolti
- l'organizzazione di incontri periodici con gli Utenti, per la presentazione dei programmi nonché per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni.

Il questionario di soddisfazione degli Utenti e/o dei familiari è stato studiato con le seguenti caratteristiche:

- periodicità: con cadenza almeno annuale, per consentire la comparazione dei dati nel tempo e per verificare su quali aspetti aumenta o diminuisce il gradimento
- consegnato: all'utente o a chi ne esercita la tutela legale, in modo da consentire risposte il più veritiero possibile
- semplice: in considerazione della fascia di "utenza debole" alla quale è destinato
- anonimo: l'Utente in questo modo si sente libero di esprimere il proprio giudizio, non sentendosi impegnato dal punto di vista di una individuazione personale (raccolta dei questionari compilati tramite apposita cassetta)
- oggetto di un'elaborazione: i dati raccolti attraverso i questionari si traducono in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività, in modo da poter essere utilizzati come risorse per l'innovazione ed il miglioramento del servizio
- divulgazione dei risultati: tramite apposite riunioni organizzate con la partecipazione degli Utenti e dei familiari.



La sede legale ed operativa dell'A.I.A.S. (Associazione Italiana Assistenza agli Spastici) Sezione di Barcellona P.G. "G. Genovese" ONLUS è sita a Milazzo (ME) in Via Gramsci complesso "Quadrifoglio", dove sono ubicati gli uffici amministrativi ed il centro di riabilitazione.

E', inoltre, la sede dove viene organizzato il servizio domiciliare ed il collegamento con la rete dei servizi offerti dal territorio.

La struttura organizzativa è costituita da personale qualificato che prevede la presenza di:

- Direttore Sanitario
- Medici specialisti
- Psicologi
- Assistenti sociali
- Terapisti della riabilitazione:
 - fisiokinesiterapisti
 - logopedisti
 - neuropsicomotricisti
 - ortottisti
- Ausiliari socio sanitari
- Autisti ed accompagnatori
- Personale amministrativo.

L'Equipe medica è costituita dal Direttore Sanitario, dai Medici specialisti, dagli Psicologi, dai Terapisti della Riabilitazione e dal Servizio Sociale.

Il Centro è dotato di ampie ed attrezzate palestre per la fisiokinesiterapia e luminose stanze di psicomotricità, logopedia, ortottica e terapia occupazionale.

Allo stato attuale sono erogate 76 prestazioni ambulatoriali pro die.

Oltre alle palestre, il Centro comprende:

- 1 stanza per le visite mediche
- 1 stanza adibita ad ambulatorio di posturologia
- 1 stanza per il servizio sociale
- 1 stanza per gli psicologi
- 1 sala per le attività ludiche
- 2 sale d'attesa
- servizi igienici per l'Utenza, adeguatamente attrezzati.

Sono presenti, inoltre, la Direzione amministrativa e la Presidenza. Ogni stanza è dotata di sistema di climatizzazione.

All'esterno della struttura sono presenti scivoli per l'abbattimento delle barriere architettoniche ed un ampio posteggio per i mezzi utilizzati per il trasporto degli Utenti e per coloro che invece desiderano accedere con mezzo proprio.

Il Centro è adeguato alla vigente normativa in materia di sicurezza degli ambienti di lavoro.



Periodo Scolastico

Durante il **periodo scolastico**, per rispettare il diritto allo studio nei nostri Utenti più piccoli, l'attività ambulatoriale si svolge **dalle 8.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì**, mentre il **sabato dalle 8.00 alle 14.00**



Periodo Estivo

Durante il **periodo estivo** tutta l'attività assistenziale si svolge **dalle 8.00 alle 15.00**.



L'A.I.A.S. (Associazione Italiana Assistenza agli Spastici) Sezione di Barcellona P.G. "G. Genovese" ONLUS è convenzionata con l'ASP di Messina per 76 trattamenti domiciliari al giorno.

