



progettonemo
PER L'ETÀ EVOLUTIVA



progettomaia
CURA ED ASSISTENZA DOMICILIARE

Carta dei servizi

Edizione 1.0 – settembre 2021

Gentile Utente,

ho il piacere di presentarle la Carta dei Servizi del Centro di riabilitazione e cure domiciliari "Progetto NEMO e Progetto MAIA" di Gaeta.

Questo documento, grazie anche alla preziosa partecipazione degli Utenti assistiti, ci mette in condizione di erogarle un servizio migliore e di fornirle ogni informazione necessaria ed opportuna.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è di offrirle una qualificata assistenza attraverso l'esperienza, la professionalità e l'umanità di tutti coloro che, a vario titolo, operano nella nostra Organizzazione.

L'impegno di tutti consente alla struttura di implementare la Certificazione di Qualità ISO 9001:2015, indice di garanzia, qualità ed efficienza dei servizi prestati.

Nel ringraziarla ancora per la collaborazione, consideri noi tutti a Sua completa disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nel seguente documento.

Il Direttore Sanitario

Titoli autorizzativi:

Determinazione regione Lazio Go6717 del 04/06/2021

ASL di appartenenza: Latina.

Sede e Contatti:

Via Sant'Agostino snc – 04024 – Gaeta (Latina).

Centralino: +39.0771.740796

web: riabilitazionelavalle.it

mail: info@riabilitazionelavalle.it

PEC: coop.lavalle@legalmail.it

FB: <https://www.facebook.com/lavalleriabilitazione>

Ruoli e responsabilità:

Direttore Sanitario: Antonio PARISI (Neurologo)

Medico Specialista: Matteo ROSSO (Neuropsichiatra infantile)

Medico coordinatore: Sergio DI RUSSO (Ortopedico)

Direttore Amministrativo: Raffaella LA ROCCA

Coordinatore dei servizi: Giuseppe Errico

Coordinatore servizi ambulatoriali: Giuseppina Avitabile

Coordinatore servizi domiciliari: Rosamaria MARZULLO

Resp. Sistema Protezione e Prevenzione: Cristian LECCESE

Responsabile Sistema Gestione Qualità: Claudio DI SCHINO

Data Protection Officer: Cristian LECCESE

Titolare del trattamento Privacy: Giuseppe ERRICO

La “**Carta dei Servizi**” è rivolta agli Utenti della struttura per facilitare la fruizione dei servizi sociosanitari ed assistenziali erogati. Inoltre, può essere considerata come uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Questo documento è altresì rivolto all’intera comunità locale ed ai nostri stakeholder (Regione Lazio, Comuni, ASL, Distretto Socio Sanitario, etc.) con il fine di comunicare in maniera trasparente ed esaustiva le attività e gli obiettivi che poniamo alla base del nostro lavoro quotidiano.

Attraverso questo documento l’organizzazione intende favorire comportamenti tesi anche a migliorare il rapporto tra l’ente pubblico ed i cittadini, in armonia con le vigenti Leggi nazionali e regionali che regolano la materia.

SOMMARIO

Visione, missione e valori	pag. 6
Servizi forniti e modalità di accesso	pag. 8
Informazioni (<i>a chi chiedere cosa</i>)	pag. 12
Svolgimento del percorso riabilitativo	pag. 13
La nostra Equipe	pag. 14
Diritti e doveri degli Utenti	pag. 15
Tirocini	pag. 19
I nostri comfort	pag. 19
L'innovazione nel nostro lavoro	pag. 20
Visita della struttura.	pag. 21
Reclami	pag. 21
Indagini sulla soddisfazione dell'Utente.	pag. 22
I nostri standard di qualità	pag. 22
Protezione e prevenzione (dls 81/2008)	pag. 23
Sistema di gestione della Privacy	pag.24
Sistema di Organizzazione, gestione e controllo	pag. 24
Coinvolgimento soggetti esterni	pag. 25
Responsabilità per la presa in carico dei pazienti	pag. 25
Risoluzione delle problematiche burocratiche	pag.27
Accesso agevolato alle prestazioni	pag.28
Coinvolgimento degli Utenti	page. 28
Piano della attività e della qualità	pag.29

Visione, missione e valori

<< *Di qualsiasi uomo si può fare un uomo* >>. Con questo principio del pedagogista Comenio abbiamo costruito il percorso che ci ha portato fin qui. Convinti di poter vincere la scommessa di creare servizi e spazi sempre all'avanguardia per garantire al territorio la massima qualità ed efficienza nelle cure e nell'assistenza riabilitativa. Abbiamo sempre puntato a valorizzare la persona come elemento di positività e di forza della società, combattendo da sempre l'emarginazione e gli ostacoli che la società frapponne tra chi ha meno ed il resto della Comunità.

