

CARTA DEI SERVIZI



AIAS
Sezione di
Barcellona PG
ONLUS



ASSOCIAZIONE ITALIANA ASSISTENZA SPASTICI
SEZ. BARCELLONA POZZO DI GOTTO ONLUS

Carta dei servizi

INDICE

PREMESSA	2
PRESENTAZIONE	3
FINI ISTITUZIONALI	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
STANDARD DI QUALITA'	5
LA STRUTTURA	6
L'AMBULATORIO	7
IL DOMICILIO	8
MODALITA' DI ACCESSO	9
TIPOLOGIE DI TRATTAMENTO	10
CARTELLA CLINICA E PROGETTI RIABILITATIVI	12
SERVIZIO DI TRASPORTO	13
TUTELA E PARTECIPAZIONE	14
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE	15
MODULO DI RECLAMO	22
INFORMAZIONE E SICUREZZA	23
DIRITTI DELL'UTENTE E NORME DI COMPORTAMENTO	24
PRIVACY	26

PREMESSA

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 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 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 tenga 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.

Fabio Marletta
Presidente AIAS Barcellona P.G.
Onlus

Ultimo aggiornamento: Giugno 2021

PRESENTAZIONE

L'A.I.A.S. "Associazione Italiana Assistenza Spastici" da oltre sessant'anni svolge, a livello nazionale, attività di tutela dei diritti delle persone handicappate. Nata a Roma nel 1954 per iniziativa di un gruppo di genitori di bambini cerebrolesi, in una condizione di assoluta carenza di strutture adeguate, l'A.I.A.S. è un'Associazione senza scopo di lucro che, muovendo da uno spirito di volontariato, opera per tutelare e promuovere il diritto delle persone disabili alla riabilitazione, all'educazione, all'istruzione, al lavoro, nonché all'integrazione sociale. In tutti questi anni, l'A.I.A.S. ha favorito la creazione di centri di riabilitazione e di scuole per la formazione di operatori, ha promosso e avviato la promulgazione di leggi, di normative e di quanto potesse servire all'integrazione sociale del disabile. Ha contribuito a creare in Italia la vera cultura di accettazione delle persone con handicap e a portare le attività di riabilitazione in quei territori in cui il disabile era custodito al chiuso, in casa, al riparo dai pregiudizi. Oggi l'A.I.A.S. è presente su tutto il territorio nazionale con 91 Sezioni e conta 8.000 soci, 21.000 utenti disabili, 4.000 collaboratori e circa 1.100 volontari.

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 (presso il 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 al giorno ed è accreditata per 228 trattamenti domiciliari e per 76 ambulatoriali giornalieri.

FINI ISTITUZIONALI

L'A.I.A.S. Sezione di Barcellona P.G è una 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 disabilità, 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 favorirne l'arricchimento del mondo esperienziale e per garantire condizioni di vita dignitose alle persone in difficoltà.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Associazione si impegna a tutelare l'Utente, garantendo i principi fondamentali di cui al DPCM 27 gennaio 1994 ed al DPCM del 19 maggio 1995, relativi:

- **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.

STANDARD DI QUALITA'

L'A.I.A.S. Sezione di Barcellona P.G. 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'équipe
- 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 équipe
- 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 analisi e 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: i dati vengono analizzati trimestralmente, per consentire la comparazione dei dati nel tempo e per verificare su quali aspetti aumenta o diminuisce il gradimento
- consegna: all'Utente o a chi ne esercita la tutela legale, in modo da consentire risposte veritiere
- semplicità: in considerazione della fascia di Utenti alla quale è destinato
- anonimità: 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)
- 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 STRUTTURA

La sede legale ed operativa dell'A.I.A.S. Sezione di Barcellona P.G. È a Milazzo (ME), in Via Gramsci presso il complesso “Il Quadrifoglio”, dove sono ubicati gli uffici amministrativi ed il Centro di Riabilitazione.