Il servizio domiciliare si estende su di un vasto territorio ed è organizzato in funzione della tipologia di trattamento e delle specificità del territorio.

La prescrizione domiciliare della terapia viene effettuata dai medici dell'ASP per i pazienti non deambulanti o che presentano provata difficoltà a raggiungere l'ambulatorio.

Il servizio viene effettuato
normalmente dal lunedì al sabato dalle
8.00 alle 14.00.

Ogni componente dell'Equipe riabilitativa, composta da Medico, Psicologo e Assistente Sociale, si reca, periodicamente, presso il domicilio dell'Utente (mentre il Terapista può farlo anche giornalmente) per fornire tutti quei suggerimenti tecnici che possono favorire il recupero delle funzioni compromesse migliorando, da un lato, la qualità della vita e riducendo, dall'altro, la condizione di disagio e per prevenire l'ulteriore comparsa di compensi patologici o di deformità dovute all'immobilità.

Generalmente, la riabilitazione domiciliare è consigliata a chi ha subito ictus cerebrali di una certa entità, ai malati di SLA o sclerosi multipla con quadri clinici più gravi, a soggetti che hanno subito lesioni del midollo spinale o affetti da morbo di Parkinson in fase avanzata.

L'A.I.A.S. (Associazione Italiana Assistenza agli Spastici) Sezione di Barcellona P.G. "G. Genovese" ONLUS è convenzionata con il SSN. Pertanto, è possibile accedere alle prestazioni erogate muniti di impegnativa rilasciata dai Distretti dell'ASP di appartenenza dell'Utente.

Una volta in possesso di impegnativa che autorizza il trattamento riabilitativo, l'Utente, al momento dell'inserimento in cura, è sottoposto a valutazione multidisciplinare a cura del Medico, dello Psicologo e del Terapista incaricato. Successivamente, l'Equipe provvede alla stesura del relativo piano di trattamento e, alla fine del ciclo terapeutico, alla valutazione dei risultati conseguiti.

Durante l'iter riabilitativo, l'Equipe medica, qualora ne ricorrano le condizioni, provvede a programmare eventuali visite specialistiche o esami esterni collegandosi, con il consenso del Paziente, ad altre strutture sanitarie.

Il Medico specialista del Centro inoltre, previa valutazione dei Pazienti, su propria segnalazione inoltra presso gli uffici competenti dell'ASP le richieste per eventuali tutori e/o ausili.

Nell'ipotesi di impossibilità ad iniziare il trattamento nell'immediato, l'Utente è inserito, previa informazione, in lista di attesa, tenuto conto della gravità della patologia, della tipologia di trattamento, del domicilio, della data di rilascio dell'autorizzazione e del parere dell'Equipe medica, fermo restando i principi di imparzialità ed uguaglianza.

Ogni Utente è informato sulle modalità di trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia. A ciascun Utente è richiesta la sottoscrizione di apposita modulistica per il rilascio del relativo consenso informato.

Il Servizio Sociale è a disposizione per eventuali ulteriori informazioni o chiarimenti sulle modalità di accesso e sui servizi offerti dal Centro e provvede, all'occorrenza, al disbrigo pratiche con l'ASP e/o con i servizi comunali.

Servizio Sociale Tel. 090 9240238



Presso il Centro sono erogate le seguenti tipologie di trattamento:

- Fisiokinesiterapia
- Psicomotricità
- Ortottica
- Terapia occupazionale
- Logopedia

La durata di ogni singolo trattamento è di 45 minuti, secondo quanto previsto dalle vigenti normative.

L'Equipe Multidisciplinare del Centro, inoltre, stabilisce e propone all'Utente, qualora lo ritenga opportuno, il trattamento di sostegno psicologico.

Il Servizio Sociale accoglie l'Utente, lo informa sulle regole del Centro, provvede agli adempimenti in materia di privacy ed alla acquisizione delle richieste delle diverse tipologie di servizio offerte dalla struttura.

