



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



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

Premessa

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

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

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

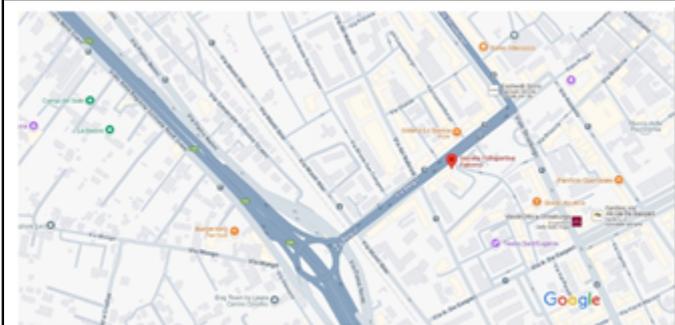
La Polisportiva Palermo

Il centro di rieducazione neuromotoria ambulatoriale della Polisportiva Palermo, opera a favore di soggetti portatori di handicap psicofisici, di entrambi i sessi in età evolutiva e in età adulta, ai fini di una loro riabilitazione globale che consista essenzialmente nel recupero delle funzionalità neuropsicomotorie. Gli obiettivi della terapia riabilitativa mirano pertanto, attraverso il lavoro terapeutico (rieducazione neuromotoria, psicomotricità, logopedia) alla massima autonomia ed integrazione sociale possibile per ciascun caso.

La Polisportiva Palermo è autorizzata ed accreditata da ASP N.6 Palermo.

La capacità erogativa media che la struttura può offrire è pari a n°114 prestazioni giornaliere.

Ci troviamo in:

	Indirizzo	Via Belgio 2/b, 90146 Palermo
	Telefono	091/6703078
	Whatsapp	349 472 3404
	Mail	articolo26@polisportivapalermo.it
	Sito	www.polisportivapalermo.it

Il Centro è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati che con mezzi pubblici. Nelle vicinanze è presente un ampio parcheggio a pagamento.

Alla stessa si accede con sufficiente facilità, e non sussistono barriere architettoniche per gli utenti diversamente abili. Il presidio è dotato di aree attrezzate per attività di gruppo, attività individuale e per il trattamento dei disturbi comunicativi, cognitivi e logopedici.

L'attività professionale è organizzata per turni di lavoro su sei giorni settimanali; l'apertura al pubblico è prevista nei giorni di:

dal lunedì al venerdì	dalle ore 8.00	alle ore 20.00
sabato	dalle ore 8.00	alle ore 14.00

Equipe Multidisciplinare

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

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

- ✚ Il **Direttore Sanitario**: Dott. Emanuele Trapolino, *Neuropsichiatra Infantile*
- ✚ Il **Medico collaboratore**: Dott. Dario Trigili
- ✚ Le **Psicologhe**: Dott.ssa Miriana Cirella e Dott.ssa Laura Cordaro
- ✚ Le **Assistenti Sociali**: Dott.ssa Francesca Cusimano, Dott.ssa Roberta Luisi, Dott.ssa Angela Rinaldi e Dott.ssa Alessandra Terranova
- ✚ Le **Logopediste**: Dott.ssa V. Castelluccio, Dott.ssa V. Cintura, Dott.ssa G. Fratello, Dott.ssa F. Lo Iacono, Dott.ssa C. Mandalà, Dott. G. Pellerito e Dott.ssa S.Vitale
- ✚ I **Terapisti della Neuropsicomotricità dell'età evolutiva**: Dott.ssa Calò Anna, Dott.ssa Citarda Manuela, Dott.ssa G. Cutrò, Dott.ssa B. Milone e Dott.ssa E. Scordi
- ✚ I **terapisti della Riabilitazione**: Dott.ssa A. Chiarenza, Dott.ssa V. Finocchiaro Dott. D. Lo Cicero e Dott.ssa B. Sapienza

Modalità di accesso

Si accede alle prestazioni ambulatoriali esclusivamente in regime di convenzione.

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

Nel caso di Utente maggiorenne la mail contiene il programma riabilitativo:

- generalità dell'Utente
- diagnosi codificata con I CD 10
- regime assistenziale
- modalità di intervento e frequenza settimanale
- obiettivi e risultati attesi
- data di successiva rivalutazione
- scala Barthel index (valutazione della disabilità)

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

- generalità dell'utente
- patologia presentata e sua espressività all'atto della presa in carico
- tipologia del trattamento
- modalità di trattamento e frequenza settimanale
- diagnosi con codifica ICD-10
- obiettivi e risultati del trattamento
- data di successiva rivalutazione

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

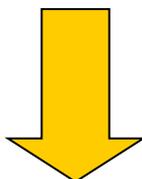
Al suo ingresso al Centro viene offerto all'assistito un servizio di prima accoglienza da parte dell'Assistente Sociale, allo scopo di fornirgli chiarificazioni sulla terapia prescritta e sulla frequenza, ascoltando le sue esigenze in modo da poterle concordare con la struttura.