E', inoltre, la sede in cui 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
- Fisiokinesiterapisti
- Logopedisti
- Neuropsicomotricisti
- Ortottisti
- Ausiliari socio-sanitari
- Autisti ed accompagnatori
- Personale amministrativo

L'équipe medica è costituita dal Direttore sanitario, dai Medici specialisti, dagli Psicologi, dai Terapisti della riabilitazione e dal Servizio sociale.

L'AMBULATORIO

L'A.I.A.S. eroga 76 prestazioni ambulatoriali al giorno.

In ambulatorio si interviene soprattutto su minori ed adolescenti. Il servizio ambulatoriale è inoltre indicato per quei soggetti adulti che nonostante la loro disabilità motoria (Parkinson, ictus cerebrale, distrofie muscolari, sclerosi multipla, paraplegici) possano raggiungere i locali dell'AIAS in modo autonomo o con ausilio. I trattamenti si svolgono in setting strutturati e specificamente preposti al fine di raggiungere gli obiettivi previsti dal Progetto riabilitativo attraverso metodi e tecniche di intervento specifici.

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

Oltre alle palestre, il Centro comprende:

- Una stanza per le visite mediche
- Una stanza per il Servizio sociale
- Una stanza per gli Psicologi
- Una sala per le attività ludiche e didattiche
- Due 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 scivole 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 un mezzo proprio.

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

ORARI

Dal lunedì al venerdì: dalle 8:00 alle 19:15

Sabato dalle 8:00 alle 14:30.

IL DOMICILIO

L'A.I.A.S. di Barcellona P.G. effettua 76 trattamenti domiciliari al giorno, coprendo un vasto territorio della provincia di Messina.

Il domicilio è rivolto in particolare ai soggetti che hanno perso l'autonomia negli spostamenti e che, per questo, vengono valutati e trattati a casa. Si interviene a domicilio soprattutto su persone che abbiano subito ictus cerebrali di una certa entità, malati di SLA o sclerosi multipla con quadri clinici più gravi, mielolesi, affetti da morbo di Parkinson in fase avanzata, con gravi quadri patologici, in genere.

L'équipe riabilitativa dell'A.I.A.S. (Medico, Psicologo ed Assistente sociale) si reca periodicamente a casa dell'Assistito per fornire tutti quei suggerimenti utili per un adeguato e personalizzato iter riabilitativo al fine di favorire il recupero e/o il mantenimento 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'immobilizzazione. L'intervento del terapeuta è fondamentale, infine, per raggiungere gli obiettivi previsti dal progetto riabilitativo attraverso metodi e tecniche di intervento specifici.

ORARI

Il servizio viene effettuato normalmente dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 14:00.

Si eseguono, inoltre, terapie domiciliari nelle ore pomeridiane solo per Utenti che lo richiedano appositamente per esigenze particolari, ad esempio per minori che frequentano la scuola o nel caso di esigenze lavorative.

MODALITA' DI ACCESSO

L'A.I.A.S. Sezione di Barcellona P.G. Onlus è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale. Pertanto, è possibile accedere alle prestazioni erogate solo se muniti di impegnativa rilasciata dai Distretti dell'ASP di appartenenza dell'Utente.

La procedura per essere assunti in cura nel Centro di Riabilitazione prevede dunque che gli aventi diritto si rivolgano all'ASP per ottenere l'impegnativa che autorizza il trattamento riabilitativo.

Ottenuta l'impegnativa, per l'erogazione della prestazione sanitaria i soggetti interessati contattano il Servizio Sociale dell'Associazione, per essere inseriti in una lista d'attesa tenuta e gestita dall'A.I.A.S. L'inserimento avviene sulla base dell'istanza di iscrizione in lista d'attesa, che può essere inviata dal richiedente brevi manu, via e-mail o via fax e che deve essere corredata dalla copia del documento di riconoscimento, dalla copia dell'impegnativa rilasciata dall'ASP, dall'attestazione del possesso dei requisiti ex Legge 104/92 comma 3 (o numero DOMUS rilasciato dall'INPS). Al momento della sottoscrizione dell'istanza, il richiedente prende visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali e la sottoscrive, unitamente al modulo di consenso al trattamento dei dati personali.