I valori che ci accomunano nel nostro lavoro sono l'innovazione, l'esperienza, la qualità, la solidarietà e l'integrazione. L'innovazione è data dalla nostra propensione a scoprire cose nuove ed utili che possano rendere più efficace il nostro lavoro. Il rischio di rendere una scarsa e/o monotona qualità del lavoro o "assuefatta" dall'ordinarietà è un rischio che non possiamo correre. Per questo "innovare" per noi significa migliorarci, rendere il nostro lavoro più interessante e stimolante e tendere a standard di efficacia certamente superiori.

L'esperienza rappresenta la nostra storia ed al contempo le nostre fondamenta. La qualità ci guida nel nostro percorso di progettazione ed erogazione del servizio. Esso rappresenta il cardine fondamentale delle nostre attività.

La solidarietà nei rapporti umani e nella gestione sociale responsabile è il valore che più ci distingue. Siamo orgogliosamente operatori da oltre trent'anni e crediamo fortemente nel sistema di solidarietà dell'impresa sociale. Questo valore per noi significa partecipazione e condivisione ai processi decisionali, responsabilità orizzontale (cioè responsabilità di tutti e non solo del management dell'organizzazione), crescita e formazione reciproca.

La missione della nostra organizzazione è quella di "guardare oltre". La nostra società è infatti in continuo cambiamento sia sotto gli aspetti economici e sociali, sia sotto gli aspetti

valoriali e culturali. In qualche modo è soprattutto il secondo aspetto che ci preoccupa, in quanto una società carente della consapevolezza di quanto siano importanti i valori della solidarietà, della cooperazione e dei servizi verso i più deboli, possono ispirare pericolosamente scelte sbagliate.

Non possiamo rischiare di vivere in una società in cui scompare gradualmente l'attenzione verso chi ha di meno, in una società in cui pian piano ciò che viene definito "bisogno sociale" viene nascosto e camuffato da dati e scelte errate, producendo disagi sociali insanabili e pericolosi.

Alla luce di ciò intendiamo sviluppare i nostri obiettivi: garantire nel tempo i nostri servizi con standard di qualità, umanità, innovazione e solidarietà sempre maggiori, impegnandoci contestualmente a promuovere sul territorio l'importanza dell'attenzione pubblica e sociale verso i più deboli; l'importanza necessaria di un sistema di welfare che promuova e conservi la solidarietà e l'umanità di un popolo che non ha da invidiare nulla a nessuno.

La visione della nostra società è improntata fondamentalmente sulla crescita qualitativa delle prestazioni ed attività erogate al fine di raggiungere un grado di efficienza unica nel campo dell'assistenza sociosanitaria riabilitativa.

La nostra politica di riferimento prende pertanto forma dagli elementi sopra descritti, puntando fortemente sugli aspetti culturali e valoriali, passando per gli obiettivi che raffigurano la vision e la mission della nostra realtà.

Servizi forniti e modalità di accesso *(il Centro Ambulatoriale)*

Il Centro di Riabilitazione “Progetto NEMO” eroga i seguenti servizi:

Il Centro Ambulatoriale per l’età evolutiva tratta pazienti minori affetti da patologie neurologiche e/o del neurosviluppo in linea con la normativa vigente (DCA 101/2020 e ss.mm.ii.).

Il percorso di riabilitazione passa attraverso un insieme complesso di attività ed interventi erogati in modo multidisciplinare integrato. In particolare, la terapia riabilitativa prevede valutazioni e:

- visita neurologica;
- terapia neuromotoria
- ~~terapia~~ neuropsicomotoria;
- terapia neuropsicologica;
- terapia psicologica;
- terapia logopedica;
- interventi educativi;
- terapia occupazionale.

L'accesso alle cure avviene su proposta del Medico specialista (Neuropsichiatra infantile o altro specialista della disabilità trattata), il quale prescrive il trattamento riabilitativo. Oppure direttamente su valutazione del competente dipartimento di salute mentale della ASL di residenza del minore.

Con la proposta del Medico specialista si accede alla visita medica presso il Centro riabilitativo, la quale

deve essere prenotata telefonando al Servizio Accettazione del Centro al numero **0771.740796**, dal Lunedì al Venerdì dalle ore **09.00** alle ore **18.30**.

La struttura, entro 20 giorni dalla presa in carico del paziente, sottopone agli Uffici distrettuali della ASL di residenza del paziente il Progetto Riabilitativo Individuale e lo avvia, salvo parere contrario della ASL stessa. L'Ufficio Riabilitazione del competente Distretto ASL è deputato a garantire al paziente la continuità assistenziale.

Il Centro è aperto dal lunedì al sabato dalle ore **08.00** alle ore **19.00**.

