



“Presidio Sanitario Esperanto” Attività riabilitativa estensiva e di mantenimento, non residenziale per soggetti adulti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali dipendenti da qualsiasi causa.

Autorizzazione all'Esercizio e Accreditemento Istituzionale Definitivo.
Regione Lazio Prot. 129831 DCA n. U00200 del 21.05.2013

Redatta con la collaborazione
Maurizio Pozzi - Presidente e Legale Rappresentante
Giuseppina Zaccone - Direttore Amministrativo
Maria Grazia Anastasio - Direttore Sanitario
Valentino D'Ercole - Responsabile Qualità

Direttore Sanitario

Dott.ssa Maria Grazia Anastasio

Amministratore

Sig.ra Giusi Zaccone

Responsabili servizio Domiciliare

Dott.ssa Claudia Di Giunta

Responsabile servizio Ambulatoriale

Dott.ssa Claudia Di Giunta

Sede:

Roma – Viale dell'Esperanto 58
Tel. 06.59.21.972 - 348.67.22.076

SOMMARIO

1. OBIETTIVI e FINALITA'	2
2. SERVIZI	2
3. CONTATTI	2
4. UBICAZIONE E MEZZI DI TRASPORTO	2
5. PRINCIPI FONDAMENTALI	2
6. SERVIZIO AMBULATORIALE	3
7. SERVIZIO DOMICILIARE	3
8. CONTINUITA' ASSISTENZIALE	4
9. PROTOCOLLO SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA	4
10. RESPONSABILI PER LA PRESA IN CARICO/GESTIONE DEL PAZIENTE	4
11. RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA	4
12. VOLONTARIATO	5
13. INGRESSO VISITATORI	5
14. INFORMAZIONI	5
15. DIVIETO DI FUMO	5
16. USO DEI TELEFONI CELLULARI	5
17. I DIRITTI DELL'UTENTE	5
18. I DOVERI DELL'UTENTE	6
19. VALUTAZIONE DEI SERVIZI DA PARTE DELL'UTENTE e (CUSTOMER SATISFACTION)	6
20. RECLAMI	6
21. RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD	6

1. OBIETTIVI e FINALITA'

Il Centro di riabilitazione Esperanto, accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale per Riabilitazione ex-art.26, si pone come obiettivo la realizzazione della riabilitazione di soggetti affetti da disabilità temporanea o permanente, attraverso un recupero a carattere funzionale e sociale, successivo ad una valutazione globale ed alla formulazione di un progetto riabilitativo individuale e individualizzato in considerazione degli aspetti clinici, cognitivi, motori, relazionali, comportamentali, sociali, religiosi e dei bisogni dell'utenza.

2. SERVIZI

Il Centro di riabilitazione dispone in accreditamento con il SSN di:

- n.40 trattamenti giornalieri in regime non residenziale suddivisi in n. 20 in attività riabilitativa estensiva e n. 20 in attività riabilitativa di mantenimento;

La struttura è dotata di:

- Palestra attrezzata
- Box terapia individuale
- Studio Medico
- Sala riunioni
- Studi di: Fisioterapia, Logopedia, Psicologo, Educatore Professionale, T. Occupazionale.

La struttura, gli ambienti e tutti gli allestimenti sono stati progettati e realizzati per il superamento delle barriere architettoniche in conformità con le normative CE. È possibile parcheggiare l'auto davanti la struttura su dei posti riservati.

Il Centro di Riabilitazione dispone di una Equipe Riabilitativa composta da:

- Medico Neurologo, Fisiatra, Psicologo, Fisioterapista, Logopedista, Educatore Professionale, Terapista Occupazionale.

3. CONTATTI

- Tel e Fax 06/5921972 cell. 348-6722076 (Segreteria sig. Valentino D'Ercole)
- Mail to: ufficioesperanto@hotmail.it

4. UBICAZIONE E MEZZI DI TRASPORTO

Il Centro di riabilitazione si trova in Viale dell'Esperanto 58 00144 Roma. Dista circa 500 m da Piazzale Nervi



I mezzi pubblici per raggiungere il Centro di Riabilitazione sono: 671 – 714 – 791 - 780

- **linea 671** (capolinea colli albani)
- **linea 714** (capolinea stazione Termini)
- **linea 791** (capolinea c. cornelia)
- **linea 780** (capolinea piazza Venezia)

Metro B (Palazzo dello sport a piedi per 600 m)

5. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro di riabilitazione 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.

Diritto di scelta

L'Utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

Partecipazione

Viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del Servizio.

Efficienza ed efficacia

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi si uniformano a criteri di efficienza ed efficacia. La Struttura assicura l'adozione di modelli organizzativi in linea con le normative nazionali e regionali, improntati ai criteri della flessibilità organizzativo - gestionale, dell'integrazione tra competenze diverse, della condivisione delle risorse e dell'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza.

La Struttura assicura che le politiche complessive siano coerenti con le linee e le priorità esplicitate dai livelli istituzionali sovra ordinati.