Il Centro, inoltre, è dotato di un moderno e attrezzato ambulatorio di posturologia

L'A.I.A.S. (Associazione Italiana Assistenza agli Spastici) Sezione di Barcellona P.G. "G. Genovese" ONLUS, con le proprie risorse, ha provveduto alla realizzazione di diversi progetti e attività ludiche-ricreative. Nell'ottica di favorire le attività ricreative e di socializzazione, il Centro organizza per i bambini la partecipazione a spettacoli circensi, a manifestazioni varie, concerti, visioni cinematografiche e teatrali.

L'A.I.A.S. (Associazione Italiana Assistenza agli Spastici) Sezione di Barcellona P.G. "G. Genovese" ONLUS, inoltre, partecipa a diverse manifestazioni promosse ed organizzate dai Comuni limitrofi.

La ricerca e, quindi, la pratica medica devono essere basate su **evidenze scientifiche** che possano sostenere validamente lo specialista nell'inquadramento e nelle scelte cliniche. Tutto ciò ha determinato la necessità di dotarsi di opportune strumentazioni per quantizzare un qualsiasi specifico fenomeno. Per questo, si sono utilizzate scale di valutazione e strumenti di misurazione dotati di sempre più alta **affidabilità, validità, sensibilità e specificità**.

La valutazione biometrica digitalizzata di equilibrio e postura, effettuata attraverso specifica strumentazione, è **un percorso di medicina basata sull'evidenza**.

Essa consiste nell'analizzare il paziente, rilevandone le informazioni dell'appoggio plantare (**esame baropometrico**), del corpo (**esame stabilometrico**) e del passo (**esame dinamico**).

Per tali premesse e per garantire un percorso diagnostico/riabilitativo quanto più specifico, efficace e personalizzato ai nostri Pazienti, il Centro si è dotato di un moderno e attrezzato ambulatorio di posturologia, che comprende:

- una **piattaforma baropometrica modulare** (con lunghezza minima di 160 cm, MultiSensor con 25,600 sensori su 40 cm di lunghezza e 2 camminamenti da 40 cm ciascuno), con **sistema di optoelettronica** ad una telecamera;
- un **podoscanalyzer** per l'esame della morfologia del piede sotto carico, con dettagli quali lunghezza, circonferenza e definizioni geometriche angolari;
- **software specifici** necessari per registrare, analizzare ed interpretare i dati.

Nel dettaglio, la valutazione strumentale (Bio Postural Test) consiste in:

Esame podoscanalyzer

Il paziente viene fatto salire sulla piattaforma scalzo e in posizione naturale e rilassata, immobile per 5-10 secondi per valutare l'appoggio statico, visualizzato dopo che il software ha calcolato la media delle oscillazioni del soggetto durante il tempo di acquisizione.

Esame di dinamica

Il paziente viene inviato a camminare sulla pedana per effettuare l'esame dinamico. L'acquisizione inizia quando il piede tocca la piattaforma, termina quando il paziente esce dalla piattaforma. Questo test viene ripetuto per tre/quattro volte per individuare deficit deambulatori dell'equilibrio.

Durante lo svolgimento del passo vengono elaborati i centri di pressione di ciascun piede, suddivisi in vari fotogrammi che evidenziano il rotolamento dal retropiede allo stacco dell'avampiede (fasi dell'appoggio).

