



Associazione O.N.L.U.S. per la terapia e la riabilitazione di handicap psicofisici

Fondata nel 1898

Accreditata presso la Regione Lazio

Carta dei Servizi

Rev. 7 del 01.01.2017

Rev. 6 del 01.01.2016

Rev. 0 del 01.01.2011

Presentazione

Gentile utente,

il presente documento costituisce la nostra "Carta dei Servizi". Questo strumento ci consentirà di migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti, anche attraverso la Sua gentile e preziosa partecipazione.

Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno.

L'Associazione è accreditata presso la Regione Lazio per l'erogazione di prestazioni sanitarie previste ex art.26 L.833/78 per i suoi centri di riabilitazione situati nel tessuto urbano romano con trattamento semiresidenziale e ambulatoriale. L'Associazione risulta iscritta anche presso il Registro Unico Cittadino di Organismi Accreditati del Comune di Roma e presso il registro Regionale delle Associazioni della Regione Lazio.

Nel ringraziarLa per la collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

Il Presidente

Dott. Marco Valerio de Sanctis

Sede legale

Roma - Via Conte Verde, 47
Tel: 06/7008311 Fax: 06/70491417

Presidente e rappresentante legale:

Dott. Marco Valerio de Sanctis

Direttore amministrativo:

Dott. Marco Valerio De Sanctis

Direttore Sanitario:

Dott. Marco D’Alessandro

La “Carta dei Servizi” dell’associazione Opera Sante de Sanctis è essenzialmente rivolta agli utenti per agevolare la fruibilità dei servizi offerti. Inoltre può essere considerata 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.

Attraverso questo documento l’Associazione intende favorire comportamenti tesi a migliorare il rapporto tra la struttura ed i cittadini. Il presente documento deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati dall’Associazione stessa.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a Gennaio 2017.

È possibile che dopo questa data si verifichino modifiche: si possono ricevere eventuali chiarimenti ed ogni informazione telefonando ai numeri dell’Associazione indicati all’interno di questo documento oppure consultando il sito dell’Associazione: www.operasantedesanctis.it.

SOMMARIO

SEZIONE PRIMA

Presentazione dell'Associazione Opera Sante de Sanctis e principi fondamentali

1. Cenni storici dell'Associazione	6
2. Organigramma e ruoli funzionali	7
3. Principi fondamentali	8

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e servizi erogati

1. Informazioni sulla struttura	10
2. Servizi erogati e tipologia di utenza	10
3. Attività complementari	12
4. Volontariato	13
5. Modalità di accesso	13
6. Personale impiegato	13

SEZIONE TERZA

Meccanismi di tutela e verifica

1. Diritti e doveri del cittadino/utente	17
2. Rapporti con il centro	18

SEZIONE QUARTA

Standard di qualità, impegni e programmi

1. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	20
2. Norme antinfortunistiche e norme antifumo	21

3. Conclusioni 22

Sezione prima

Presentazione e principi fondamentali dell’associazione Opera Sante de Sanctis



1. Cenni storici dell'Associazione

L'Opera Sante de Sanctis, fondata nel 1898 da Sante de Sanctis, pioniera della neuropsichiatria infantile, è un'Associazione per la terapia e la riabilitazione di portatori di handicap psicofisici. L'Associazione ha svolto, fin dalla sua fondazione, un ruolo di avanguardia nell'uso di tecniche riabilitative innovative o sperimentali associate alla tecnica riabilitativa ordinaria.

Il concetto di riabilitazione, al tempo della fondazione del centro, era ancora praticamente sconosciuto rispetto al suo significato moderno. Si è avviato nel corso degli anni un processo innovativo che, alimentato dalla crescita di idee, iniziative e nuove metodologie, ha dato origine ai primi programmi di riabilitazione funzionale, di reinserimento sociale e riabilitativo dei disabili. Un cammino culturale, dunque, più vicino ai bisogni dell'utente disabile attraverso la predisposizione di servizi e trattamenti riabilitativi sempre più adeguati e qualificati.

