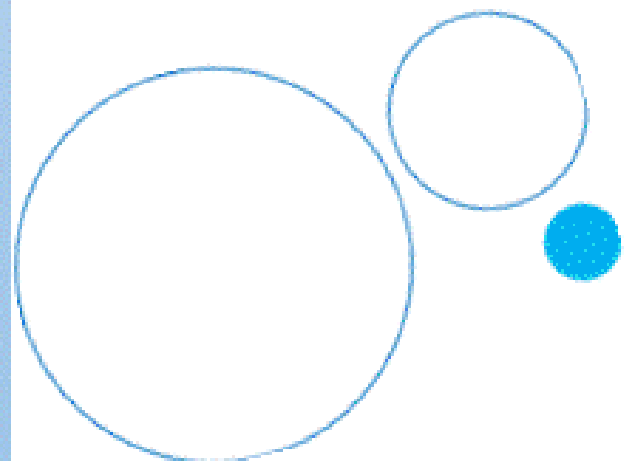


CARTA DEI SERVIZI



CENTRO DI RIABILITAZIONE



SOMMARIO

Presentazione del servizio e fini istituzionali

- Chi siamo
- Storia e Mission del Centro di Riabilitazione
- Cos'è la Carta dei Servizi
- I principi della nostra Carta dei Servizi
- La politica della qualità

Struttura, metodi e articolazione dei servizi attivati

- Le prestazioni offerte
- Le modalità di erogazione e i destinatari
- Le procedure d'accesso
- Lista d'attesa e suoi criteri
- Il processo di lavoro
- Gli orari di apertura
- Le strutture

Progetto qualità: impegni e programmi

- Gestione delle risorse umane
- Modalità relativa al trattamento dei dati
- Standard di qualità che il Centro si impegna a garantire
- Report annuale

Informazione, verifica e tutela

- Diritto all'informazione
- La partecipazione, i diritti e i doveri degli utenti
- Gestione suggerimenti e reclami

Organigramma del servizio

- Dove siamo

La presente Carta dei Servizi è stata elaborata nel corso di più incontri congiunti tra: l'amministrazione dell'Ente, i responsabili del servizio, gli operatori del Centro e i rappresentanti del Comitato degli Utenti.

E' stata ratificata nell'assemblea generale degli utenti tenutasi il 21 marzo 2005. La sua prima revisione complessiva si è conclusa in data 31 maggio 2010. L'ultima revisione è stata effettuata in data 26 febbraio 2022

Chi siamo

L'Associazione Comunità Progetto Sud, nata nel 1976, è una aggregazione di persone, di gruppi autogestiti, di famiglie aperte, di servizi, di laboratori ed altre iniziative di solidarietà, di condivisione, di accoglienza organizzati in forme associative e cooperative. Il suo Centro di Riabilitazione è una struttura sanitaria accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale nell'ambito dell'ASP di Catanzaro, area del Iametino. Opera nel settore della Riabilitazione-Sanità Privata dal giorno 1 dicembre 1987.

Storia e Mission del Centro di Riabilitazione

Agli inizi della sua esperienza (1976) la Comunità Progetto Sud si autososteneva attraverso il lavoro artistico-artigianale dei suoi laboratori del rame e delle cornici. A tutto il processo produttivo partecipavano attivamente tutti i soci e componenti della comunità e, quindi, anche le persone con disabilità. Proprio quest'ultime si trovavano a dover conciliare il proprio diritto al lavoro e all'automantenimento, con le necessità sanitarie di tipo riabilitativo essenziali per poter condurre una vita relazionale e sociale adeguata. Il Centro di Riabilitazione nasce e si concretizza dopo undici anni di impegno per l'acquisizione di questo diritto alla tutela della salute tramite la riabilitazione e per la piena applicazione della legge 833/78.

In sede di trattative, l'Associazione Comunità Progetto Sud-Onlus e la dirigenza dell'allora USL n. 17, vista la scarsità di servizi territoriali a fronte di una richiesta sempre crescente, stipulano la convenzione-tipo per i Centri di riabilitazione valida per tutto il territorio nazionale.

La ragion d'essere del Centro di riabilitazione è dunque stata determinata dal gruppo che l'ha ideato, composto in gran parte da persone disabili fisiche adulte, e pertanto essa è quella di **operare affinché la riabilitazione offerta si componga concretamente con la vita quotidiana della persona con disabilità, con la sua indole, con i suoi bisogni formativi e culturali, le sue relazioni umane, il suo possibile lavoro, i suoi desideri, le sue attese del futuro.**

Le finalità fondamentali sono quelle di favorire l'adattamento sociale, l'autonomia e l'integrazione delle persone disabili, anche in grave situazione di handicap, di facilitare in loro la partecipazione attiva all'interno dei processi riabilitativi, di sostenere l'inclusione sociale in contrapposizione a qualsiasi forma di istituzionalizzazione totale e di chiusure segreganti.