	L'esame dell'equilibrio si effettua sulla piattaforma baropodometrica mediante sei esami stabilometrici differenti in appoggio bipodalico (51,2 secondi) e monopodalico (5 secondi), sia ad occhi aperti che chiusi: i dati ricavati rappresentano le oscillazioni del paziente sui piani antero/posteriori e latero/laterali e vengono utilizzati per individuare problemi oculomotori e vestibolari, nonché problematiche del sistema propriocettivo. <i>Esame BAK</i> L'esame del corpo viene effettuato tramite un sistema optoelettronico con singola o doppia videocamera che consente la ripresa di un filmato che, oltre all'analisi del passo, offre anche la possibilità di sbobinare con sistema moviola l'atteggiamento posturale tenuto dal soggetto durante l'appoggio dinamico e, mediante apposizione di markers sulla cute (anche segnabili con matita dermografica) di effettuare lo studio di importanti reperti anatomici in fase statica per lo studio di dismetrie degli arti, scoliosi, intra-extrarotazioni di assi corporei. Il Bio Postural Test permette di ottenere numerosi valori numerici ed aspetti grafici consentendo quindi di diagnosticare i disturbi motori e sensitivi del paziente e lo studio di patologie a carico del piede e dell'apparato locomotore conseguenti ad affezioni di tipo ortopedico, neurologico, diabetologico, vascolare, odontoiatrico, otorinolaringoiatrico e oculomotorio in età evolutiva, nell'adulto, nell'anziano e dello sportivo. I risultati del B.P.T. sono confrontabili ed esigibili (a mezzo refertazione fornita, con relativi grafici, su supporto elettronico) in qualunque momento consentendo di effettuare successive valutazioni nei controlli, durante le terapie e nei follow-up. Forniscono, inoltre, un decisivo supporto nella prescrizione di eventuali ausili e ortesi.
--	--

LA CARTELLA CLINICA ED I PROGETTI TERAPEUTICO-RIABILITATIVI

Durante la visita di accesso, per ciascun Paziente è redatta, a cura del Direttore Sanitario, la Cartella Clinica contenente i dati anagrafici, l'anamnesi familiare (patologica remota e patologica prossima) e l'esame obiettivo generale.

La Cartella Clinica contiene anche le valutazioni specialistiche (neuropsichiatriche, ortopediche, neurologiche, fisiatriche, psicologiche, ecc.) cui è sottoposto il Paziente nel corso del trattamento, oltre agli aggiornamenti riabilitativi periodicamente redatti dai relativi Terapisti.

All'interno, inoltre, è incluso il P.R.I. (Progetto Riabilitativo Individuale) predisposto dall'Equipe Multidisciplinare oltre alla documentazione clinica pregressa in possesso del Paziente.

I progetti terapeutici, alla base di una moderna, efficace ed efficiente riabilitazione, comprendono:

- Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.), costituito dall'insieme delle proposte elaborate dall'Equipe Riabilitativa che, tenendo conto di tutti i bisogni del Paziente e delle sue eventuali disabilità ed abilità residue, definisce gli obiettivi e stabilisce i tempi di intervento dei trattamenti riabilitativi (secondo precise indicazioni dell'A.S.P. di appartenenza);
- Progetto di Struttura, che descrive l'organizzazione della struttura e le modalità offerte, relativamente agli spazi, all'organizzazione del lavoro, al coinvolgimento delle famiglie, alla rete territoriale (scuola), all'assistenza sociale, in modo da garantire una funzione di supporto finalizzata alla riabilitazione globale del soggetto con il conseguente inserimento nella realtà sociale.

Gli Utenti che frequentano l'ambulatorio, su richiesta, possono usufruire del servizio di trasporto.

L'accettazione delle richieste di trasporto è subordinata alla distanza dal Centro del domicilio del Paziente, che è tenuto a rispettare le regole e gli orari proposti dagli Operatori.

Il servizio di trasporto per l'Utente è gratuito, ed è effettuato con mezzi idonei, quali pulmini dotati di elevatori per sedie a rotelle e da automobili per pazienti deambulanti.

Il servizio prevede il prelevamento al domicilio dell'Utente, il suo trasferimento al Centro di riabilitazione e, al termine del trattamento riabilitativo, l'accompagnamento al domicilio.