La globalità dell'intervento riabilitativo è sempre stata e rimane al centro dell'impostazione adottata al fine del raggiungimento del recupero del deficit, del potenziamento delle capacità residue e della realizzazione di una compiuta integrazione sociale.

Denominatore comune di ogni intervento è la centralità del disabile con la sua individualità ed il suo orgoglio personale. Le diverse potenzialità proprie del ragazzo, la sua energia propulsiva, il suo sentirsi capace di fare e quindi di essere, determinano risposte e miglioramenti di eccezionale rilievo che hanno dato ragione del percorso riabilitativo intrapreso e riconosciuto il significato di quella *“energia biopsichica nella sua espressione psicomotoria globale”* (termini utilizzati dal de Sanctis).

Coscienza di sé, autostima, superamento delle difficoltà, possibilità di interazione con gli altri, tutti aspetti fondamentali per la nascita e lo sviluppo di quel sentimento di riuscita che porta con sé un significato umano irrinunciabile di miglioramento ed integrazione sociale del disabile adulto.

Per la completa comprensione del percorso effettuato nel tempo dall'attuale associazione Opera Sante de Sanctis, è possibile riferirsi al testo “Sante de Sanctis” pubblicato dalla Edizioni Scientifiche Magi nel 1998, in occasione del Centenario della Fondazione. Oltre all'anno di fondazione individuato nel 1898, a pagina 185 si indica nel 1978 l'anno in cui il Ministero della Sanità stipula con l'Associazione la prima Convenzione con la quale sancisce l'autorizzazione ad erogare assistenza sanitaria specifica riabilitativa secondo la L. 118/1971, dando vita a quelle attività che ancora oggi, in accordo con tutte le successive innovazioni ed integrazioni introdotte dalla Regione Lazio, i centri dell'Associazione continuano ad erogare.

2. Organigramma e ruoli funzionali

L'Associazione è presieduta dal Dott. Marco Valerio de Sanctis, discendente del fondatore, il quale periodicamente discute con i membri del Consiglio di Amministrazione le linee generali delle attività dell'ente e verifica che le stesse siano sempre coerenti con quanto previsto dallo statuto ed indicato dalla mission.

La direttrice Amministrativa, preso atto di quanto determinato dal Consiglio, si coordina con la Direzione Sanitaria per tradurre le determinazioni indicate in modalità operative e fornire alla Segreteria Amministrativa gli strumenti necessari per la verifica ed il controllo. La Direzione Sanitaria, a sua volta, preso atto di quanto determinato dal Consiglio, si impegna per individuare le strategie generali che guideranno gli interventi clinico-riabilitativi e le trasmette all'equipe di coordinamento. La Direzione Sanitaria cura anche i rapporti con le Aziende Sanitarie di riferimento territoriale, con l'ente sanitario erogatore (Regione Lazio) e con gli uffici di monitoraggio statistico regionali.

L'equipe di coordinamento (formata da medico, psicologo, assistente sociale ed operatori sanitari) redige i Progetti Riabilitativi Individuali di ogni utente in trattamento, lo illustra e lo condivide con gli operatori coinvolti nella sua realizzazione verificandone l'efficacia e la corretta esecuzione con cadenze prestabilite.

3. Principi fondamentali

L'Associazione Opera Sante de Sanctis si ispira, per la tutela dell'utente, ai seguenti principi:

Eguaglianza

Deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

Imparzialità

Devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Continuità

Il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

Partecipazione

Viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'utente nella fruizione dell'apparato sanitario pubblico.

Efficienza ed efficacia

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi si uniformano a criteri di efficienza ed efficacia.

Sezione seconda

Informazioni sulla struttura e servizi erogati

1. Informazioni sulla struttura

Attualmente l'Opera Sante de Sanctis dispone di cinque centri di riabilitazione dislocati nel tessuto urbano romano.

Le strutture preposte all'erogazione dei servizi offerti dall'Associazione sono i seguenti:

- Centro Via Conte Verde, 47;
- Centro Via Achille Papa, 22;
- Centro Piazza Giuseppe Cardinali, 15;
- Centro Via Carlo Maratta, 2;
- Centro Via Pola, 27 a.