Nel caso in cui l'impegnativa fosse inviata all'A.I.A.S. direttamente dall'ASP, il Servizio Sociale dell'Associazione contatterà il richiedente per la sottoscrizione dei documenti precedentemente elencati.

La lista d'attesa viene scorsa in ordine cronologico, sulla base della data di presentazione dell'istanza da parte del richiedente. Fanno eccezione due casi:

- bambini di età compresa tra 0 e 18 mesi
- Assistiti con impegnative dell'ASP segnalate con carattere di urgenza.

In presenza di questi casi, non si terrà conto dell'ordine cronologico ma si darà priorità agli Assistiti con le caratteristiche su descritte.

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'équipe provvede alla stesura del relativo piano di trattamento e, alla fine del ciclo terapeutico, alla valutazione dei risultati conseguiti.

Durante l'iter riabilitativo, l'équipe 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.

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 di pratiche con l'ASP e/o con i servizi comunali.

Per contattare il Servizio Sociale: 090 9240238

TIPOLOGIE DI TRATTAMENTO

Il team di professionisti della riabilitazione dell'A.I.A.S. lavora costantemente per promuovere il benessere, l'autonomia, l'inclusione sociale e lavorativa, collaborando anche, nel caso di soggetti scolarizzati, con scuole ed insegnanti. Vengono offerte azioni a supporto dei familiari e del caregiver, in genere, e per la promozione di progetti volti all'acquisizione di competenze e maggiori autonomie per i gli Assistiti.

Dal momento della presa in carico, l'équipe è impegnata a garantire alla persona disabile assistenza medico-specialistica, trattamenti riabilitativi, consulenza psicologica, assistenza del servizio sociale, supporto scolastico, attività formative, laboratori per il miglioramento delle autonomie.

La tipologia del trattamento viene stabilita dall'ASP in base alla patologia ed all'età dell'Utente. L'ASP dunque rilascia al Paziente l'impegnativa sanitaria, cui il Centro riabilitativo si attiene, proponendo eventuali modifiche alla scadenza del periodo di terapia indicato.

La durata dei trattamenti riabilitativi è di 45 minuti. L'équipe medico/psicologica, inoltre, stabilisce e propone agli Assistiti e/o familiari, lì ove lo ritenga opportuno, sostegno psicologico individuale e/o familiare.

LE TERAPIE

Fisiokinesiterapia

Gli obiettivi principali della fisiokinesiterapia sono la riduzione e l'annullamento del dolore, il recupero di limitazioni nella mobilità articolare o nell'equilibrio di forze e tensioni muscolari, la riabilitazione funzionale, la capacità di evitare la strutturazione di compensi statico-dinamici e danni tissutali (contratture, fibrosi, alterazione della conduzione nervosa, modificazione della percezione corporea e motoria).

Psicomotricità

La psicomotricità considera la persona in modo globale. I trattamenti intendono, quindi, supportare i processi evolutivi, favorendo il bambino nell'integrazione delle sue componenti sensoriali, emotive ed intellettive, nella specificità del suo mettersi in gioco attraverso l'azione e l'interazione; nell'uso dello spazio e degli oggetti, nell'interazione con gli altri, nella capacità di rappresentarsi agli altri attraverso il movimento, la parola, il gioco.

Logopedia

Si occupa delle comunicopatie interessanti l'età evolutiva, adulta e geriatrica, attraverso l'educazione e la rieducazione della produzione verbale; interviene sia sul linguaggio orale che scritto, sulle funzioni neuropsicologiche e cognitive oltre che sui vari deficit della deglutizione. L'intervento logopedico consente alla persona di organizzare, recuperare e conservare la capacità di comunicazione, di linguaggio, di attenzione, di memoria nonché della deglutizione.