TUTELA E PARTECIPAZIONE

L'A.I.A.S. (Associazione Italiana Assistenza agli Spastici) Sezione di Barcellona P.G. "G. Genovese" ONLUS considera fondamentale il rapporti con gli utenti e con i loro familiari.

La predisposizione e la diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi, Regolamenti, ecc.) costituisce il principale canale di informazione.

Il Personale, a disposizione degli utenti e/o dei familiari per fornire informazioni e migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività ed i servizi erogati
- raccoglie suggerimenti ed osservazioni
- gestisce reclami e segnalazioni.

L'Associazione esercita la funzione di tutela nei confronti degli Utenti, i quali possono formulare suggerimenti e presentare reclami, per iscritto o verbalmente.

L'Associazione è tenuta a dare risposte immediate a segnalazioni e/o reclami che si presentano di facile soluzione, ovvero a predisporre verifiche e approfondimenti dei reclami, riservandosi risposte scritte.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni e/o inoltrare reclami può farlo mediante:

- colloquio con il Personale o con la Direzione
- modulo di presentazione del reclamo.

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e degli organismi territoriali.

Gentile Utente,

L'attenzione al Cliente rappresenta, per la nostra Associazione, un valore ma anche una utile fonte informativa attraverso cui individuare azioni finalizzate al miglioramento dei servizi.

In funzione di ciò, ci farebbe cosa gradita conoscere le Sue impressioni relative al servizio erogato, alle prestazioni delle nostre risorse ed alle vostre aspettative.

Vi chiediamo, pertanto, di dedicare alcuni minuti del vostro tempo alla compilazione del presente questionario.

Per ciascuna delle domande poste, barrare la relativa casella corrispondente alla vostra valutazione (1- Insufficiente; 2- Scarso; 3- Accettabile; 4- Buono; 5- Ottimo)

Grazie per la collaborazione.

Livello di soddisfazione	<i>Insufficiente</i>	<i>Scarso</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>
Chiarezza delle informazioni	☐	☐	☐	☐	☐
Personalizzazione del servizio	☐	☐	☐	☐	☐
Professionalità del personale	☐	☐	☐	☐	☐
Cortesìa e disponibilità del personale in fase di erogazione dei servizi	☐	☐	☐	☐	☐
Riservatezza	☐	☐	☐	☐	☐
Attrezzature/supporti tecnici	☐	☐	☐	☐	☐
Gestione di situazioni anomale	☐	☐	☐	☐	☐
Tempestività	☐	☐	☐	☐	☐
Valutazione globale	☐	☐	☐	☐	☐

Note (eventuali suggerimenti, critiche, ecc.):

Data di compilazione: _____

Reclami

L'Utente può esercitare il diritto di manifestare il proprio dissenso direttamente alla Direzione Sanitaria o all'Equipe Multidisciplinare, mediante apposita modulistica, che ne valuterà il contenuto per il relativo trattamento.

Diritti dell'Utente

L'Utente ha il diritto di scegliere il Centro presso cui effettuare il proprio trattamento riabilitativo ed ha diritto ad essere trattato con rispetto e premura.

Il paziente ha diritto di ottenere tutte le informazioni circa la propria patologia e le prestazioni erogate, nonché di poter identificare le persone che lo hanno in cura e di essere informato sulla possibilità di trattamenti alternativi, anche se erogabili presso altre strutture.

L'Utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria patologia siano trattati con la massima riservatezza, nel rispetto della normativa vigente.

Doveri dell'Utente

Dovere dell'Utente e dei suoi familiari è di trattare il Centro e gli Operatori con rispetto ed educazione, in osservazione delle competenze, dell'organizzazione e della collaborazione.

Gli Utenti sono, inoltre, invitati ad adottare un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Utenti, con la volontà di collaborare con gli Operatori.



