

# CARTA DEI SERVIZI

## Centro Fisioterapico S.B. S.r.l.

Via Brigata Sassari, 7 – 08010 Suni (Oristano)

Tel e fax: 0785/34640

email: [centrofisioterapiasb@tiscali.it](mailto:centrofisioterapiasb@tiscali.it)



## **1) Prestazioni del servizio e fini istituzionali**

### **1.1. Chi siamo**

Il Centro Fisioterapico S.B., con sede operativa in Suni (e sede legale a Selargius, Cagliari), è una struttura sanitaria accreditata e convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale nell'ambito della ASL 5 di Oristano, per la riabilitazione dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali (ex art. 26 e legge 883). In generale il Centro tratta tutti quei deficit della funzionalità e delle capacità fisiche e/o sensoriali che causano uno svantaggio sociale ed esistenziale e in grado di provocare, se non adeguatamente trattate, processi di emarginazione.

### **1.2. Storia e Mission del Centro**

Il Centro Fisioterapico S.B. opera da alcuni anni sul territorio della Planargia, servendo un vasto bacino d'utenza e coprendo vari Comuni tra cui Suni (sede della struttura), Magomadas, Tresnuraghes, Flussio, Tinnura, Sindia, Cuglieri, Sennariolo e Bosa. Il Centro è ospitato presso una struttura situata in Suni, nella Via Brigata Sassari.

Gli obiettivi fondamentali del Centro sono: favorire l'adattamento sociale, l'autonomia e l'integrazione delle persone disabili, anche in grave situazione di handicap, favorendone la partecipazione attiva all'interno dei processi riabilitativi e l'inserimento sociale.

La riabilitazione è intesa come un processo di rieducazione delle capacità residue, il cui obiettivo è di ottenere il miglior livello di vita possibile per le persone disabili, tanto sul piano fisico che su quello funzionale, sociale ed emozionale. Il fine ultimo è, dunque, aiutare tali individui a muoversi e comunicare efficacemente nei rispettivi ambienti familiari, scolastici e lavorativi.

### **1.3. Cos'è la Carta dei Servizi**

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

Attraverso questo documento intendiamo fornire, in maniera esaustiva e trasparente, un resoconto delle attività, delle prestazioni erogate, degli strumenti utilizzati, delle condizioni in cui si opera, dei meccanismi di partecipazione e degli standard di qualità ai quali il Centro si attiene rigorosamente. La Carta dei Servizi introduce, in base al DPCM 19/5/95 che ne ha fissato per primo i contorni, il concetto secondo cui il servizio sanitario, sia esso pubblico che privato, debba assicurare ai suoi fruitori un processo di chiara comunicazione delle prestazioni che offre.

### **1.4. I principi della nostra Carta dei Servizi**

Con la presente Carta dei Servizi, il Centro Fisioterapico S.B. intende:

- rendere espliciti i valori e i principi di riferimento ai quali si ispira
- far conoscere le sue attività e i servizi resi alle persone disabili
- informare sulle modalità di erogazione del servizio
- esplicitare le forme di relazione e di partecipazione dei cittadini-utenti
- impegnarsi al rispetto di specifici obiettivi di qualità



## 2) Struttura, metodi e articolazione dei servizi attivati

### 2.1. Tipi di patologie trattate

Citiamo le patologie più comuni che sono oggetto dell'attività del Centro:

#### **ADULTI:**

- *Sclerosi multipla*
- *Morbo di Alzheimer*
- *Distrofia muscolare*
- *Morbo di Parkinson*
- *Traumi cranici*
- *Esiti da ictus cerebrale*
- *Emiparesi-tetraparesi*
- *Neuropatie centrali e periferiche*

#### **BAMBINI:**

- *Disturbi del comportamento e del linguaggio*
- *Patologie neurologiche*
- *Patologie autistiche*
- *Deficit sensoriali*
- *Deficit intellettivi*
- *Deficit motori*

Per migliorare la qualità delle sue prestazioni, il Centro Fisioterapico S.B. ha inoltre attivato servizi di:

- Orientamento e sostegno psicologico/psicoterapeutico per sostegno alle famiglie
- Counselling familiare sui programmi riabilitativi
- Orientamento psicopedagogico
- Rieducazione neuropsicologica
- Musicoterapia con il metodo della Globalità dei linguaggi
- Assistenza sociale

## 2.2. Le modalità di erogazione e i destinatari

Il Centro di Riabilitazione eroga servizi con due modalità:

A) Prestazioni giornaliere in regime ambulatoriale, che riguardano trattamenti specifici relativi alle singole prestazioni; destinatari sono soprattutto persone in età evolutiva con disturbi fisici, del linguaggio, del comportamento e con sindromi relazionali, per le quali è necessario il lavoro sinergico con le famiglie e con la rete dei servizi. Le sedute hanno una durata media di 45 minuti. **La delibera n.53/8 del 2007 prevede, inoltre, la formula della riabilitazione ambulatoriale intensiva della durata di 75 minuti, in particolar modo per le patologie autistiche o disturbi neuromotori gravi.**

B) Prestazioni giornaliere in regime domiciliare, che riguardano trattamenti specifici relativi alle singole prestazioni; destinatari sono soprattutto persone adulte, per le quali è richiesto un trattamento continuo o a cicli di terapia. Le sedute hanno una durata media di 45 minuti.