Le prestazioni riabilitative erogate sono distinte in due regimi assistenziali, quello estensivo e quello di mantenimento. L'attività riabilitativa estensiva è definita come attività assistenziale complessa per pazienti in età evolutiva con interventi orientati a garantire continuo recupero funzionale.

L'attività di mantenimento si qualifica come assistenza rivolta a pazienti affetti da esiti stabilizzati di patologie psico-fisiche che necessitano di interventi orientati a mantenere le residue capacità funzionali o contenere il loro deterioramento.

La struttura utilizza un Sistema per garantire standard di qualità appropriati secondo la normativa comunitaria ISO 9001:2015, pregiandosi della collaborazione dell'Ente di certificazione **MTIC** (<https://mticintercertsrl.mtic-group.org/it/management-system/qualita-iso-9001>).

Gli indicatori utilizzati e le verifiche periodiche vengono elaborati tenendo conto degli input e dei dati provenienti direttamente dal paziente/utente

e/o loro familiari. Il Sistema prevede altresì la possibilità di effettuare reclami e/o segnalazioni utilizzando debitamente i moduli presenti nei luoghi di accesso al pubblico della struttura. La struttura è tenuta, nell'arco di 48 ore, a dare risposta sull'eventuale reclamo e/o segnalazione.

(Servizio di cure domiciliari)

Dal 1 Gennaio 2020 la Regione Lazio, ha dato il via a una nuova organizzazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI). Questo nuovo sistema permette al paziente o al suo caregiver di poter scegliere l'ente erogatore, pubblico o privato, accreditato dalla Regione Lazio. Si dà così, al paziente, la possibilità di ricevere prestazioni socio-sanitarie integrate dove ritiene più opportuno, scegliendo l'ente erogatore da cui farsi assistere in ADI.

Come attivare l'ADI nella Regione Lazio:

Il Medico di Medicina Generale/Pediatra Di Famiglia rilascia all'utente/ familiare la richiesta di attivazione ADI, formulata sul Ricettario Regionale specificando il bisogno di assistenza al domicilio.

Il Centro di Assistenza Domiciliare (CAD) della propria ASL di riferimento, dopo aver valutato i bisogni assistenziali del paziente, redige il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) e lo trasmette all'erogatore scelto dal paziente o dal suo caregiver.

LA CENTRALE OPERATIVA

La Centrale Operativa è costituita da un'equipe

sanitaria ed un'equipe organizzativa che collaborano in stretta sinergia, al fine di garantire un costante punto di riferimento per l'assistito, per la rete dei servizi territoriali: Medico di Medicina Generale (MMG)/Pediatra di Famiglia (PdF), Azienda Sanitaria Locale (ASL), ecc., e per la presa in carico globale dei bisogni dell'assistito. Tutti gli eventi significativi che avvengono durante l'assistenza, come sospensione del servizio per ferie o per ricovero, richiesta di visite specialistiche, cambiamenti di orario dell'accesso, ecc., devono essere tempestivamente comunicati alla Centrale Operativa affinché possano essere attivati tutti i correttivi necessari per garantire la continuità della cura e la miglior assistenza possibile.

Informazioni (a chi chiedere cosa)

Il numero del centralino (servizio accettazione) della struttura è lo 0771.740796. Operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.30.

Per le comunicazioni elettroniche a mezzo e-mail è disponibile l'indirizzo info@riabilitazione.lavalle.it, oppure la mail certificata PEC coop.lavalle@legalmail.it.

Sono inoltre disponibili nell'area "contatti" del sito web www.riabilitazione.lavalle.it altre informazioni come la mappa geolocalizzata.

Il personale del Servizio Accettazione è a completa disposizione per:

- prenotazione di visite mediche;
- prenotazione di certificati e documentazione;
- informazioni generali sui servizi erogati e modalità operative.

Infine il servizio Accettazione della struttura risponderà a tutte le informazioni e/o richieste consultando o inoltrando la chiamata ai diretti responsabili di area.

**Svolgimento del percorso
riabilitativo ed attuazione del
Progetto Riabilitativo
Individuale
Centro Nemo**

Le attività e prestazioni svolte sono debitamente programmate attraverso la condivisione di un calendario che scandisce i tempi e la tipologia delle attività nonché programmate da un apposito “progetto di riabilitazione” curato e diretto dallo staff medico e dall’equipe riabilitativa. Tali attività possono subire variazioni temporanee e/o definitive a seconda sia delle esigenze organizzative della struttura, oppure a seconda di esigenze dell’Utente. Per tale circostanza è a disposizione l’Ufficio Accettazione che assiste l’Utente, sentita la Direzione Sanitaria.

Durante lo svolgimento del percorso terapeutico la struttura collabora costantemente con i familiari dell’Utente per fare in modo che le attività e gli impegni siano realizzati nel modo più efficace possibile, a favore del maggior benessere dell’utente ed in armonia con i ritmi dell’organizzazione.