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi del Centro di Riabilitazione è uno strumento di tutela dei diritti alla salute delle persone che fruiscono, partecipandone attivamente, delle prestazioni e degli interventi da noi offerti.

La Carta dei Servizi introduce nel mondo sanitario, in base al DPCM 19/5/95 che ne ha fissato per primo precisi indirizzi, il concetto secondo il quale un servizio sanitario, sia esso pubblico che privato, deve assicurare ai suoi fruitori un processo di chiara comunicazione



dei servizi e delle prestazioni che offre.

Nell'ambito dei servizi/prestazioni erogati dal Centro, la tutela del cliente/utente è attuata attraverso le seguenti garanzie:

- la presenza di una Equipe Multidisciplinare;
- la compartecipazione attiva tra i diversi attori della comunità territoriale di riferimento;
- l'assoluto rispetto dei principi di uguaglianza e di imparzialità della gestione delle liste di attesa;
- la sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature utilizzate dalla struttura;
- la professionalità del personale;
- la accurata comunicazione sull'iter riabilitativo;
- la partecipazione informata del cliente/utente alle prestazioni erogate;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali.

I principi della nostra Carta dei Servizi

Con la presente Carta dei Servizi, il Centro intende:

- rendere espliciti i valori e i principi di riferimento ispiratori del suo agire;
- far conoscere le sue attività e i servizi resi;
- informare sulle sue modalità di erogazione;
- esplicitare le forme di relazione e di partecipazione dei cittadini-utenti;
- impegnarsi al rispetto degli obiettivi di qualità;
- impegnarsi a mantenere l'erogazione dei suoi servizi sempre impostata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La politica della qualità

Campo per noi prioritario è quello di ricercare, attraverso una formazione continua del personale, le strategie, le tecniche, i metodi necessari, efficaci e integrati per meglio stimolare le possibilità di sviluppo.

Gli obiettivi di qualità verso i quali orientiamo il lavoro sono quelli di:

- sviluppare, abilitare e potenziare le possibilità concrete di ogni persona disabile;
- aumentare il grado di autonomia, indipendenza e autodeterminazione possibile in ciascuno.
- favorire l'instaurarsi di un rapporto equilibrato con il mondo circostante;
- costruire con le persone disabili, le famiglie e il territorio percorsi partecipati.

La metodologia da noi utilizzata è improntata sulla **presa in carico globale** della persona con disabilità e presuppone lo sviluppo e la costruzione congiunta di ogni singolo progetto di vita.

Essa abbraccia in pieno lo schema concettuale biopsicosociale definito nell'ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute - 2001)

La Direzione della struttura, di concerto con i responsabili funzionali, annualmente definisce e formalizza gli obiettivi di miglioramento (Politica annuale di miglioramento della qualità). Tale documento, datato e firmato dalla Direzione del Centro è reso pubblico con l'affissione in bacheca.

Il Centro è in possesso della certificazione di qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001 - certificato UNITER n. 701 del 03/07/2007 e dei suoi successivi rinnovi.

Le prestazioni offerte

Il Centro di Riabilitazione è accreditato per 20 posti semiresidenziali e 10 posti ambulatoriali al giorno; in più è attualmente autorizzato per 26 posti ambulatoriali pro/die.

Eroga le seguenti prestazioni:

- Fisiokinesiterapia e riabilitazione neuromotoria
- Neuropsicomotricità
- Logopedia
- Terapia Occupazionale
- Consulenze specialistiche di: Fisiatria, Neuropsichiatria Infantile, Psichiatria.
- Per migliorare la qualità delle sue prestazioni ha inoltre attivato servizi di:
 - Counseling psicologico/psicoterapia
 - Counseling sui programmi riabilitativi
 - Orientamento e integrazione sociale
 - Orientamento e acquisizione di prerequisiti per l'inserimento lavorativo
 - Inserimento lavorativo

Oltre a ciò il Centro di Riabilitazione, in collaborazione con altri settori dell'Associazione Comunità Progetto Sud, svolge attività di informazione e formazione, gite, feste, vacanze e accoglienze residenziali temporanee.

Il Centro di Riabilitazione eroga il servizio con due modalità:

A) Prestazioni giornaliere in regime ambulatoriale, le sedute hanno una durata media di un'ora, che riguardano trattamenti specifici relativi alle singole prestazioni di:

Fisiokinesiterapia e riabilitazione neuromotoria: i suoi obiettivi mirano a prevenire danni secondari e dunque prevenire o eliminare l'handicap con l'intento di preservare o recuperare una migliore qualità

di vita. L'intervento riabilitativo viene finalizzato verso quattro obiettivi:

- il recupero di una competenza funzionale;
- l'evocazione di una competenza;
- la necessità di porre una barriera alla regressione funzionale;
- la possibilità di reperire formule facilitanti alternative.