Le prestazioni sono organizzate in regime diurno e vengono adattate di volta in volta ai singoli progetti riabilitativi, in conformità degli orari di apertura determinati dagli standard dei Centri di riabilitazione globale.

## 2.3. Le procedure d'accesso

L'accesso alle prestazioni riabilitative avviene in seguito alla presentazione di una prescrizione da parte del medico di medicina generale o dal pediatra, su apposito modulo del S.S.N. Tale prescrizione può richiedere un "ciclo di riabilitazione globale ex art. 26" in regime ambulatoriale intensivo-estensivo o di mantenimento, o in regime domiciliare (estensivo o di mantenimento) con frequenza bisettimanale, trisettimanale o giornaliera e per una durata variabile dai 30 ai 240 giorni, prorogabili a seconda della gravità dei casi.

La proposta di inserimento può essere richiesta direttamente anche da una struttura ospedaliera o da uno specialista della A.S.L. L'UVT valuta l'appropriatezza e la congruità dei trattamenti.

Le prenotazioni per l'accesso possono essere effettuate di persona presso la sede del Centro di Riabilitazione in via Brigata Sassari n. 7, ma anche telefonicamente dal lunedì al venerdì (dalle ore 9 alle ore 13 ).

I referenti preposti a tale incarico sono il Direttore Sanitario e la Segreteria.

Al fine di assicurare un servizio adeguato, si precisa che hanno diritto alle prestazioni di questo Centro di Riabilitazione tutte le persone che necessitano di trattamenti riabilitativi complessi per i quali si renda necessaria la definizione di un progetto riabilitativo globale. Non possono quindi accedere al trattamento globale (ex art. 26), con onere a carico dell'azienda ASL, coloro che richiedano trattamenti ortopedici 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 valutata dal Direttore Sanitario il quale, entro breve tempo, accoglie la richiesta dell'utente o dei familiari, ascolta i loro bisogni e aspettative, esamina i dati anamnestici e le informazioni cliniche necessarie per un iniziale inquadramento terapeutico, informa sui nostri servizi offerti. Quando, durante la prima valutazione, si individuano problematiche che giustificano un intervento terapeutico, il Direttore Sanitario verifica la disponibilità ricettiva della struttura e, in caso positivo (previa verifica con i nostri medici specialisti), dispone per l'inserimento informando gli interessati sulla documentazione e le modalità per ottenere l'autorizzazione da parte dell'ASL di appartenenza.

## 2.4. Lista d'attesa e suoi criteri

Ogni nuova richiesta viene registrata dalla Segreteria che, sentito il parere del Direttore Sanitario, si impegna a comunicare agli interessati i tempi (approssimativi) di attesa necessari per l'inserimento in terapia, entro quindici giorni da quando la richiesta contenente tutta la documentazione necessaria è stata accolta. Il Direttore Sanitario, nella scelta dei nominativi in lista d'attesa da inserire nel processo terapeutico, tiene conto dei seguenti criteri:

a) gravità della problematica sofferta dal paziente;

b) tipo di trattamento che si è reso disponibile (ambulatoriale o domiciliare nelle sue varie forme);

c) numero progressivo e data di arrivo della richiesta registrati sulle liste specifiche dei trattamenti.

## 2.5. 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 persegua l'esito positivo. A tale processo viene preposto il lavoro di una équipe multidisciplinare, composta da:

- ✓ Direttore Sanitario: Fisiatra
- ✓ Neuropsichiatra infantile
- ✓ Terapisti della riabilitazione
- ✓ Logopedista
- ✓ Pedagogista
- ✓ Psicologo
- ✓ Psicoterapeuta
- ✓ Psicomotricista
- ✓ Assistente sociale

L'équipe multidisciplinare ha il compito di definire il piano individualizzato di intervento per ogni fruitore del servizio e di stabilire i tempi e le modalità di esecuzione e verifica del piano stesso. Alla definizione, all'attuazione e alla valutazione del piano individualizzato viene richiesta l'attiva partecipazione della persona interessata e/o dei suoi familiari o tutori, nonché della scuola frequentata dal minore.

## 2.6. Gli orari di apertura

Il Centro di Riabilitazione è aperto mediamente 8 ore al giorno dal lunedì al venerdì, con orario compreso tra le 8 e le 13 e tra le 15 e le 18.

## 2.7. La struttura

Sede legale e amministrativa: Via Emilio Lussu, 90 Selargius (CA).

Sede operativa: Via Brigata Sassari, 7 Suni (OR).