Dal punto di vista clinico il Progetto Riabilitativo dell’Utente viene costantemente valutato e monitorato da parte dell’Equipe Terapeutica composta dai terapisti che hanno in carico l’Utente e dalla Direzione Sanitaria.

La gestione del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) definito per ciascun paziente dall'Unità di Valutazione Multidimensionale consiste in:

- I. attività clinica di tipo valutativo diagnostico;
- II. attuazione del percorso di cura definito dal PRI attraverso la stesura del piano assistenziale;
- III. attività educativo/relazionali/ambientali;
- IV. attività clinica di tipo terapeutico;
- V. interventi riabilitativi.

**Svolgimento del percorso
riabilitativo ed attuazione del
Piano Assistenziale Individuale
A.D.I.**

Le attività e prestazioni svolte sono debitamente programmate attraverso la condivisione di un calendario che scandisce i tempi e la tipologia delle attività nonché programmate da un apposito “progetto di riabilitazione” curato e diretto dallo staff medico e dall'equipe riabilitativa. Tali attività possono subire variazioni temporanee e/o definitive a seconda sia delle esigenze organizzative della struttura, oppure a seconda di esigenze dell'Utente. Per tale circostanza è a disposizione l'Ufficio Accettazione che assiste l'Utente, sentita la Direzione Sanitaria.

Durante lo svolgimento del percorso terapeutico la struttura collabora costantemente con i familiari o caregiver dell'Utente per fare in modo che le attività e gli impegni siano realizzati nel modo più efficace possibile, a favore del maggior benessere dell'utente ed in armonia con i ritmi dell'organizzazione.

Dal punto di vista clinico il Progetto Riabilitativo dell'Utente viene costantemente valutato e monitorato da parte dell'Equipe Terapeutica composta dai terapisti che hanno in carico l'Utente e dalla Direzione Sanitaria.

La gestione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) definito per ciascun paziente dall'Unità di Valutazione Multidimensionale consiste in:

- attività clinica di tipo valutativo diagnostico;

- attuazione del percorso di cura definito dal PAI attraverso la stesura del piano assistenziale;
- valutazione e gestione del dolore;
- attività educativo/relazionali/ambientali;
- attività clinica di tipo terapeutico;
- trattamento delle lesioni cutanee e delle alterazioni dei tessuti molli;
- somministrazione dei medicinali;
- mantenimento dell'omeostasi;
- interventi riabilitativi;
- prestazioni relative alle funzioni respiratorie;
- prestazioni relative alla funzione alimentare;
- prestazioni relative alle funzioni escretorie.

L'Equipe Del Centro NEMO

Il Centro di Riabilitazione ambulatoriale NEMO per l'età evolutiva è dotato della seguente Equipe terapeutica:

- Direzione Sanitaria;
- Medici specialisti;
- Coordinatori dei Servizi e delle Attività;
- Infermieri;
- Psicologi;
- Fisioterapisti;
- Neuropsicomotricisti;
- Logopedisti;

- Terapisti Occupazionali;
- Tecnici delle Attività Motorie;
- Educatori Professionali;
- Assistente Sociale.

L'Equipe collabora ogni giorno per garantire i servizi all'Utenza e per rispondere in maniera efficace ed immediata ai bisogni esposti.

Ciò che contraddistingue i nostri addetti, oltre alla loro professionalità e puntualità, è uno spiccato senso di umanità necessario per chi approccia a questa tipologia di servizio. Il contesto cooperativo in cui si opera non può che agevolare ed armonizzare questo tipo di caratteristica valoriale e culturale.

Diritti e doveri degli Utenti

Il Centro NEMO MAIA, nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività istituzionali, e come organizzazione chiamata a tutelare e diffondere il benessere dei diritti fondamentali e della dignità della persona, emana ed applica, nell'ambito delle proprie attività, i seguenti Diritti del paziente.

I 14 Diritti del paziente

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

2. Diritto all'accesso

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.

3. Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Diritto al consenso, al rispetto dei valori e del credo

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.

5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

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 specialisti che e trattamenti medico-chirurgici ingenerale.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari

trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce, predeterminato e certo. Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere liberodadanni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso alle procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto di ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

14. Diritto al risarcimento

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.

15. Diritto al rifiuto delle cure

Il paziente o il familiare del minore/utente ha diritto ad un consapevole rifiuto delle cure mediche. Consapevole in quanto il rifiuto delle cure deve essere opzionato dal paziente a seguito di esaustiva informazione da parte del medico interessato. Il familiare del minore può formalizzare detto rifiuto utilizzando e sottoscrivendo il modello prestampato disponibile presso l'accettazione della struttura.