Neuropsicomotricità dell'età evolutiva:

nella seduta di psicomotricità ci si propone di stimolare il bambino ad agire e provare piacere nel far ciò che gli interessa, favorendone uno sviluppo più armonico nel rispetto della sua storia, della sua personalità e delle sue potenzialità in relazione con l'ambiente familiare e sociale. Questo obiettivo si realizza in attività motorie, ludiche ed espressive corporee, che costituiscono modalità comunicative privilegiate dal bambino, agite e vissute con il terapeuta per attivare un progressivo approfondimento della conoscenza del se e delle proprie potenzialità simboliche e cognitive. Favorisce lo sviluppo delle potenzialità espressive, creative e comunicative, riferite sia all'ambito motorio che a quello simbolico/cognitivo e affettivo/relazionale. Utilizzo dei metodi cognitivo-comportamentali in bambini con lo spettro autistico.

Logopedia

Le tipologie di intervento si rivolgono a:

- - Disfonie (alterazioni della voce parlata) e Disodie (alterazioni della voce cantata)
- Disordini fonetico-fonologici
- Disturbo Primario del Linguaggio (DPL)
- Disturbi del Linguaggio secondari a quadri sindromici e ad altre patologie
- Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA)/Difficoltà di Apprendimento (BES-ADHD)

- Deglutizione Disfunzionale
- Disfagia e/o Disturbi della Deglutizione
- Disturbi della Fluenza verbale
- Ipoacusia trasmissiva e/o Ipoacusia Neurosensoriale pre-verbale e/o post-verbale
- Disprassia Verbale
- Disartria o Turbe da alterazione del I motoneurone
- Disturbo dello Spettro Autistico
- Afasia
- Disturbi neurovegetativi che influenzano la comunicazione (es.: Parkinson, Alzheimer)

Destinatari sono soprattutto persone in età evolutiva con disturbi fisici, del linguaggio, dello sviluppo psicomotorio e con diagnosi dello spettro autistico, per le quali è necessario il lavoro sinergico con le famiglie e con la rete dei servizi; altri destinatari sono giovani disabili e le persone disabili adulte per le quali è richiesto un trattamento fisiokinesiterapico continuo o a cicli di terapia.

B) Prestazioni giornaliere in regime semi-residenziale che riguardano trattamenti sia specifici che di terapia occupazionale individuale e di gruppo svolti nell'arco delle ore giornaliere di apertura del Centro.

La Terapia Occupazionale è una scienza che promuove la salute e il benessere attraverso l'occupazione, volta a riabilitare persone di tutte le età, con malattie e/o disabilità fisiche e/o psichiche, attraverso specifiche attività analizzate, graduate e selezionate, con lo scopo di rendere il soggetto in grado di raggiungere la massima autonomia e indipendenza possibili, in tutti gli aspetti della propria vita.

Scopo della T.O. è portare una persona disabile ad essere quanto più possibile

autonoma nei vari momenti della vita, in relazione sia alla famiglia che agli altri gruppi con i quali è in contatto (compagni -scuola-amici), in ambiente lavorativo e per l'integrazione sociale più in generale.

La Terapia occupazionale nel nostro Centro di Riabilitazione è inerente alle seguenti tipologie:

La Terapia Occupazionale in età evolutiva:

- attività di vita quotidiana, con lo scopo di far acquisire/riacquisire le autonomie nella cura di sé;
- attività finalizzate di tipo motorio-funzionali, con lo scopo di migliorare le capacità sensomotorie (mobilità, coordinazione, equilibrio, destrezza, grafomotricità, etc.);
- attività finalizzate di tipo neuro-psicologico, con lo scopo di migliorare la percezione e le capacità cognitive (raccolta e elaborazione delle informazioni sensoriali);
- attività finalizzate di tipo psico-sociale, con lo scopo di stimolare le capacità sociali ed emotive (autostima, creatività, motivazione, comprensione regole, etc.);
- valutazione dell'accessibilità domiciliare e abbattimento delle barriere.