**Telefono e fax** (sede operativa): **0785/34640**  
**Indirizzo e-mail:** **centrofisioterapiasb@tiscali.it**

### 3) Progetto qualità: impegni e programmi

#### 3.1. Gestione delle risorse umane

Per tutto il personale dipendente il nostro Centro applica il contratto collettivo nazionale della sanità privata e tutte le sue periodiche revisioni.

##### **CRITERI GUIDA**

I criteri che guidano la gestione delle risorse umane sono essenzialmente:

1. la presa in carico globale della persona disabile
2. la sinergia tra i vari interventi posti in essere
3. il lavoro d'équipe.

Per meglio ottenere questi risultati vengono dedicate delle ore al lavoro d'équipe per i singoli progetti individuali, un incontro mensile di carattere più organizzativo e di monitoraggio progettuale, un appuntamento annuale per la definizione delle linee progettuali che si intendono attuare e un altro per la loro verifica e valutazione, coincidenti rispettivamente ad inizio e a fine anno sociale. Inoltre gli incontri con le scuole, la presenza ai G.L.H. scolastici.

##### **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. 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, l'altra esterna attraverso altro personale di pari qualifica, qualora l'assenza dell'operatore titolare si dovesse protrarre per un lungo periodo (maternità, malattia, astensione).

##### **RECLUTAMENTO**

Il reclutamento del personale avviene attingendo i nominativi dalla banca dati interna dei curriculum pervenuti e debitamente classificati. La ricerca del personale più idoneo avviene previo colloquio

valutativo dei requisiti con i responsabili del centro ed, eventualmente, con il coinvolgimento dell'operatore tecnico afferente la branca di ricerca.

#### **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO**

Il Centro facilita anche a livello amministrativo - tramite il permesso retribuito - la formazione e l'aggiornamento continui del personale. Sono previste tre modalità formative: a) individuale, 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 a una migliore conoscenza dei quadri di riferimento concettuali delle politiche sociali e sanitarie e delle strategie di cambiamento sociale, come ad esempio l'inclusione e la qualità sociale.

### **3.2. Modalità relativa al trattamento dei dati**

I dati relativi alle singole persone disabili in trattamento vengono debitamente raccolti all'interno di una cartella sociosanitaria nella quale sono contenuti:

- un diario nominativo e annuale con i dati anamnestici, le valutazioni degli specialisti, il progetto riabilitativo individuale, la programmazione delle attività, le verifiche periodiche;
- un quaderno scolastico per la programmazione e la verifica congiunta con gli operatori scolastici;
- un quaderno per la programmazione e la verifica del percorso di counselling sul programma riabilitativo con le famiglie;
- la cartella clinica con tutti i dati relativi ai ricoveri, visite specialistiche, esami effettuati presso altre strutture sanitarie.

Tutti gli altri dati personali sono informatizzati e appositamente custoditi.

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

## **4) Informazione, verifica e tutela**

### **4.1. Diritto all'informazione**

Il Centro San Biagio garantisce a tutti i propri utenti l'accessibilità alle informazioni riguardanti i servizi erogati.

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. Il Centro garantisce all'utente, ai sensi della normativa vigente, sia la tutela della privacy che la piena soddisfazione dei propri diritti di accesso e di informazione.

### **4.2. La partecipazione, i diritti e i doveri degli utenti**

Gli utenti hanno diritto:

- a) alla libera scelta del servizio
- b) alla conoscenza del funzionamento e dei servizi del Centro
- c) alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori
- d) all'uguaglianza nell'accesso a tutti gli aventi diritto, senza alcuna distinzione di razza, religione, sesso, cultura
- e) al diritto alla privacy
- f) alla continuità della prestazione richiesta
- g) all'intervento terapeutico globale
- h) alla partecipazione attiva al progetto e al programma riabilitativo
- i) alla sicurezza
- j) all'organizzazione di un sistema di reclamo
- k) al costante aggiornamento del personale

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
- assemblee annuali tra gli utenti e i responsabili del servizio
- la compilazione periodica di un questionario di rilevazione dello stato di soddisfazione del fruitore rispetto al servizio erogato

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

#### **4.3. Gestione dei reclami**

Un reclamo è espressione di una insoddisfazione, che richiede una risposta. Le segnalazioni, inoltre, dal punto di vista dell'ente erogatore sono utili per conoscere i problemi esistenti, eventuali disfunzioni del servizio e per prevedere possibili e adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni e dell'organizzazione del servizio.

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

- la ricezione dei reclami è effettuata dal personale 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.

9

#### **4.4. Scheda reclami**

Centro Fisioterapico S.r.l.

**SCHEDA RECLAMO**

Nome e cognome utente del Centro (o tutore)

Indirizzo

Telefono

Descrizione del reclamo:

---

---

---

---

Firma utente del Centro (o chi ne fa le veci)

Firma del personale che raccoglie il reclamo

## **Centro Fisioterapico S.B. S.r.l.**

**Sede operativa: Via Brigata Sassari, 7 – 08010 Suni (Or)**

**Tel e fax: 0785/34640**

**email: [ccentrofisioterapiasb@tiscali.it](mailto:ccentrofisioterapiasb@tiscali.it)**