I primi tre lavorano in esclusivo regime di convenzione avendo ricevuto l'accreditamento istituzionale definitivo dalla Regione Lazio.

2. Servizi erogati e tipologia di utenza

L'attività principale è la riabilitazione ed il reinserimento sociale a favore di disabili fisici, psichici e cognitivi, delle diverse fasce di età.

I servizi erogati dall'Associazione si dividono in:

1. Trattamenti semiresidenziali
2. Trattamenti non residenziali individuali
3. Trattamenti non residenziali di gruppo

Complessivamente sono ospitati circa 130 utenti adulti con trattamento semiresidenziale e oltre 100 bambini in età dello sviluppo con trattamento ambulatoriale.

Centri semiresidenziali

(Via Conte Verde – Via C. Maratta – Piazza G. Cardinali – Via Achille Papa)

Le patologie che più frequentemente vengono trattate nei centri con trattamento semiresidenziale sono disturbi motori, deficit cognitivi e deficit psicomotori.

Le attività svolte presso i centri semiresidenziali della nostra Associazione sono generalmente orientate al recupero funzionale degli utenti, in alcuni casi favorendo lo sviluppo delle abilità e delle autonomie personali e sociali, in altri mantenendo le capacità residue evitando un peggioramento clinico o l'instaurarsi di secondarismi. Il lavoro è organizzato in base a quanto determinato e stilato su un

Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) da parte dell'equipe sanitaria che, in relazione alla patologia e le conseguenti difficoltà presentate dal disabile, stabilisce un percorso riabilitativo e le modalità attuative ritenute idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

In ogni progetto vi è indicato il medico responsabile, gli obiettivi riabilitativi, gli operatori coinvolti, le modalità esecutive (tecniche riabilitative da utilizzare) ed i tempi di realizzazione.

Nella pratica un utente che frequenta il servizio semiresidenziale arriva alle ore 08.45 tramite un pulmino dedicato al trasporto disabili ed esce dal centro per rientrare al proprio domicilio, sempre tramite il servizio pulmini, alle ore 15.00. All'arrivo presso il centro è previsto un momento dell'accoglienza, caratterizzato dall'attesa dei pulmini che trasportano tutti gli utenti per poter fare tutti insieme colazione. Dopo colazione i ragazzi si dividono per eseguire le attività individuali o di gruppo programmate nel progetto e riportate nell'orario settimanale di ogni utente. Alle ore 12.30 le attività vengono interrotte per consentire la pulizia personale prima del pranzo che viene servito alle ore 13.00. Dopo la cura dell'igiene orale successiva al pranzo, riprendono le attività previste dall'orario settimanale fino all'orario di uscita.

Le attività possono essere svolte all'interno del centro (psicomotricità, logopedia, laboratorio artigianale, laboratorio teatrale, fisiochinesiterapia, terapia occupazionale, ecc.) od all'esterno (attività sportive, Terapia Mezzo Cavallo, terapia in acqua, attività di vita quotidiana, ecc.) associando alla valenza specifica della tecnica utilizzata, strumenti finalizzati allo sviluppo delle autonomie personali e dell'integrazione sociale.

Centri non residenziali

(Piazza G. Cardinali – Viale Pola)

Il servizio ambulatoriale consiste nell'erogazione di trattamenti di logopedia, psicomotricità, ecc. rivolti a bambini dell'età dello sviluppo affetti da deficit motori, del linguaggio e/o dello sviluppo presso gli ambulatori dell'Associazione, in base a quanto determinato da una valutazione specialista effettuata presso il centro e programmato sul Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

La frequenza delle sedute presso il centro è relativa al livello di impegno assistenziale descritto nel PRI. Oltre agli interventi diretti sul bambino è previsto un supporto psicologico diretto ai familiari, effettuato da neuropsichiatri infantili e psicologi.