La Terapia Occupazionale in neurologia

ha l'obiettivo di raggiungere la maggior autonomia e la miglior qualità di vita possibili nella quotidianità del paziente, cioè nel lavoro, nell'ambiente domestico e nel tempo libero. Questo viene ottenuto attraverso:

- attività di vita quotidiana, con lo scopo di far acquisire/riacquisire le autonomie personali;
- attività finalizzate di tipo motorio-funzionale e neuro-psicologico, per il recupero delle funzioni e capacità motorie e cognitive;
- attività finalizzate di tipo compensativo e motorio-funzionale, per il miglioramento e il mantenimento delle funzioni residue;

- attività finalizzate di tipo compensativo, per l'adattamento delle limitazioni funzionali presenti e lo sviluppo di strategie compensative, come l'adattamento dell'ambiente;
- valutazione in equipe, progettazione e personalizzazione ausili;
- valutazione dell'accessibilità domiciliare e abbattimento delle barriere.

La Terapia occupazionale in psichiatria stimola, oltre alla capacità d'agire in modo adeguato, anche le capacità relazionali del paziente, al fine di raggiungere la massima autonomia possibile e di migliorare la sua qualità di vita, attraverso:

- la stimolazione delle capacità all'azione (motivazione, costanza, flessibilità, etc.)
- il miglioramento delle funzioni cognitive (concentrazione, attenzione, memoria)
- il miglioramento delle capacità socio-emotive (capacità di relazionarsi, di farsi valere, di adattarsi, capacità critica, etc.),
- il miglioramento della percezione di sé (autovalutazione realistica),
- la stimolazione delle capacità sociali (relazioni con la famiglia, i colleghi e gli amici),
- il raggiungimento di una vita autonoma,
- la costruzione di una stabilità psichica e la stimolazione dell'autostima.

La Terapia Occupazionale nell'addestramento e acquisizione dei pre-requisiti lavorativi

- Il compito degli operatori è quello di far sì che la persona disabile sia in grado di svolgere una attività lavorativa, migliorando e/o ripristinando le seguenti funzioni:
- capacità lavorativa di base come resistenza, concentrazione, strutturazione della giornata e del tempo;
- capacità sociali (capacità di avere contatti, di imporsi e di adeguarsi);
- capacità socio-affettive, come la fiducia in se stessi e la capacità di prendere decisioni;

- capacità fino-motorie quali la destrezza, la precisione, il controllo posturale;
- resistenza fisica;
- competenza strumentali ed individuali (per es. calcolare, scrivere, organizzare);
- competenze nelle routine quotidiane.

Le prestazioni sono organizzate in regime diurno e vengono adattate di volta in volta ai singoli progetti riabilitativi ed hanno un orario che può variare dalle 2 alle 6 ore giornaliere.

Le procedure d'accesso

La richiesta di prestazione può essere inoltrata sia a livello formale che informale dalle persone interessate direttamente o dai loro familiari, dai servizi territoriali o direttamente dalle Aziende Sanitarie.

Le prenotazioni per l'accesso possono essere effettuate sia direttamente presso la sede del Centro di Riabilitazione sia telefonicamente.

Hanno diritto alle prestazioni di questo Centro di Riabilitazione tutte le persone che a causa di una malattia o di un evento traumatico hanno bisogno di trattamenti riabilitativi complessi per i quali si renda necessaria la definizione di un progetto riabilitativo globale. Per accedere alle prestazioni del Centro non è richiesto il possesso di alcun titolo di invalidità.

Non possono accedere, con onere a carico delle ASP, coloro che hanno bisogno di trattamenti semplici (segmentali) quali: esiti di fratture non complicate, periartriti, etc. che possono essere erogati presso gli ambulatori specialistici di terapia fisica.



Ogni domanda di intervento terapeutico-riabilitativo che giunge al nostro Centro di Riabilitazione è accolta, registrata e valutata, in tempi stretti, dallo specialista di riferimento. Quando nella prima valutazione si individuano problematiche sociosanitarie che giustificano un intervento terapeutico, la Direzione Sanitaria verifica la disponibilità ricettiva della struttura e la lista d'attesa e invia l'utente al PUA del Distretto dove avverrà l'iscrizione e la valutazione dell'UVT territoriale. Al rilascio del modulo dell'UVT segue l'iter per l'impegnativa del Distretto competente e l'utente viene inserito nel processo terapeutico del Centro o, in caso di indisponibilità immediata, viene inserito nell'apposita lista d'attesa.

Lista d'attesa e suoi criteri

Ogni nuova richiesta viene registrata con tutti i dati necessari dalla Direzione Sanitaria del servizio e i nuovi utenti, richiedenti prestazioni riabilitative in regime di accreditamento, vengono inviati presso gli uffici ASP del Distretto del lametino affinché quest'ultimo provveda all'iter di iscrizione nella lista unica ivi depositata. Successivamente il Distretto comunica al Centro l'avvenuto inserimento nella lista d'attesa e periodicamente, invia allo stesso l'aggiornamento della stessa lista unica. Nel momento in cui il Centro comunica la disponibilità di uno specifico trattamento, il distretto provvede all'autorizzazione dell'assistito che occupa la prima posizione utile per quel trattamento specifico. Di volta in volta i nominativi delle persone disabili in lista d'attesa da inserire nel processo terapeutico del Centro, sono individuati dalla Direzione Sanitaria che tiene conto dei seguenti criteri:

- a) Tipo di trattamento che si è reso disponibile (es. Fisiokinesiterapico, logopedico, psicomotorio, di terapia occupazionale)
- b) Numero progressivo e data di arrivo

della richiesta registrati sulle liste specifiche dei trattamenti.