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

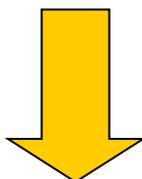
Nella fase di attuazione, la garanzia di un percorso riabilitativo appropriato, per ciascun Utente, passa attraverso una fattiva collaborazione tra chi prescrive, chi verifica e valuta i risultati del progetto riabilitativo, chi esegue la prestazione e chi autorizza le prestazioni e garantisce il rispetto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

Attività Clinica Riabilitativa

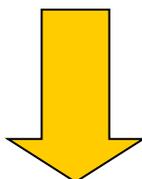
1° Visita specialistica a cura del neuropsichiatra infantile
(Coadiuvato dall'assistente sociale)



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



EQUIPE MULTIDISCIPLINARE



PRESA IN CARICO

Contratto Terapeutico

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

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

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

Prestazioni Terapeutiche Erogate

RIEDUCAZIONE NEUROPSICOMOTORIA (a cura dei neuropsicomotricisti)

RIEDUCAZIONE LOGOPEDICA (a cura delle logopediste)

RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA (a cura dei terapisti della riabilitazione)

SOSTEGNO PSICOLOGICO (a cura dello Psicologo)

SOSTEGNO SOCIALE E ATTIVITA' INFORMATIVA (a cura dell'Assistente Sociale).

PRESA IN CARICO DELL'ASSISTITO E/O DEL NUCLEO FAMILIARE (a cura dell'Équipe multidisciplinare)

CONTROLLI PERIODICI (a cura dell'Équipe multidisciplinare)

MEDIAZIONE SOCIALE E CULTURALE CON LE AGENZIE DEL TERRITORIO (a cura dell'Équipe multidisciplinare)

Continuità terapeutica

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

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

Proroghe

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

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

- nel caso di minorenni:

Prima fase

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

Seconda fase

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

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

Terza fase

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

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

Conclusione del trattamento

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

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

Sistema Qualità

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

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

- formalizzare le regole comportamentali ed operative della struttura;
- definire degli standard minimi dei servizi forniti;
- uniformare l'attività degli operatori, il livello del servizio non deve essere legato alla singola persona;
- individuare degli indicatori in grado di misurare il livello dei servizi forniti, al fine di adottare eventuali correttivi ove necessario;

- fornire degli strumenti di partecipazione attiva dell'Utenza alle scelte della società;
- monitorare la soddisfazione dell'Utenza mediante gli indicatori definiti;
- dotarsi di strumenti di crescita al fine di migliorare costantemente il livello del servizio fornito.

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

Indicatori di Qualità	Descrizione	Standard/ Obiettivo
Passaggio delle informazioni da operatore a famiglia	Misura la soddisfazione dell'utenza circa il passaggio e la chiarezza delle informazioni sanitarie ricevute dagli operatori (N° di pazienti che hanno espresso un giudizio maggiore di 7, sul totale dei questionari di gradimento raccolti)	> 7
Qualità della terapia	Misura la soddisfazione dei pazienti per la qualità della terapia (N° di pazienti che hanno espresso un giudizio maggiore di 8, sul totale dei questionari di gradimento raccolti)	> 8
Qualità del servizio offerto dal medico	Misura la soddisfazione dei pazienti per la qualità del servizio offerto dal medico (N° di pazienti che hanno espresso un giudizio maggiore di 8, sul totale dei questionari di gradimento raccolti)	> 8
Pulizia e igiene degli ambienti	Misura il grado di soddisfazione relativo alla pulizia e igiene degli ambienti (N° di pazienti che hanno espresso un giudizio pari a 6 (sufficiente), sul totale dei questionari di gradimento raccolti)	6
Reclami	Monitora, attraverso l'apposito registro, il n° di reclami presentati annualmente dall'utenza	≤ 10 reclami/anno

Gli indicatori-obiettivo sono sottoposti a continuo monitoraggio e sono aggiornati, ogni anno, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto. Inoltre, i dati di verifica del rispetto degli standard sono, annualmente, resi noti all'utenza mediante affissione nelle bacheche presenti nelle sale d'attesa. Qualora la Polisportiva non dovesse rispettare gli impegni declinati nella Carta, gli utenti potranno manifestare il loro disappunto mediante il Modulo di Reclamo, disponibile nelle sale d'attesa. La Polisportiva s'impegna a fornire un esaustivo riscontro entro 5 giorni dalla sua presentazione, contattando il reclamante allo scopo di sanare il disservizio palesatosi.