I Doveri del paziente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è basilare per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle nostre prestazioni.

- 1) L'Utente quando accede al Centro è invitato: ad avere un comportamento responsabile in ogni momento; al rispetto ed alla comprensione dei diritti degli altri Utenti; ed alla collaborazione con il Personale Medico e Tecnico.
- 2) L'accesso al Centro 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 assistenziale.
- 3) E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente gli Operatori del Centro sulla eventuale intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni terapeutiche già

programmate.

4) E' dovere di ogni Utente, prima di accedere ai trattamenti, sottoscrivere debitamente la documentazione inerente il consenso ai trattamenti socio-sanitari, l'autorizzazione al trattamento dei dati personali e rilasciare presso il Servizio Accettazione i propri riferimenti telefonici e di residenza/domicilio. È inoltre dovere dell'Utente portare a conoscenza del Centro ogni informazione inerente ad altri servizi socio-sanitari-assistenziali a carico del SSN di cui si beneficia, e sottoscrivere, all'occorrenza, una dichiarazione in tal senso.

5) L'Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura nonché della struttura stessa. Ciò per garantire la massima qualità nell'erogazione delle prestazioni ed evitare danneggiamenti che potrebbero compromettere la corretta erogazione dei servizi.

6) Gli Utenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire il corretto svolgimento delle terapie degli altri pazienti.

7) L'Utente ha il dovere di comunicare per tempo la sua assenza dai trattamenti al Servizio Accettazione della struttura.

8) L'Utente è tenuto a firmare quotidianamente le diarie attestanti la somministrazione delle terapie e comunque ogni atto necessario e relativo alla documentazione richiesta dalle ASL per l'effettuazione dei relativi controlli.

9) E' dovere dell'Utente attenersi alle Circolari di

Servizio emanate dalla Direzione della Struttura ed esposte nella bacheca presente nella sala di attesa. L'Utente è altresì tenuto a rispettare le direttive verbali impartite all'uopo dal personale della struttura relative all'organizzazione del servizio.

10) E' opportuno che gli Utenti, i loro familiari ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando le aree a loro riservate, evitando di accedere ad aree a loro non accessibili che potrebbero arrecare pericoli per la loro incolumità e disagio ai pazienti in trattamento.

I nostri comfort

Il Centro La Valle nasce con lo spirito di dedicare agli Utenti ed ai loro familiari un ambiente salubre e vivibile, capace di mettere a proprio agio la persona e di regalare anche piccoli momenti di relax quotidiano.

Per questo è stata individuata la location della Piana di Sant'Agostino, una zona agreste immersa nel verde della riviera di ponente della Città di Gaeta, a soli due chilometri dal mare. Vicinissima ed epicentrica ai centri urbani delle Città di Gaeta, Formia ed Itri, la struttura si trova a soli due chilometri di distanza dalla Statale Flacca che collega Roma a Napoli ed a tre chilometri dalla Via Appia. Con i suoi parchi esterni il Centro esonera l'Utente dalla ricerca del parcheggio per la sua autovettura. Spesso solo ciò genera nell'Utente un senso di scoramento nel sottoporsi in maniera periodica e corretta ai trattamenti sanitari. La sala di attesa della struttura è dotata di tv, free Wi-Fi,

climatizzazione, filodiffusione, riviste e snack bar. Fuori dalla struttura sono stati studiati spazi per consentire l'attesa anche all'aperto.

Nel periodo primaverile, estivo ed autunnale, infatti, il microclima caratteristico delle nostre zone, permette una piacevole attesa all'aria aperta, accanto ad uliveti e piante della macchia mediterranea. L'attesa nella nostra struttura è studiata anche per consentire a familiari e/o accompagnatori di trascorrere il tempo delle terapie in maniera piacevole e rilassante. Tutto il nostro personale è a disposizione dell'Utente per soddisfare, nel rispetto di tutti, richieste particolari. Alcuni nostri operatori sono formati alla conoscenza della lingua Inglese e Spagnola, per garantire piena accoglienza ad eventuali Utenti stranieri.

L'Innovazione nel nostro lavoro

Innovare significa per noi stimolare il raggiungimento di una efficacia di trattamento maggiore ed un grado superiore di benessere dell'Utente. Ma innovare significa anche mettere costantemente alla prova il nostro lavoro e la nostra preparazione; significa un momento di crescita che elimina il rischio "dell'assuefazione all'ordinario".

Sull'onda della spinta ad innovare, la nostra struttura è stata dotata di diversi ambienti grazie ai quali possiamo realizzare attività che completano in modo più efficace il percorso riabilitativo. Sono in cantiere progetti sperimentali, con il solo fine di migliorare un servizio territoriale "pubblico" nel quale crediamo

fortemente.