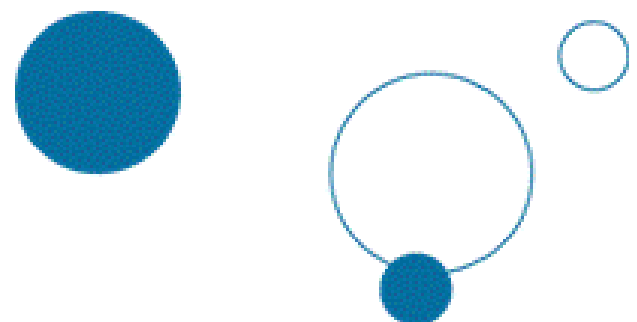
- c) Necessità da parte della persona di monoterapia (es. solo di fisiokinesiterapia) che richiede il coinvolgimento di un solo operatore; o di terapie combinate (es. fisiokinesiterapia e logopedia) che coinvolge due o più operatori.

- d) La fascia oraria disponibile e la sua compatibilità con le esigenze della persona disabile e/o della sua famiglia.

Il processo di lavoro

Per meglio garantire l'efficacia dell'intervento riabilitativo, il Centro prefigura gli obiettivi e i tempi di realizzazione all'interno di un processo di lavoro che ne persegue l'esito positivo. A tale processo viene preposto il lavoro di una équipe multidisciplinare, composta da: direttore sanitario, medici specialisti richiesti dalla tipologia dell'utenza, psicologi, tecnici della riabilitazione, educatori e assistenti.

L'équipe multidisciplinare ha il compito di definire il Progetto Riabilitativo Individualizzato per ogni fruitore del servizio e stabilire i tempi e le modalità di esecuzione e di verifica del progetto stesso. Alla definizione, all'attuazione e alla valutazione del Progetto Riabilitativo Individualizzato viene richiesta l'attiva partecipazione della persona interessata e/o dei suoi familiari o tutori nonché la scuola e altre agenzie territoriali significative.



PROGETTO QUALITA': IMPEGNI E PROGRAMMI

Gestione delle risorse umane

Per tutto il personale dipendente il nostro Centro applica il Contratto Collettivo Nazionale della Sanità Privata - Aris e tutte le sue periodiche revisioni. Annualmente, come da contratto, vengono stabilite tra l'amministrazione, la direzione sanitaria e gli operatori del centro, gli accordi negoziali di gestione.

Criteri guida

I criteri che guidano la gestione delle risorse umane sono essenzialmente quelli della presa in carico globale della persona disabile, della sinergia tra i vari interventi posti in essere e del lavoro d'équipe. Per meglio ottenere questo risultato, vengono dedicate due ore settimanali di lavoro d'équipe per i singoli progetti individuali all'interno dell'orario di lavoro, un incontro mensile di carattere più organizzativo e di monitoraggio progettuale, un appuntamento annuale per la definizione delle linee progettuali per il miglioramento della qualità che si intendono attuare e un altro per la loro verifica e valutazione, coincidenti rispettivamente ad inizio e a fine anno sociale.

Turni di lavoro

I turni di lavoro dei singoli operatori vengono annualmente adattati all'esigenza dell'utenza in generale e al singolo operatore in particolare. La scelta di non standardizzare l'orario di lavoro di tutti gli operatori (cioè il non inizio e fine del lavoro quotidiano uguale per tutti) permette al nostro Centro maggiore flessibilità nel modificare i turni più volte in un anno con l'accordo delle parti. Qualora sia l'operatore a doversi assentare per motivi di servizio è previsto il recupero in altri orari concordati delle terapie non effettuate. Per consentire una maggiore flessibilità dell'orario in presenza di incontri/attività non previste (es. incontri

con gli operatori scolastici, etc.), all'interno del Centro è adottato un registro, autogestito dagli operatori, per la notifica dei permessi e dei recuperi effettuati nell'arco di ogni anno.

Sostituzioni

Il sistema delle sostituzioni prevede due possibilità: una interna, tramite l'interscambiabilità degli operatori tra loro; l'altra esterna e cioè la sostituzione con altro personale di pari qualifica qualora l'assenza dell'operatore titolare si dovesse protrarre oltre i quindici giorni (maternità, malattia, astensione).