Comunicazione Utente - Polisportiva

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

Questionario di soddisfazione:

Il sistema di gestione implementato dalla Polisportiva prevede il miglioramento continuo delle prestazioni di tutte le attività. A tal fine, la Polisportiva conduce indagini presso la Clientela avvalendosi di specifici strumenti quale il questionario di gradimento. Gli assistenti sociali, collaborati

dai terapisti, forniscono un questionario di soddisfazione in cui si richiede una opinione circa il livello dei servizi forniti, da imbucare in apposita cassetta situata nelle sale d'attesa. Tale strumento è molto importante in quanto permette di individuare eventuali carenze o deficienze della struttura per quanto concerne i servizi di base.

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

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

I dati di verifica del rispetto degli standard relativi al grado di soddisfazione degli utenti sono annualmente resi noti all'utenza mediante la loro affissione nelle bacheche presenti nelle sale d'attesa.

Reclamo:

Le segnalazioni e i reclami che pervengono in Polisportiva sono oggetto di monitoraggio continuo: oltre ad essere un'opportunità per instaurare un dialogo con la Clientela, offrono indicazioni preziose per indirizzare attività e progetti di miglioramento.

Gli utenti possono inoltrare i propri motivati reclami attraverso il modulo apposito in distribuzione nelle sale d'attesa. Al fine di garantire una risposta appropriata ed un'azione correttiva efficace e rapida, il modulo dei reclami deve essere compilato in ogni sua parte in modo preciso e chiaro.

I reclami dovranno essere presentati entro 5 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con l'art. 14 comma 5 del D.lgs. 502/92 e ss.mm.ii. Per garantire un'attività di verifica dei fatti contestati, si invita a segnalare all'azienda, oltre le proprie generalità ed indirizzo, ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze dell'eventuale accaduto.

Il responsabile Qualità comunicherà all'interessato, entro 5 giorni dal momento di ricezione del reclamo, le azioni adottate nel caso specifico. Il responsabile ufficio relazioni con il pubblico si metterà in contatto con il paziente che ha inoltrato il reclamo per avere eventuali ulteriori chiarimenti e per notificarne l'avvenuta risoluzione. La direzione, comunque, si impegna a risolvere i reclami fondati dei pazienti senza indugi e senza ingiustificati ritardi sia correggendo il disservizio, sia eliminando la causa.

Reclami, osservazioni e suggerimenti possono essere inoltrati:

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

Indirizzo internet: www.polisportivapalermo.it

e-mail: artricolo26@polisportivapalermo.it - amministrazione@polisportivapalermo.it

Orario di ricevimento: Dal lunedì al venerdì ore 8.00/20.00 - sabato ore 8.00/13.00

Referente Relazioni con il Pubblico: Giuseppa Zizzo

Diritti e Doveri degli Utenti

Ogni utente ha il diritto:

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

- ❑ di vedere rispettato il proprio diritto alla tutela della Sua riservatezza e di quella dei propri accompagnatori, e di ricevere sempre un corretto trattamento dei propri dati personali.

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

- ❑ essere puntuale;
- ❑ comunicare per tempo la propria intenzione di rinunciare alle prestazioni programmate, onde evitare sprechi di tempo e di risorse, a discapito di altri.
- ❑ di avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Clienti, con la volontà di collaborare con tutto il personale.
- ❑ evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo, disagio o danni agli altri Clienti ed operatori.

È soprattutto diritto-dovere di tutti gli utenti partecipare, come controllori dei servizi, alla verifica della qualità, provvedendo:

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

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

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

Tutela della riservatezza e trattamento dei dati

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- non potranno essere fornite telefonicamente informazioni cliniche sul Vs. stato di salute e sull'esito degli esami. Gli interessati sono cortesemente pregati di non insistere con il personale in accettazione.
- non è possibile scattare fotografie/effettuare riprese video-audio all'interno della struttura;
- si rimarca il divieto di divulgare le informazioni di cui si venga a conoscenza, anche occasionalmente o accidentalmente durante la permanenza nella struttura.