All'A.I.A.S. Sezione di Barcellona P.G. ONLUS
Via Gramsci Complesso "Il Quadrifoglio"
98057 Milazzo (ME)

Oggetto: Presentazione reclamo

Reclamo presentato dal Sig. _____

Recapito/Indirizzo _____

Nome del paziente _____

Tipologia prestazione _____

Motivo del reclamo/segnalazione _____

Proposte/suggerimenti _____

Barcellona P.G. (ME), li _____ Firma _____

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del Personale attraverso apposito cartellino d'identificazione
- accurata comunicazione dell'iter socio-assistenziale all'Utente e/o a chi ne esercita la tutela legale
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali
- sicurezza tecnologica ed impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

Il Centro è dotato di un piano di emergenza, in ottemperanza alla normativa vigente, con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il Personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli Utenti, in ottemperanza alla normativa vigente.

L'A.I.A.S. (Associazione Italiana Assistenza agli Spastici) Sezione di Barcellona P.G. "G. Genovese" ONLUS rispetta i dettami di legge in materia di protezione dei dati personali di cui al Decreto Legislativo 30 Giugno 2003, n° 196. Di seguito è riportato integralmente il testo dell'art.7 che regola il diritto di accesso ai dati personali.

PARTE I - DISPOSIZIONI GENERALI - Titolo II - DIRITTI DELL'INTERESSATO

Art. 7. Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

1.L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2.L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a) dell'origine dei dati personali;
- b) delle finalità e modalità del trattamento;
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3.L'interessato ha diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

4. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

5.L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

MODULO DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DATI PERSONALI (adulti)

Informativa D. Lg.vo 196/2003

Gentile Assistito,

Desideriamo informarLa che il D. Lg.vo 196/2003 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Secondo la legge indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi della legge predetta, Le forniamo, quindi, le seguenti informazioni:

1. I dati da Lei forniti relativamente a suo/a figlio/a verranno trattati per le seguenti finalità; utilizzo dei dati ai fini statistici, per valutare e migliorare i progetti terapeutico-riabilitativi, ai fini di ricerca e didattici.
2. Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: fotografie, filmati, depliant info-formativi ai fini di eventuali pubblicazioni su riviste scientifiche, convegni e seminari,
3. Il conferimento dei dati è facoltativo e l'eventuale rifiuto a fornire tali dati non ha alcuna conseguenza nel rapporto Paziente-Struttura.
4. Il titolare dei dati è l'A.I.A.S. Sezione di Barcellona P.G. "G. Genovese" ONLUS nella persona del Legale Rappresentante _____.

Il trattamento riguarderà anche i dati personali rientranti nel novero dei dati "sensibili", riferiti allo stato di salute del paziente.

I diritti dell'interessato sono stati accettati di comune accordo ai fini di tutelare e salvaguardare i diritti degli stessi.

Letto, confermato e sottoscritto.

Barcellona P.G. (ME), li _____

Autorizza

Non autorizza

MODULO DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DATI PERSONALI (minori)

Informativa D. Lg.vo 196/2003

Gentile Sig....., Genitore/tutore del minore

Desideriamo informarLa che il D. Lg.vo 196/2003 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Secondo la legge indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi della legge predetta, Le forniamo, quindi, le seguenti informazioni:

5. I dati da Lei forniti relativamente a suo/a figlio/a verranno trattati per le seguenti finalità: utilizzo dei dati ai fini statistici, per valutare e migliorare i progetti terapeutico-riabilitativi, ai fini di ricerca e didattici.
6. Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: fotografie, filmati, depliant info-formativi ai fini di eventuali pubblicazioni su riviste scientifiche, convegni e seminari,
7. Il conferimento dei dati è facoltativo e l'eventuale rifiuto a fornire tali dati non ha alcuna conseguenza nel rapporto Paziente-Struttura.
8. Il titolare dei dati è l'A.I.A.S. Sezione di Barcellona P.G. "G. Genovese" ONLUS nella persona del Legale Rappresentante _____.