Reclutamento

Il reclutamento del personale avviene attingendo i nominativi dalla banca dati interna dei curriculum pervenuti e debitamente classificati oppure attraverso un annuncio pubblico di ricerca del personale. Il processo di reclutamento avviene attraverso:

- valutazione e scelta dei Cv pervenuti;
- primo colloquio di reciproca conoscenza;
- breve esperienza nei setting dei candidati;
- redazione da parte dei candidati di un breve report tecnico-scientifico;
- valutazione dell'esperienza e dei report prodotti;
- scelta del candidato e messa alla prova

Formazione e aggiornamento

Il Centro facilita anche a livello amministrativo (permesso retribuito) la formazione e l'aggiornamento continuo del personale.

Sono previste tre modalità formative: a) individuale (ECM per gli operatori sanitari), riferita cioè ad ogni singolo profilo professionale; b) di équipe, rivolta all'acquisizione congiunta di strumenti e metodi del lavoro multidisciplinare; c) di ente, rivolta ad una migliore conoscenza dei quadri di riferimento concettuali delle politiche sociali e sanitarie e delle strategie di cambiamento sociale, come ad esempio l'inclusione sociale e la qualità sociale.

Modalità relativa al trattamento dei dati

Il Centro è dotato di un Documento di Valutazione del Rischio (DVR) che periodicamente viene verificato e ratificato. I dati relativi alle singole persone disabili in trattamento vengono debitamente raccolti all'interno di una cartella sociosanitaria cartacea e in quella informatizzata.

Il Centro utilizza inoltre la videoregistrazione di alcune sedute di terapia e di alcune attività significative e fotografie di specifiche attività nel rispetto delle leggi sulla privacy.

Tutti gli altri dati personali sono informatizzati e appositamente custoditi.

Alla persona utente, a inizio percorso riabilitativo, viene chiesto di firmare apposita modulistica per il consenso informato al trattamento dei dati sensibili.

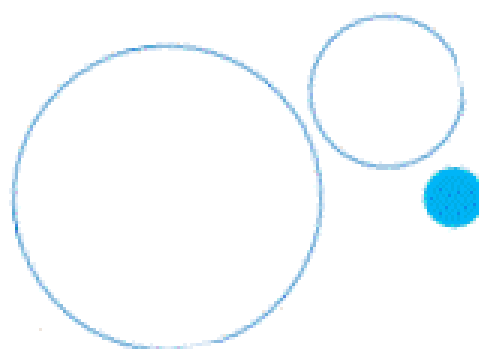
Dal 2000 il Centro di Riabilitazione ha adottato in base alla legge n.675/1996, al D.lgs n.135/1999, al D.lgs n. 282/99, al D.P.R. n. 318/1999, al D.Lgs. N. 196/2003 e seguenti, un Regolamento interno per la raccolta dei dati personali e disposizione per la sicurezza dei medesimi. Copia del Regolamento è esposta nella bacheca della sala d'attesa del Centro.

Report annuale

Annualmente il Centro di Riabilitazione si impegna a effettuare:

- un'Assemblea generale a inizio anno sociale di tutti i suoi fruitori per esplicitare e rendere pubblici gli obiettivi e le linee operative che intende osservare durante l'anno sociale avvenire;
- un'Assemblea generale a fine anno sociale di tutti i suoi fruitori per la verifica e la valutazione dei risultati raggiunti;
- la somministrazione periodica di un questionario di rilevazione della qualità percepita dai fruitori o l'attivazione di altre metodiche aventi lo stesso scopo (es. gruppi focus, etc.);
- incontri periodici con il Comitato degli Utenti di programmazione congiunta, analisi, verifica e confronto;
- la stesura del proprio Bilancio Sociale, che sarà parte integrante di quello dell'Ente Associazione Comunità Progetto Sud
- la revisione del proprio Sistema della Qualità, attraverso l'effettuazione dei riesami interni e delle verifiche ispettive esterne

I risultati e i dati emersi costituiscono i contenuti del report annuale del Centro di Riabilitazione.



Diritto all'informazione

Il Centro di Riabilitazione garantisce a tutti i propri utenti, o a chi ne fa le veci, l'accessibilità alle informazioni riguardanti i servizi erogati all'utenza e i luoghi preposti debitamente segnalati sulle porte d'accesso.

Il diritto all'informazione sugli aspetti di natura giuridica è compreso nell'ambito della normativa sulla "trasparenza amministrativa", che consente l'accesso da parte dell'utente a tutte le informazioni e anche alla documentazione riguardante diritti della persona sanciti dalla vigente legislazione.