Dove richiesto è prevista la partecipazione del personale sanitario del centro a tutti gli incontri scolastici (GLH) con modalità e tempi all'uopo concordati con gli operatori istituzionali.

Attività non residenziali di gruppo

Sede Legale Via Conte Verde, 47 – Roma ☎06/7008311 fax 06/77260213

P. IVA 09452921001 – CF 80046690584

sdsopera@tiscali.it – operasantedesanctis@pec.it - www.operasantedesanctis.it



A partire dal 2002 l'Associazione ha realizzato in ambito sanitario e socio-sanitario progetti riabilitativi rivolti a ragazzi dell'età adolescenziale e post-adolescenziale (15-25 anni) affetti da deficit cognitivo lieve-medio, dovuto a cause genetiche (spesso Sindrome di Down), congenite o acquisite e a gruppi di bambini di età prescolare e dei primi anni della scuola primaria con disturbi specifici dell'apprendimento.

3. Attività complementari

Attività ambulatoriale in forma privata

Presso il centro di riabilitazione di Viale Pola 27a è stata avviata un'attività ambulatoriale in regime di prestazione privata, dedicata prevalentemente a bambini in età dello sviluppo con difficoltà di apprendimento e/o del linguaggio. Tale iniziativa è stata organizzata per favorire quegli utenti che necessitano di un trattamento non differibile ed impossibile da ottenere in tempi adeguati, a causa della lunga lista di attesa presente per questo tipologia di trattamento nei centri regionali accreditati.

Formazione

L'Opera Sante de Sanctis, a latere delle attività istituzionali descritte, sviluppa una serie di attività in ambito di formazione che si esplicano attraverso la gestione e la supervisione di tirocini pre e postlauream per diverse facoltà universitarie con le quali è stata stipulata una regolare Convenzione. Gli operatori sanitari dell'Associazione seguono il programma di formazione continua in medicina (ECM) per l'espletamento del quale partecipano a corsi/congressi di aggiornamento professionale svolti anche presso le sedi dell'Associazione.

Inoltre, l'Associazione è stata protagonista di attività in ambito culturale, teatrale e sportive nazionali ed internazionali.

Premio Sante de Sanctis

Dal 2004 l'Associazione, con l'adesione del Presidente della Repubblica, l'egida della Regione Umbria, il patrocinio delle Facoltà di Psicologia 1 e 2 dell'Università degli Studi di Roma La Sapienza e degli Ordini degli Psicologi del Lazio e dell'Umbria, con la collaborazione della comunità montana del Monte Peglia e della Selva di Meana, nonché del Comune di Parrano (Tr), ha istituito il "Premio Scientifico in Psicologia e Psichiatria Sante de Sanctis" che ogni anno premia monografie e tesi di laurea riguardanti le aree individuate nel bando di concorso. Per ulteriori informazioni si invita a consultare il sito www.premiodesanctis.org

4. Volontariato

Grazie al professionale contributo di alcuni volontari, l'Associazione può garantire anche particolari forme di assistenza sociale, regolarmente autorizzate dalla Direzione Sanitaria.

5. Modalità di accesso

Per accedere ai servizi sanitari erogati presso i centri di riabilitazione dell'Associazione, devono essere seguite le modalità descritte in apposita procedura le cui linee generali sono sotto riportate:

- Il paziente o il suo familiare che contatta il centro deve compilare i moduli relativi al consenso informato per il trattamento dei dati, come previsto dalla normativa vigente in ordine di tutela della privacy;
- Successivamente l'equipe medica programma un incontro durante il quale vengono raccolte le informazioni necessarie a valutare la coerenza della richiesta con l'offerta riabilitativa del centro;
- Quando si rende disponibile un posto, viene inserito in trattamento il primo paziente della lista di attesa che ne abbia diritto, secondo i criteri stabiliti che regolano la gestione della lista di attesa. All'atto della presa in carico, e prima della stesura del progetto riabilitativo individuale, il paziente deve presentare la richiesta del trattamento formulata nei tempi e nei modi richiesti dalla normativa vigente;
- Con l'ammissione al trattamento riabilitativo, viene dato inizio al progetto individuale, precedentemente elaborato in considerazione del quadro patologico e dell'obiettivo di recupero individuato. Tale progetto, che si avvale delle figure professionali operanti nel Centro, viene verificato ed eventualmente modificato con frequenza periodica. Il progetto terapeutico e gli interventi riabilitativi eseguiti a favore degli utenti vengono riportati su cartelle cliniche individuali.