Ortottica

E' mirata alla riabilitazione visiva dei disturbi motori e sensoriali della visione. Si occupa, in particolare, della valutazione dei deficit muscolari, relativi all'innervazione e sensoriali, che colpiscono l'apparato visivo, e della loro riabilitazione tramite esercizi di movimenti dell'occhio, proprio come se fosse una palestra per i muscoli che lo muovono.

Terapia occupazionale

E' importante per lo sviluppo dell'autonomia e per agevolare l'inserimento sociale di persone disabili di tutte le età. Agisce sui processi motori, sensoriali e cognitivi per spingere il Paziente ad una completa indipendenza in ogni momento della sua vita, rendendo le persone capaci di partecipare alle attività della vita quotidiana.

L'A.I.A.S. inoltre, con le proprie risorse, realizza periodicamente diversi progetti e attività ludiche-ricreative. Promuovere l'autonomia della persona con disabilità, stimolare processi di crescita e socializzazione, ossia migliorare la qualità della vita ed il benessere dei nostri Assistiti, sono obiettivi che l'Associazione intende perseguire anche con un'offerta di attività ludiche e ricreative rivolte in particolare ai minori assistiti in ambulatorio. A tal proposito, periodicamente, vengono organizzati per i bambini in età prescolare e scolare laboratori che uniscano attività riabilitativa e divertimento.

CARTELLA CLINICA E PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE

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 e l'esame obiettivo generale.

La Cartella clinica contiene anche le valutazioni specialistiche (neuropsichiatriche, ortopediche, neurologiche, fisiatriche, psicologiche ecc) cui è sottoposto l'Utente nel corso del trattamento, oltre che gli aggiornamenti riabilitativi periodicamente redatti dai relativi Terapisti.

All'interno, inoltre, è incluso il P.R.I. (Progetto Riabilitativo Individuale) oltre alla documentazione clinica pregressa in possesso dell'Assistito.

Il **Progetto Riabilitativo Individuale** è il documento in cui sono contenute le basi per attuare l'intervento riabilitativo individuale per ciascun paziente che afferisca ai trattamenti ex art. 26 L.833/78 in regime ambulatoriale o domiciliare. Innanzitutto sono descritti i bisogni assistenziali del paziente attraverso l'indagine delle menomazioni, delle disabilità e delle abilità residue nonché di quelle recuperabili; in questo contesto vengono inoltre esaminati i fattori ambientali, personali e familiari rilevanti. Le problematiche del paziente sono quantificate oppure, dove non possibile, descritte qualitativamente. A partire dal quadro di insieme della situazione, vengono quindi definiti gli esiti desiderati, le aspettative e le priorità di intervento; viene esplicitato il ruolo dell'equipe riabilitativa in relazione agli esiti e vengono definiti gli obiettivi di breve, medio e lungo termine nonché le strategie per raggiungerli.

Il Progetto Riabilitativo varia nel tempo se ci sono delle variazioni sostanziali degli elementi sui quali si basa. Il P.R.I. costituisce il riferimento per ogni intervento dell'equipe; è comunicato agli operatori coinvolti nel progetto, i quali possono consultarlo agevolmente in quanto facente parte della cartella clinica del paziente.

Dopo che all'Assistito o suo rappresentante viene data ampia informazione su diagnosi, P.R.I. ed eventuali accertamenti necessari, occorre firmare anche il modulo di Consenso informato e consapevole all'esecuzione di trattamento clinico e riabilitativo”.