Per meglio garantire il rispetto dovuto alle informazioni di carattere personale, il Centro chiede formalmente ai propri fruitori il libero consenso per:

- riprese filmate o fotografate da parte degli operatori del Centro
- riprese filmate o fotografate da parte di troupe giornalistiche esterne, previamente autorizzate dalla Direzione
- La partecipazione ad eventi esterni dove sono possibili eventuali riprese/fotografie.

La partecipazione, i diritti e i doveri degli utenti

Gli utenti hanno diritto:

- alla libera scelta del servizio
- alla conoscenza del funzionamento e dei servizi del Centro
- alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori
- all'uguaglianza nell'accesso a tutti gli aventi diritto, senza alcuna distinzione di razza, religione, sesso, cultura
- al diritto alla privacy
- alla continuità della prestazione richiesta

- all'intervento riabilitativo globale
- alla partecipazione attiva al progetto e al programma riabilitativo
- alla sicurezza della struttura e degli impianti
- all'organizzazione del sistema di reclamo
- al costante aggiornamento del personale e della formazione ECM

La partecipazione degli utenti avviene attraverso:

- incontri per la stesura e la condivisione del progetto riabilitativo individuale
- incontri di verifica del progetto e del programma riabilitativo
- incontri di counseling riabilitativo
- assemblee annuali tra gli utenti e i responsabili del servizio
- incontri del Comitato degli Utenti

la compilazione periodica di un questionario di rilevazione dello stato di soddisfazione del fruitore rispetto al servizio erogato o la partecipazione a gruppi focus ad hoc.

Agli utenti viene chiesto di:

- Rispettare gli orari e i tempi concordati
- Comunicare tempestivamente al Centro eventuali assenze.
- Partecipare attivamente ai programmi riabilitativi
- Rispettare gli altri fruitori, gli ambienti e il personale

Gestione suggerimenti e reclami

All'interno del Centro di Riabilitazione si è costituito il Comitato degli Utenti con lo scopo di partecipare alla qualità del servizio, di vigilare sul suo andamento e di avanzare proposte di miglioramento.

Gli strumenti e le modalità operative da esso utilizzati sono:

- incontri periodici di valutazione, verifica e proposta;
- una bacheca (posta nella sala d'attesa) dedicata alla diffusione delle informazioni riguardanti tutti i fruitori.

Per migliorare la qualità del servizio i fruitori-utenti possono:

- intervenire direttamente nelle assemblee annuali;
- contattare i rappresentanti del Comitato degli Utenti;
- partecipare ai gruppi focus organizzati dal Comitato degli Utenti;
- fissare dei colloqui con la direzione del servizio.

Il Centro di Riabilitazione si impegna a raccogliere eventuali reclami, a valutarli e a dare risposta in tempi brevi al fruitore-utente.

Gestione dei reclami

Nel Centro di riabilitazione la procedura per la raccolta dei reclami è la seguente:

- la ricezione dei reclami è effettuata dalla Direzione del servizio;
- la segnalazione va prodotta entro 15 giorni dall'accaduto;
- la segnalazione può avvenire in via verbale, telefonica o scritta; per la necessaria formalizzazione si chiede comunque la compilazione dell'apposita scheda, di seguito riportata, eventualmente correlata da relazioni o documenti;
- la risposta al reclamo sarà comunque garantita e, per disfunzioni di rilevante entità, sarà scritta e inviata entro 30 giorni dalla segnalazione.



Prototipo Scheda reclami

All'Associazione Comunità Progetto Sud - Centro di riabilitazione

SCHEDA RECLAMO

Nome e cognome utente (o tutore).....

Indirizzo

Telefono

Descrizione del reclamo:

.....
.....
.....
.....
.....

Firma utente (o chi ne fa le veci)