6. Personale impiegato

Per il regolare svolgimento delle prestazioni erogate, l'Associazione si è dotata di un organico adeguato composto da personale sanitario in possesso di diverse competenze funzionali organizzato in moduli. Segue una breve descrizione del personale coinvolto con relative competenze.

Medici specialisti: operano l'inquadramento iniziale del paziente e ne orientano il PRI. Si occupano delle tematiche inerenti il completamento diagnostico e la eventuale necessità di prescrizioni farmacologiche. Monitorano ed intervengono sull'andamento di patologie croniche a carico degli utenti;

Psicologi/psicoterapeuti: gli psicologi dei centri, oltre ad intervenire direttamente sugli utenti, offrono un supporto all'equipe sanitaria e svolgono un lavoro di consulenza familiare attraverso incontri periodici programmati;

Assistente sociale: la sua principale mansione può essere individuata nel sostegno ai familiari degli utenti, nell'acquisire informazioni specifiche nell'ambito della disabilità al fine di godere pienamente dei diritti previsti e nel tutelare i rapporti tra disabili ed enti locali. Questa figura lavora in stretto rapporto con la direzione amministrativa e sanitaria e fa parte dell'equipe sanitaria.

Terapisti della riabilitazione: si occupano di attività rivolte al recupero funzionale di abilità psicomotorie e delle autonomie. Svolgono il loro lavoro nei locali palestra del centro o all'esterno per le attività sportive, la Terapia Mezzo Cavallo (TMC), o terapia in acqua;

Educatori professionali: ogni centro dell'Associazione si avvale della presenza di almeno un educatore professionale. Questa figura ricopre un ruolo di coordinamento di un'attività (in genere un laboratorio) ed indirizza il lavoro verso gli obiettivi indicati nel progetto riabilitativo individuale di ciascuno utente, suggerisce inoltre eventuali modifiche operative all'equipe sanitaria, con la quale si rapporta in spazi strutturati con frequenza prestabilita. Organizzano eventi esterni con il gruppo a lui affidato;

Assistenti: svolgono funzioni di supporto alle figure sanitarie, sostenendo l'utente nella realizzazione di quanto disposto. Svolgono inoltre il compito di assicurare le idonee condizioni di igiene dell'utente e di consentirgli lo svolgimento degli atti della vita quotidiana (pasti, funzioni fisiologiche ecc.), qualora lo stesso non fosse in grado di svolgerle autonomamente;

Tecnici sportivi: assistono il personale sanitario nelle attività riabilitative svolte attraverso la pratica di discipline sportive. Favoriscono il raggiungimento di obiettivi "tecnici" e di prestazioni sportive durante l'attività riabilitativa;

Logopedisti: si occupano di tutti i disturbi del linguaggio, della letto-scrittura e dell'apprendimento anche e soprattutto nell'ambito di interventi precoci;

Personale amministrativo: gestisce la parte amministrativa dei rapporti con gli enti locali, le incombenze della manutenzione ordinaria e straordinaria dei centri, la contabilità interna ecc.

Consulente giuridico-amministrativo: gestisce l'area amministrativa e legale della presa in carico del paziente e delle problematiche riguardanti l'utente e i propri familiari come ad esempio il

riconoscimento dell'invalidità civile e l'istanza di riconoscimento della figura dell'amministratore di sostegno;

Addetti ai servizi: svolgono il compito di assicurare le idonee condizioni di igiene degli ambienti della struttura.

Il Personale dell'Associazione è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta la foto, il nominativo, l'ente di appartenenza e la qualifica dell'operatore.