SERVIZIO DI TRASPORTO

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

La Legge Regionale n. 16 del 1986, all'art. 5, sancisce infatti il diritto dei soggetti in condizioni di handicap, assistiti presso i Centri di riabilitazione ex art. 26 L. 883/78, a beneficiare del servizio trasporto al fine di assicurare la fruizione delle prestazioni riabilitative. La legge pone l'onere di erogare il servizio in parola in capo alle Amministrazioni comunali, le quali possono onorarlo direttamente o tramite soggetti terzi all'uopo incaricati.

L'A.I.A.S. gestisce il servizio di trasporto con propri mezzi. Al fine di assicurare un regolare svolgimento del servizio, è indispensabile che per accedervi sia propedeuticamente presentata domanda in questi termini: l'Assistito dovrà presentare istanza di erogazione del servizio trasporto al Comune di residenza usando il modulo di richiesta che verrà fornito dal Servizio Sociale. L'Assistito dovrà quindi presentare domanda di erogazione del servizio trasporto all'A.I.A.S. usando l'apposito modulo che verrà fornito dal Servizio Sociale, allegando copia dell'istanza presentata al Comune di residenza. Il Servizio Sociale compilerà quindi una relazione attestante che il richiedente del servizio è assistito presso l'A.I.A.S. e che necessita del servizio di trasporto, che deve essere firmata dall'Utente.

Una volta espletate queste procedure, il servizio potrà essere erogato e l'Utente verrà accompagnato dal proprio domicilio (o da scuola) al Centro di riabilitazione e viceversa.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

L'A.I.A.S. di Barcellona P.G. considera fondamentale il rapporto con gli Utenti e con i loro familiari.

La predisposizione e la diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi, Regolamenti, Comunicazioni 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 Servizio sociale oppure con la Direzione sanitaria o la Presidenza (in questi ultimi due casi, previo appuntamento)
- ▲ modulo di presentazione del reclamo
- ▲ via e-mail inoltrando il reclamo all'indirizzo presidenza@aiasbarcellona.com

L' A.I.A.S. dispone inoltre di un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Utenti, che misura le principali attese dell'Utente e il suo livello di soddisfazione, in termini di: informazioni, spiegazioni ricevute; cortesia e disponibilità, professionalità del personale; comfort della struttura; servizio nel suo complesso.

I moduli per la compilazione del questionario sono a disposizione degli Utenti e vengono ubicati in evidenza nella Sala d'attesa, in modo da consentire agli Assistiti (o loro familiari) di compilarli liberamente all'interno della Struttura o in altro luogo. L'Utente compila il questionario in forma anonima e lo consegna autonomamente nell'apposito contenitore (urna) posto nella Sala d'attesa del Centro.

I risultati dei questionari di soddisfazione vengono analizzati trimestralmente dalla Dirigenza, in modo da definire le strategie di risoluzione di eventuali problematiche riscontrate. Verrà inoltre avviata anche un'azione di monitoraggio delle azioni di miglioramento intraprese.

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI

Compilazione del questionario

La preghiamo cortesemente di indicarci chi effettua la compilazione del presente questionario.

Il questionario viene compilato in data _ _ / _ _ / _ _

1. dall'Utente
2. con l'aiuto di familiari o conoscenti
3. con l'aiuto di un operatore

Dati anagrafici del paziente e informazioni generali

La preghiamo di fornirci cortesemente alcune informazioni di tipo anagrafico.

Sesso 1. maschio 2. femmina

Età 0-15 16-34 35-49
 50-64 65-79 80 e oltre

Nazionalità 1. italiana 2. straniera

Scolarità 1. scuola obbligo 2. scuola superiore 3. laurea/altro titolo

Lavoro/Occupazione Impiegato Imprenditore Libero professionista
 Dirigente Operaio Disoccupato
 Studente Pensionato Casalinga
 Artigiano Insegnante Commerciante
 Altro

In generale come considera il suo stato di salute attuale?

- Pessimo
- Cattivo
- Soddisfacente
- Molto buono
- Eccellente
- Non so

Ora la preghiamo di rispondere alle seguenti domande riguardanti alcuni aspetti/fasi dell'assistenza.