Firma personale che raccoglie il reclamo

ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO

RUOLI E MANSIONI	PERSONALE PROFESSIONALE	TITOLO DI STUDIO
Direttore Sanitario	Sergio CUZZOCREA	Laurea in Medicina - Psichiatra
Responsabile servizio/Tecnico di Rete	Angela M. REGIO	Laurea in Sociologia
Consulenti/Specialisti	Dorotea BELLANTONE	Laurea in Medicina Neuropsichiatria Infantile
	Luana SCROFANI	Laurea in Medicina Neuropsichiatria Infantile
	Antonio ALESSANDRO	Laurea in Medicina - Fisiatra
	Alessandro COSENTINO	Laurea in Medicina - Fisiatra
	Marina GALATI	Laurea in Psicologia – Psicologa di Comunità
Psicologa	Luciana DE FAZIO	Laurea in Psicologia
Psicologo	Andrea TUCCI	Laurea in Psicologia - Psicoterapeuta
Fisioterapista - Coordinatrice	Anna M. BAVARO	Terapista della Riabilitazione
Fisioterapista	Pietro SCALISE	Terapista della Riabilitazione
Fisioterapista	Antonio GIGLIOTTI	Terapista della Riabilitazione
Fisioterapista	Anna Maria MARUCA	Terapista della Riabilitazione
Logopedista	Monica FARLETTI	Diploma di laurea in Logopedia
Logopedista	Alessia SCARFONE	Diploma di laurea in Logopedia
Logopedista	Rossella RUSSO	Diploma di laurea in Logopedia
Logopedista	Claudia MERCURIO	Diploma di laurea in Logopedia
Logopedista	Alessia ROMEO	Diploma di laurea in Logopedia
Neuropsicomotricista / Fisioterapista	Domenico LA CHIMEA	Diploma di laurea Neuropsicom. / Fisioterapia
Neuropsicomotricista	Rossella TROVATO	Diploma di laurea in Neuropsicom.
Neuropsicomotricista	Francesca GEMELLI	Diploma di laurea in Neuropsicom.
Neuropsicomotricista	Simona MERCURIO	Diploma di laurea in Neuropsicom.
Tecnico della Riab Psichiatrica	Domenico ESPOSITO	Diploma di laurea Tecn. Riabilit. psic
Tecnico della Riab Psichiatrica	Ludovica TARANTINO	Diploma di laurea Tecn. Riabilit. psic
Educatore Professionale	Maria Angela GITTO	Diploma di laurea di Educatore Professionale
Infermiere professionale	Maurizia RUBERTO	Laurea in scienze infermieristiche
Assistente	Paola ROZZONI	Diploma di OSS
Assistente	Vincenzo VILLELLA	Diploma di OSS
Assistente	Marco LIO	Diploma di OSS
Amministrativa	Maria Francesca FIORENTINO	Ragioniere e perito commerciale
Cuoca	Angela METE	Diploma media superiore Qualifica

Dove siamo

Il Centro di Riabilitazione è situato in via Antonio Reillo n° 5 del centro abitato di Lamezia Terme. La struttura è posta interamente a piano terra con l'eliminazione completa delle barriere architettoniche e dispone di giardino e di ampio parcheggio.

Offre locali devoluti all'accoglienza, all'accettazione e alla direzione, alla valutazione specialistica, nonché palestre di Fisiokinesiterapia e Neuroriabilitazione motoria, e stanze per la Logopedia, la Neuropsicomotricità, nonché laboratori per la Terapia Occupazionale.

La struttura ha al suo interno un Centro Documentazione fornito di riviste, libri e studi inerenti il mondo della disabilità nel suo complesso e una Sala per incontri e convegni di 60 posti.

Il Servizio di Riabilitazione, inoltre, è strettamente collegato con il Centro di Tutela dei Diritti gestito da persone con disabilità adulte, ubicato in via dei Bizantini, 97, sempre a Lamezia Terme.

Gli orari di apertura

Il Centro di Riabilitazione è aperto mediamente 11 ore al giorno dal lunedì al venerdì e 5 ore al sabato, con orario compreso tra le 7 e le 20. L'orario più dettagliato e preciso è concordato periodicamente con gli utenti e viene reso pubblico con l'affissione alla bacheca d'ingresso del Centro.

Le strutture

Sede operativa del Centro di Riabilitazione: *via Reillo n. 5 Lamezia Terme - Tel 0968-462482*

Sede legale e della presidenza: *via Conforti, 61/a Lamezia Terme - Tel 0968-23297-22998*

Sede amministrativa: *via Fabio Filzi Lamezia Terme - Tel 0968-432594 Fax 0968-432603*

I Riferimenti

Sito internet: www.comunitaprogettosud.it

Indirizzi E-Mail: riabilitazione@c-progettosud.it Pec: cdr@pec.comunitaprogettosud.it

Responsabile del Servizio: dott.ssa Angela Regio angela.regio@comunitaprogettosud.it

Direttore Sanitario: dott. Sergio Cuzzocrea sergio.cuzzocrea@comunitaprogettosud.it

Coordinatrice - RQ: dott.ssa Annamaria Bavaro annamaria.bavaro@comunitaprogettosud.it

Associazione comunità Progetto Sud

Sede legale e della presidenza

Via conforti, n. 61a—88046 Lamezia terme (CZ)

Tel. 096823297—Ufficio di presidente Tel. 096822998

Presidente Giacomo Panizza

E-mail: giacomo.panizza@comunitaprogettosud.it

Sito: www.comunitaprogettosud.it



Centro di riabilitazione

Via Reillo n.5—88046 Lamezia Terme (CZ)

Tel. 0968462482

E-mail: riabilitazione@c-progettosud.it

Responsabile di area Angela Regio

E-mail: angela.regio@comunitaprogetto sud.it