Sezione Terza

Meccanismi di tutela e verifica

1. Diritti e doveri del cittadino/utente

I Diritti

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni ideologiche e religiose.
2. Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
3. Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
4. Il paziente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari riconosciuti come affidatari.
5. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangono segreti.
6. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I Doveri

1. Il paziente quando accede nel Centro di Riabilitazione è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale sanitario, tecnico e con la direzione.
2. L'accesso nel Centro di Riabilitazione esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
3. E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati perdite di tempo e risorse.
4. Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano

all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

5. Tutti sono tenuti a rispettare gli orari stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete.
6. Nel Centro di Riabilitazione è vietato fumare.
7. L'organizzazione e gli orari previsti devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio di tutta l'utenza.
8. E' opportuno che i pazienti si spostino all'interno della struttura sanitaria utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
9. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.
10. Il paziente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi sui tempi e nelle sedi opportune.

2. Rapporti con il Centro

Rapporti con il personale

I sanitari del Centro, previo appuntamento, sono a disposizione degli utenti e dei loro familiari, per eventuali informazioni e discussione del caso.

Richiesta documentazione

Gli utenti che necessitano di documentazione sanitaria inerente le attività svolte presso il Centro (relazioni, indicazioni etc.) possono farne richiesta scritta e motivata presso la Segreteria.

Collaborazione con figure esterne

I sanitari del Centro coinvolti nel Progetto Riabilitativo Individuale sono a disposizione per colloqui con altre figure professionali coinvolte nel caso (medici ASL, medici di famiglia, insegnanti, insegnanti di sostegno, familiari etc.) concordando modalità e tempi.

Reclami per disservizi

L'utente può presentare reclamo contattando la segreteria. Il reclamo deve essere consegnato alla Direzione la quale provvederà agli accertamenti del caso e darà comunicazione dell'esito all'interessato.

Sezione quarta

Standard di qualità, impegni e programmi

1. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

Relazione sullo stato degli standard

L'Associazione si impegna a verificare periodicamente l'attuazione degli standard e predisporre gli eventuali interventi correttivi.

Indagini sulla soddisfazione degli Utenti

L'Associazione realizza un'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti attraverso la somministrazione di un questionario di valutazione anonimo.

I risultati di tali indagini costituiscono un valido feedback per l'associazione e consentono di elaborare delle statistiche grazie alle quali è possibile ottimizzare e migliorare la funzionalità e la qualità dei servizi offerti.

2. Norme antinfortunistiche e norme antifumo

Norme antinfortunistiche:

Ai sensi della normativa vigente, il personale dell'Associazione è formato per intervenire, controllare e tutelare la sicurezza degli Utenti e dei lavoratori.

All'interno della struttura sono presenti le norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità.

In caso di situazione a rischio (incendio, fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti, ecc.) è necessario affidarsi e seguire scrupolosamente le direttive del personale di servizio incaricato a gestire le emergenze in base a quanto descritto nel Piano di Emergenza e di Primo soccorso.

Norme antifumo

Negli ambienti chiusi dell'Associazione è assolutamente vietato fumare: sono incaricati a vigilare sul divieto gli operatori designati alla sicurezza. Per la propria ed altrui salute è indispensabile rispettare e far rispettare questo divieto.

3. Conclusioni

La Carta dei Servizi è lo strumento d'interfaccia tra l'Associazione e gli Utenti. In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce a questi ultimi un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare l'Associazione:

- adotta standard di qualità del servizio;
- rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'utente;
- verifica il rispetto degli standard e riconosce all'utente lo stesso diritto di verifica;
- verifica il grado di soddisfazione dell'utente;

Gli standard di qualità, pubblicati ed aggiornati periodicamente, rappresentano il risultato degli investimenti fatti negli anni dall'Associazione per la gestione dei Servizi e delle relazioni con gli utenti.

Essi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'utente. In questo modo l'utente può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei bisogni di salute.

Il Direttore Sanitario
Dott. Marco D'Alessandro

Il Rappresentante Legale
Dott. Marco Valerio De Sanctis