ACCESSO E PERCORSO RIABILITATIVO

Una volta ammesso in terapia, il personale le ha spiegato come si sarebbe svolto il percorso riabilitativo?

- No
- Sì, in parte
- Sì, completamente
- Non so

Nella programmazione delle terapie si è tenuto conto delle Sue esigenze?

- No
- Sì, in parte
- Sì, completamente
- Non so

Durante il percorso riabilitativo, le informazioni date a lei o ai suoi familiari dai medici e/o dall'équipe riabilitativa sono state fornite in un linguaggio chiaro e comprensibile?

- Mai
- Qualche volta
- Sì, sempre
- Non ho avuto niente da domandare
- Non so

Prima e durante il ciclo riabilitativo, ha ricevuto informazioni chiare sulle sue condizioni di salute, sui trattamenti a cui veniva sottoposto o sui risultati sperati?

- No
- Sì, in parte
- Sì, completamente
- Non ho ricevuto informazioni
- Non so

Durante il ciclo riabilitativo i colloqui sul suo stato di salute con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza?

- Mai
- Qualche volta
- Sì, sempre
- Non so

Un medico/terapista dice al paziente (o parente) una cosa, mentre un altro medico/terapista gliene dice una completamente diversa. A lei è successo?

- Sì, sempre
- Qualche volta
- Mai
- Non so

STRUTTURA

Da 1 a 5 quanto è confortevole il Centro di Riabilitazione (stanza, box di terapia, bagno, corridoi, altri spazi comuni)?

- 1. Molto poco
- 2. Poco
- 3. Abbastanza
- 4. Molto
- 5. Moltissimo
- Non so

Da 1 a 5 quanto è pulito il Centro?

- 1. Molto poco
- 2. Poco
- 3. Abbastanza
- 4. Molto
- 5. Moltissimo
- Non so

DIMISSIONI

Al termine del suo progetto riabilitativo, da chi ha avuto informazioni relativamente alle sue dimissioni?

- Medico di riferimento
- Direttore sanitario
- Terapista
- Non so
- Non ho ricevuto informazioni

Al momento delle dimissioni, le è stato spiegato che cosa tenere sotto controllo una volta terminata la terapia?

- No
- Sì, in parte
- Sì, completamente
- Non era necessario
- Non so

Ora la preghiamo di voler dare un punteggio al personale che l'ha assistita secondo questa scala di valori (valuti soltanto il personale che l'ha assistita e/o con cui ha avuto contatti):

Insufficiente=1

Sufficiente=2

Buono=3

Ottimo =4

MEDICI SPECIALISTI				
Professionalità: da 1 a 4, come valuta l'assistenza ricevuta dal personale medico	1	2	3	4
Fiducia: da 1 a 4, l'atteggiamento professionale del personale medico è stato tale da conquistare la sua fiducia	1	2	3	4
Rispetto e cortesia: da 1 a 4, quanto ritiene rispettoso e cortese il comportamento del personale medico	1	2	3	4
Disponibilità: da 1 a 4 come valuta la disponibilità del personale medico a ricevere i familiari (o persone a lei vicine) per informarli delle sue condizioni di salute	1	2	3	4
FISIOTERAPISTI				
Professionalità: da 1 a 4, come valuta l'assistenza ricevuta dai fisioterapisti	1	2	3	4
Fiducia: da 1 a 4, l'atteggiamento professionale dei fisioterapisti è stato tale da conquistare la sua fiducia	1	2	3	4
Rispetto e cortesia: da 1 a 4, quanto ritiene rispettoso e cortese il comportamento dei fisioterapisti	1	2	3	4
LOGOPEDISTI				
Professionalità: da 1 a 4, come valuta l'assistenza ricevuta dai logopedisti	1	2	3	4
Fiducia: da 1 a 4, l'atteggiamento professionale dei logopedisti è stato tale da conquistare la sua fiducia	1	2	3	4
Rispetto e cortesia: da 1 a 4, quanto ritiene rispettoso e cortese il comportamento dei logopedisti	1	2	3	4
PSICOLOGI				
Professionalità: da 1 a 4, come valuta l'assistenza ricevuta dagli psicologi	1	2	3	4
Fiducia: da 1 a 4, l'atteggiamento professionale degli psicologi è stato tale da conquistare la sua fiducia	1	2	3	4
Rispetto e cortesia: da 1 a 4, quanto ritiene rispettoso e cortese il comportamento degli psicologi	1	2	3	4