Visita della struttura

E' possibile effettuare una visita della struttura, sia per gruppi di persone (scolaresche, professionisti, famiglie, associazioni, ecc.), sia per persone singole che desiderano approfondire la conoscenza del nostro lavoro. È necessario all'uopo inviare una domanda in carta semplice con allegato documento di identità del o dei richiedenti all'indirizzo di posta elettronica info@riabilitazione.lavalle.it.

Reclami

L'organizzazione ed il funzionamento della struttura è basata su un sistema di gestione della qualità che ripercorre la normativa europea ISO 9001:2015.

Il Sistema pone particolare attenzione agli input provenienti dall'Utenza, in special modo ai reclami.

Ogni Utente/cittadino che intendesse muovere reclamo oppure sottoporre all'attenzione della Direzione una qualsivoglia situazione, od anche un semplice consiglio, può utilizzare i moduli debitamente disponibili presso la bacheca presente nella sala di attesa al pubblico, sottoscriverlo e consegnarlo al Servizio Accettazione del Centro oppure inviare un messaggio mail/pec agli indirizzi info@riabilitazione.lavalle.it o coop.lavalle@pec.it. La Direzione è tenuta a dare riscontro al reclamo/comunicazione entro cinque giorni lavorativi. Il riscontro della Direzione è depositato presso l'Ufficio Accettazione e l'Utente interessato può debitamente ritirare detto

documento. Lo standard che la struttura applica quale tempo massimo per la risposta ai reclami ricevuti è di 15gg dal ricevimento della segnalazione/reclamo da parte dell'utente.

Indagini sulla soddisfazione degli Utenti

Il Centro La Valle effettua annualmente una indagine circa l'indice di soddisfazione degli Utenti che fruiscono dei servizi e delle prestazioni della struttura.

Tale indagine è condotta seguendo le indicazioni della norma europea ISO 9001:2015. In particolare, al termine di ogni percorso riabilitativo, viene somministrato all'Utente un questionario con il quale si chiede di esprimere un grado di giudizio su vari aspetti del servizio ricevuto. Gli aspetti trattati sono: il comportamento dei nostri addetti/operatori e la loro competenza; la puntualità nell'erogazione del servizio; la rispondenza e lo stato delle attrezzature e degli strumenti impiegati; l'efficacia del sistema di comunicazione; il grado di competenza del personale amministrativo; la capacità di gestione delle emergenze; la chiarezza delle informazioni fornite; l'elasticità nel soddisfare le esigenze ed infine l'immagine complessiva dell'organizzazione.

Negli ultimi anni la media degli indici di soddisfazione totale degli Utenti è pari al 97,20% in costante aumento.

I nostri standard di qualità

Nella gestione ed applicazione del Sistema Qualità la struttura valuta e monitora costantemente i seguenti standard che attestano organicamente la rispondenza delle prassi organizzative ad indici di qualità prestabiliti:

- Addestramento e competenza del personale;
- Valutazione dei fornitori;
- Pianificazione e realizzazione degli interventi di manutenzione ordinaria;
- Procedure organizzative dei servizi;
- Reclami e non conformità;
- Soddisfazione dell'Utente;
- Soddisfazione degli addetti.

Inoltre la struttura si attiene, nell'ambito dello svolgimento dei propri servizi e prestazioni socio-sanitarie e riabilitative, alle disposizioni delle maggiori e più riconosciute linee guida cliniche e scientifiche in uso.

Sistema di Protezione e Prevenzione

Ai sensi del Decreto legislativo 81/2008, inerente la Sicurezza sul lavoro e l'applicazione di Sistemi di Protezione e Prevenzione da eventuali e potenziali rischi, la struttura è dotata di un Manuale che disciplina ogni aspetto potenzialmente rischioso per l'incolumità e la salute dei Lavoratori e degli Ospiti del Centro.

Periodicamente il manuale viene aggiornato e le modalità operative vengono sottoposte a controllo

e revisione attraverso la collaborazione di una Società esterna e di collaboratori professionisti.

Su tutta la struttura sono visibili e pronte all'uso le piante del Centro con l'indicazione delle uscite di emergenza, i pericoli eventuali, i comportamenti da assumere nei diversi casi di emergenza. Apposita segnaletica contraddistingue le uscite di emergenza, gli estintori, gli allarmi antincendio.

Ogni bagno, accessibile agli Utenti in carrozzella, è dotato di allarme ed uscita antipanico.

Gli Operatori della struttura sono formati sui comportamenti da assumere in caso di emergenza.