Il trattamento riguarderà anche i dati personali rientranti nel novero dei dati "sensibili", riferiti allo stato di salute del paziente.

I diritti dell'interessato sono stati accettati di comune accordo ai fini di tutelare e salvaguardare i diritti degli stessi.

Letto, confermato e sottoscritto.

Barcellona P.G. (ME), li _____

Autorizza

Non autorizza

MODULO DI CONSENSO INFORMATO AL TRATTAMENTO SANITARIO (adulti)

Il/La sottoscritto/a

Nato/a a _____ il _____

Residente in _____ Via _____

Confermo

Di aver avuto un colloquio durante il quale mi è stata esposta la natura della malattia ed una proposta di trattamento sanitario-riabilitativo, con i benefici ed i potenziali problemi connessi.

Sono consapevole

Del fatto che, nel corso del trattamento, possono rendersi necessarie, a giudizio del medico specialista dell'equipe di riferimento, variazioni al progetto predisposto precedentemente (sia diversificando gli interventi, che aumentandone o diminuendone il numero).

Sono infine consapevole

Che, a giudizio del medico specialista e dell'equipe di riferimento, l'intervento sanitario-riabilitativo potrà prolungarsi rispetto al progetto predefinito iniziale.

Confermo

Di aver ricevuto informazioni esaurienti e di aver ottenuto risposta, nei limiti della conoscenza scientifica, a tutte le mie domande,

Acconsento

Quindi al trattamento sanitario-riabilitativo, psicoterapico, psicofarmacologico, ortesico-protetico prospettato.

Dichiaro

Di aver compreso, perché adeguatamente informato, eventuali rischi e benefici del trattamento prospettato e di tutto quanto soprascritto e di essere a conoscenza della possibilità di revocare il seguente consenso in qualsiasi momento prima del trattamento.

Barcellona P.G. (ME), li _____ Firma _____

Il Direttore Sanitario del Centro

MODULO DI CONSENSO INFORMATO AL TRATTAMENTO SANITARIO (minori)

Il/La sottoscritto/a	Genitore/tutore del minore
Nato/a a _____ il _____	
Residente in _____	Via _____
Confermo	
Di aver avuto un colloquio durante il quale mi è stata esposta la natura della malattia ed una proposta di trattamento sanitario-riabilitativo, con i benefici ed i potenziali problemi connessi.	
Sono consapevole	
Del fatto che, nel corso del trattamento, possono rendersi necessarie, a giudizio del medico specialista dell'equipe di riferimento, variazioni al progetto predisposto precedentemente (sia diversificando gli interventi, che aumentandone o diminuendone il numero).	
Sono infine consapevole	
Che, a giudizio del medico specialista e dell'equipe di riferimento, l'intervento sanitario-riabilitativo potrà prolungarsi rispetto al progetto predefinito iniziale.	
Confermo	
Di aver ricevuto informazioni esaurienti e di aver ottenuto risposta, nei limiti della conoscenza scientifica, a tutte le mie domande,	
Acconsento	
Quindi al trattamento sanitario-riabilitativo, psicoterapico, psicofarmacologico, ortesico-protesico prospettato.	
Dichiaro	
Di aver compreso, perché adeguatamente informato, eventuali rischi e benefici del trattamento prospettato e di tutto quanto soprascritto e di essere a conoscenza della possibilità di revocare il seguente consenso in qualsiasi momento prima del trattamento.	
Barcellona P.G. (ME), li _____	Firma _____
Il Direttore Sanitario del Centro _____	



Associazione Italiana Assistenza Spastici
Sezione di Barcellona Pozzo di Gotto ONLUS

Via Gramsci Complesso “Il Quadrifoglio”

98057 Milazzo (ME)

P.IVA 01947840839

Tel. 090 9224659 - 090 9223161 Fax 090 9224735

www.aiasbarcellona.com

info@aiasbarcellona.com