NEUROPSICOMOTRICISTI				
Professionalità: da 1 a 4, come valuta l'assistenza ricevuta dai neuropsicomotricisti	1	2	3	4
Fiducia: da 1 a 4, l'atteggiamento professionale dei neuropsicomotricisti è stato tale da conquistare la sua fiducia	1	2	3	4
Rispetto e cortesia: da 1 a 4, quanto ritiene rispettoso e cortese il comportamento dei neuropsicomotricisti	1	2	3	4
ORTOTTISTI				
Professionalità: da 1 a 4, come valuta l'assistenza ricevuta dagli ortottisti	1	2	3	4
Fiducia: da 1 a 4, l'atteggiamento professionale degli ortottisti è stato tale da conquistare la sua fiducia	1	2	3	4
Rispetto e cortesia: da 1 a 4, quanto ritiene rispettoso e cortese il comportamento degli ortottisti	1	2	3	4
OPERATORI SOCIO-SANITARI (OSS)				
Professionalità: da 1 a 4, come valuta l'assistenza ricevuta dagli OSS	1	2	3	4
Fiducia: da 1 a 4, l'atteggiamento professionale degli OSS è stato tale da conquistare la sua fiducia	1	2	3	4
Rispetto e cortesia: da 1 a 4, quanto ritiene rispettoso e cortese il comportamento degli OSS	1	2	3	
AUTISTI				
Professionalità: da 1 a 4, come valuta l'assistenza ricevuta dagli autisti	1	2	3	4
Fiducia: da 1 a 4, l'atteggiamento professionale degli autisti è stato tale da conquistare la sua fiducia	1	2	3	4
Rispetto e cortesia: da 1 a 4, quanto ritiene rispettoso e cortese il comportamento degli autisti	1	2	3	4
PERSONALE AMMINISTRATIVO				
Professionalità: da 1 a 4, come valuta l'assistenza ricevuta dal personale amministrativo	1	2	3	4
Fiducia: da 1 a 4, l'atteggiamento professionale del personale amministrativo è stato tale da conquistare la sua fiducia	1	2	3	4
Rispetto e cortesia: da 1 a 4, quanto ritiene rispettoso e cortese il comportamento del personale amministrativo	1	2	3	4

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta?

- 1. Pessima
- 2. Scarsa
- 3. Sufficiente
- 4. Buona
- 5. Ottima
- Non so

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'organizzazione del Centro?

- 1. Pessima
- 2. Scarsa
- 3. Sufficiente
- 4. Buona
- 5. Ottima
- Non so

Consiglierebbe questo Centro ad un parente o un amico che avesse bisogno di assistenza riabilitativa?

- Certamente sì
- Probabilmente sì
- Probabilmente no
- Certamente no

CONSIGLI E SUGGERIMENTI

La direzione Le sarà grata se vorrà dare dei suggerimenti:

La Direzione ringrazia per la collaborazione.

MODULO RECLAMI

AMM021.A2.0
Aggiornato: Aprile 2019

All'A.I.A.S. Sezione di Barcellona P.G.
Sede: Via Gramsci, Complesso "Il Quadrifoglio"
98057 MILAZZO (ME)

Spedire a mezzo posta o e-mail a presidenza@aiasbarcellona.com o consegnare brevi manu all'ufficio di Segreteria in sede.