Sistema di gestione della Privacy

Ai sensi del Decreto legislativo n.196/2003, del D.Lgs. 101/2018 e del Regolamento dell'UE 679/2016, La struttura si è dotata di un sistema di gestione della privacy, che attua tutti i principi e le modalità operative gestionali previste dalle norme sopra citate, al fine di garantire la massima riservatezza e protezione dei dati personali degli Utenti del personale e di tutti gli interessati. I dati di contatto del DPO e del Titolare del trattamento sono riportati nel paragrafo relativo ai dati di contatto.

Sistema Organizzazione, gestione e controllo

Ai sensi del Decreto legislativo n.231/2001 e ss.mm.ii., il Centro ha adottato un modello per la gestione ed il monitoraggio delle procedure atte a prevenire il

rischio di reati contro la pubblica amministrazione, l'ambiente ed altri reati societari.

Il modello di organizzazione e gestione (o "modello ex d.lgs. n. 231/2001), ai sensi della legge italiana, indica un modello organizzativo adottato da persona giuridica, o associazione priva di personalità giuridica, volto a prevenire la responsabilità penale degli stessi enti.

Tale normativa, avente ad oggetto la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica", in vigore dal 4 luglio 2001, ha introdotto nell'ordinamento italiano, in conformità a quanto previsto anche a livello europeo, un nuovo regime di responsabilità denominata "da reato", derivante dalla commissione o tentata commissione di determinate fattispecie di reato nell'interesse o a vantaggio degli enti stessi.

Coinvolgimento soggetti esterni

Al fine di prevedere il coinvolgimento, all'interno dell'organizzazione, del personale addetto, dei rappresentanti della Comunità locale nonché delle associazioni di tutela del malato è intenzione della Cooperativa attivare un canale di comunicazione/segnalazione di eventuali input che possono essere trasmessi alla Cooperativa e che possono rappresentare elementi di studio e/o analisi in relazione alla redazione/approvazione dei documenti di programmazione e pianificazione delle attività istituzionali della Cooperativa.

A tal fine è possibile inviare alla Cooperativa segnalazioni, input e/o informazioni per rendere

aperto e coinvolto il processo decisionale di pianificazione degli obiettivi aziendali, legati in specie alle attività di organizzazione delle attività sanitarie e socio sanitarie. Tali informazioni possono essere inviate all'indirizzo mail info@riabilitazione.lavalle.it ad oggetto "coinvolgimento nel processo decisionale".

Oltremodo la Cooperativa è aperta a collaborazioni/interazioni con associazioni locali che rappresentano pazienti e utenti dei servizi gestiti, con l'obiettivo di collaborare per il miglioramento dei servizi e per promuovere iniziative a tutela degli stessi utenti, oltre che valorizzare le attività di condivisione e collaborazione istituzionale. Per tali scopi è stata sottoscritta nel 2019 una collaborazione con l'Associazione "Il Cielo è di Tutti", associazione di genitori di utenti minori (o adulti) che fruiscono delle cure riabilitative e dell'assistenza socio sanitaria dedicata.

Responsabilità per la presa in carico dei pazienti

Al fine di prevedere un sistema trasparente e certo in materia di responsabilità sulla presa in carico dei pazienti/utenti afferenti alla struttura vengono di seguito descritte le linee di gestione della organizzazione "La Valle Centro di riabilitazione" relative alla materia trattata:

- Responsabile della presa in carico dell'utente è il medico responsabile di struttura (Direttore sanitario);
- Per quanto attiene la responsabilità circa la realizzazione/pianificazione del progetto

individuale di riabilitazione è il medico specialista;

- L'organizzazione delle terapie e delle attività è affidata al coordinatore del servizio il quale collabora giornalmente con la direzione sanitaria per la verifica delle attività e la gestione delle eventuali criticità emerse;
- La parte amministrativa e contabile è affidata al responsabile amministrativo;
- In materia di gestione dati ed informazioni la responsabilità è affidata ai responsabili del trattamento che, nella fattispecie, è affidata al direttore sanitario;
- La sicurezza delle cure per il paziente è gestita da un documento interno, anche consultabile sul sito web della struttura al seguente link: <https://riabilitazione.lavalle.it/trasparenza/legge24-2017/>

Per ogni altra informazione nel merito è possibile rivolgersi alla struttura utilizzando il canale Posta elettronica certificata coop.lavalle@legalmail.it.

Risoluzione delle problematiche burocratiche

Al fine di risolvere e comunque gestire le eventuali criticità/problematicità in campo burocratico, prescrittive e certificative l'ufficio accettazione della struttura provvede a farsi carico:

- a) Del recepimento di eventuali segnalazioni da parte dell'utenza;

- b) Della analisi della problematica/criticità riscontrata;
- c) Della proposizione della necessaria e/o possibile risoluzione.