OGGETTO: Segnalazioni di disservizio – reclami *(scrivere in stampatello)*

Il/La sottoscritt _____ nat _a _____,

il _____, residente a _____,

in Via/P.zza _____ n. _____ telefono _____ / _____

in qualità di: **Utente o Parente di Utente** _____
se parente, specificare il nome e cognome dell'Utente che ha fruito del servizio

Tipologia della prestazione _____

Segnala quanto segue:

(indicare con precisione il giorno, il luogo ed il tipo di disservizio oggetto della presente segnalazione allegando anche eventuale documentazione)

Proposte/Suggerimenti:

Data _____

Firma _____

INFORMAZIONE E SICUREZZA

Al fine di garantire agli Utenti adeguate comunicazioni e trasparenza, è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di indentificazione
- 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.

Il Centro è dotato di un piano di emergenza, in ottemperanza alle normative vigenti, con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente e in modo preordinato.

Il personale è addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli Utenti e ad intervenire per gestire emergenze di pronto soccorso.

DIRITTI DELL'UTENTE E NORME DI COMPORTAMENTO

1. L'Utente ha il diritto di scegliere liberamente il centro pubblico o privato, presso cui iniziare l'iter riabilitativo.
2. L'Assistito ha diritto di essere trattato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose.
3. In particolare ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
4. Il Paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze professionali. Ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
5. L'Assistito o i familiari o coloro che esercitano la potestà tutoria, hanno il diritto di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi ed al piano di trattamento riabilitativo.
6. Il Paziente ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.
7. L'Assistito ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria patologia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano riservati.
8. L'Assistito o i familiari o coloro che esercitano la potestà tutoria, hanno il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi.

Norme di comportamento all'interno della Struttura:

Gli Utenti che accedono ad una struttura sanitaria, i familiari e coloro che esercitano la potestà tutoria, sono tenuti ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Utenti, con la volontà di collaborare con il Personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura sanitaria nella quale si trovano.

L'accesso in una struttura esprime da parte del cittadino-Utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

Tutti gli Operatori sono impegnati, in funzione delle rispettive competenze, a fare rispettare le norme comportamentali per il buon andamento della struttura sanitaria e per il miglior benessere degli Utenti.

1 - Ambienti ed attrezzature:

Gli Assistiti, i familiari e coloro che esercitano la potestà tutoria, sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti gli Utenti.

2 - Effetti personali:

La struttura declina ogni responsabilità per gli effetti personali, gli oggetti di valore o il denaro lasciati incustoditi.

3 - Fumo:

Il fumo costituisce un danno per la salute di chi fuma e di chi si trova negli stessi ambienti, per cui nella struttura, ad eccezione che negli spazi esterni, non è consentito fumare. Questo ai sensi dell'art.1 della Legge n°584/75, della decisione del T.A.R. del Lazio sez. 1 del 17/03/75 n° 462, dell'ordinanza del Consiglio di Stato del 15/05/95 n° 687, della direttiva del P.C.M. del 14/12/95 pubblicata sulla G.U. del 15/01/96 n° 11.

4 - Servizi igienici:

L'ordine dei bagni dipende anche dal comportamento responsabile e civile di chi ne usufruisce. E' buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto.

5 - Vitto:

Per motivi sanitari ed organizzativi il vitto per gli Assistiti deve essere esclusivamente quello fornito dalla struttura. (E' proibito portare cibi o bevande varie).

PRIVACY

La nostra Organizzazione rispetta i dettami di legge in materia di protezione dei dati personali di cui al Decreto legislativo 30 giugno 2003, n° 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali Vigenza 27 febbraio 2004 - Consolidato con la legge 26 febbraio 2004, n° 45 di conversione con modifiche dell'art. 3 del d.l. 24 dicembre 2003, n° 354.

Qui di seguito si riporta 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;

c) 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.

4. 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.