Accesso agevolato alle prestazioni

La struttura garantisce l'accesso agevolato alle prestazioni socio sanitarie erogate per cittadini ed utenti che versano in particolari condizioni e non possono facilmente attivare le procedure ordinarie di gestione pratiche. In particolare è possibile, in tali casi, rivolgersi all'assistente sociale della struttura disponibile al numero 0771.741739 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.00 e richiedere direttamente l'assistenza "agevolata". Tale assistenza prevede: l'ascolto dei bisogni specifici; l'assistenza nella predisposizione delle pratiche; la definizione di eventuali criticità; la attivazione, coordinamento con altre unità operative del SSN; l'aiuto ed il sostegno ai pazienti domiciliare.

Inoltre è possibile attivare il servizio anche attraverso il canale mail (info@riabilitazione.lavalle.it).

I tempi per la definizione delle pratiche rivolte all'assistente sociale per l'accesso agevolato alle cure è di 3 giorni lavorativi.

Coinvolgimento degli Utenti/Familiari

La struttura garantisce un sistema di coinvolgimento dei familiari o dei pazienti/Utenti alla gestione del percorso di cura all'interno della struttura. Tale sistema si esplica attraverso la pianificazione condivisa del progetto di riabilitazione e della fase di monitoraggio ed espletamento delle attività, nonché la fase di monitoraggio e rendicontazione dei risultati raggiunti. In particolare il paziente/Utente e/o i familiari/caregiver possono partecipare alle azioni di pianificazione nel progetto di riabilitazione contribuendo alla definizione del percorso proposto dal medico responsabile, sempre compatibilmente alle specifiche condizioni dell'utente stesso. Oltremodo l'Utente ha il diritto di conoscere le strategie di erogazione del servizio e di raggiungimento dei risultati al fine di poter consapevolmente partecipare alla definizione delle attività intraprese.

Inoltre, la struttura provvede a realizzare un processo di coinvolgimento dei pazienti/utenti in materia di gestione del rischio clinico. Innanzitutto, gli Utenti o i familiari in caso di minori, all'atto dell'apertura del relativo progetto di riabilitazione ricevono dal medico responsabile dell'area tutte le indicazioni circa i rischi oggetto della materia trattata ed in particolare vengono esposte le linee guida di cui la struttura si dota attraverso l'implementazione del documento "piano gestione annuale del rischio clinico" e vengono rilasciate idonee informazioni atte a formare/addestrare la famiglia ad eventuali criticità.

Piano annuale delle attività e della qualità

La struttura annualmente definisce un piano delle attività che ha la finalità di illustrare le attività da erogare ed un piano della qualità che percorre le linee guida del sistema di gestione ISO 9001:2015 in particolare per quanto concerne il processo di soddisfazione degli utenti e del personale addetto.

Per quanto attiene alle attività la struttura per il 2020 provvederà alla erogazione delle seguenti attività:

- Riabilitazione ex art. 26 in regime ambulatoriale per soggetti in età evolutiva;

Per quanto attiene alla qualità il piano si struttura in aderenza con quanto disposto dal manuale di gestione ISO 9001:2015.

Gli obiettivi in termini di attività sono quelli di una corretta pianificazione delle prestazioni “budgettizzate” dalla ASL di competenza, per garantire alla popolazione residente una costante presa in carico di utenti afferenti alla struttura attraverso i servizi pubblici. In maniera analitica si rappresentano i seguenti dati: budget assegnato 2020 (1/12 del 2019) = 854.000 (71.200 euro/mese). Purtroppo l’assegnazione di budget economico non soddisfa la domanda del territorio e non permette alla struttura di aprire ulteriori progetti riabilitativi anche se debitamente autorizzati ed accreditati dalla Regione Lazio. Gli obiettivi sono pertanto perentori fino ad eventuale

nuova assegnazione di risorse ulteriori.

Gli obiettivi in termini di qualità sono invece relativi , in maniera analitica, alle risultanze degli esiti dei report dei questionari somministrati ai vari soggetti coinvolti del processo qualità. In particolare quello relativo alla soddisfazione dei clineti (UTENTI) che deve essere $\geq 90\%$; quello relativo alla soddisfazione degli operatori addetti che deve essere $\geq 97\%$.

Al termine della relativa reportistica il RSGQ provvede alla verifica degli obiettivi e a rendicontare le attività svolte con applicazione delle procedure di eventuali Non Conformità riscontrate.

La partecipazione dei cittadini alla definizione degli obiettivi, come sopra rappresentato non è obbligatoria in termini di “necessità”, considerando anche la tipologia di struttura, ma è facoltativa, nel senso che la struttura pubblicizza e apre le porta a un coinvolgimento di cittadini/pazienti/associazioni di cittadini, ma nello specifico contesto della materia di lavoro della struttura.

-- FINE --

Via Sant'Agostino snc
04024 - Gaeta (Latina)
Tel. 0771.741739 - Fax 0771.744114
www.riabilitazione.lavalle.it