La Struttura definisce i propri obiettivi nell'ottica di garantire:

- uniformità di accesso ai servizi;
- qualità tecnica degli interventi assistenziali;
- qualità organizzativa;
- sicurezza degli operatori e degli utenti;
- valorizzazione professionale;
- diritti e soddisfazione degli utenti

6. SERVIZIO AMBULATORIALE

Autorizzazioni trattamento: Autorizzazione al trattamento in Mantenimento Elevato ed Estensivo Medio

Medico Responsabile: Medico specialista in Neurologia o specializzazioni equipollenti

Visita: in sede

Operatori dell'Equipe Riabilitativa (In relazione all'esigenze del progetto riabilitativo): Fisioterapista, Logopedista, Educatore Professionale, Terapista Occupazionale, Psicologo.

Frequenza: Dal lunedì al sabato in orari da stabilire e secondo il Progetto Riabilitativo Individualizzato

Counseling – incontri tra i familiari dell'utente e lo psicologo: 6/9 incontri su progetti a 90 giorni – 4/6 incontri su progetti a 60.

Motivi di Dimissione:

- volontà dell'utente (o di chi ne fa le veci in caso di tutela legale o minori);
- non rinnovo del trattamento da parte dei competenti servizi ASL di residenza del paziente (Decreto 39/12);
- rinnovo da parte dei competenti servizi ASL di residenza del paziente (Decreto 39/12) in regime, modalità e impegno non autorizzati dall'accreditamento della struttura o non eseguiti dalla stessa;
- qualora il comportamento dell'utente possa compromettere la convivenza all'interno del centro o la realizzazione dei progetti riabilitativi, ovvero lo svolgimento dell'attività dell'Equipe;
- qualora il comportamento dell'utenza comprometta la sicurezza dell'Equipe Riabilitativa;
- Termine del progetto riabilitativo.

7. SERVIZIO DOMICILIARE

Autorizzazioni trattamento: Autorizzazione al trattamento in Mantenimento Elevato ed Estensivo Medio

Medico Responsabile: Medico specialista in Fisiatria o specializzazioni equipollenti

Visita: a domicilio

Operatori dell'Equipe Riabilitativa (In relazione all'esigenze del progetto riabilitativo): Fisioterapista, Logopedista, Educatore Professionale, Terapista Occupazionale, Psicologo.

Frequenza: Dal lunedì al sabato in orari da stabilire e secondo il Progetto Riabilitativo Individualizzato

Counseling – incontri tra i familiari dell'utente e lo psicologo: 6 incontri su progetti a 90 giorni – 4 incontri su progetti a 60.

Motivi di Dimissione:

- volontà dell'utente (o di chi ne fa le veci in caso di tutela legale o minori);
- non rinnovo del trattamento da parte dei competenti servizi ASL di residenza del paziente (Decreto 39/12);
- rinnovo da parte dei competenti servizi ASL di residenza del paziente (Decreto 39/12) in regime, modalità e impegno non autorizzati dall'accreditamento della struttura o non eseguiti dalla stessa;
- qualora il comportamento dell'utente possa compromettere la convivenza all'interno del centro o la realizzazione dei progetti riabilitativi, ovvero lo svolgimento dell'attività dell'Equipe;
- qualora il comportamento dell'utenza comprometta la sicurezza dell'Equipe Riabilitativa;
- Termine del progetto riabilitativo.

8. CONTINUITA' ASSISTENZIALE

In base al Dpca n. 39/2012 sono i servizi Asl a decidere sulla prosecuzione o interruzione del trattamento riabilitativo; compito del Presidio Sanitario Esperanto è di richiedere con congruo anticipo, ai servizi territoriali Asl di appartenenza del paziente, la proroga del progetto in corso per poter continuare il progetto riabilitativo. Qualora la proroga non fosse concessa o fosse concessa in un differente Regime e/o Modalità che non rientrano nei trattamenti offerti dal Presidio Sanitario Esperanto, o se i posti di trattamento fossero esauriti, il Medico Responsabile compilerà il foglio di dimissione dove saranno riportati il periodo di trattamento, la valutazione funzionale, la tipologia delle prestazioni effettuate e le indicazioni terapeutiche; tale lettera sarà intestata al Medico di Famiglia del paziente e al Paziente stesso.

Servizio ambulatoriale:

Il R.Q. seguirà il paziente nell'inserimento (apertura nuovo progetto e/o inserimento nelle liste di attesa) in una nuova struttura riabilitativa, idonea alla nuova autorizzazione al trattamento, prodotta dai servizi asl di appartenenza del paziente. L'inserimento in una nuova struttura o nelle liste del Presidio Sanitario Esperanto sarà certificato tramite la compilazione del modulo "N.32 CONTINUITA' ASSISTENZIALE MODULO CAMBIO STRUTTURA" che verrà inserito in cartella clinica.

9. PROTOCOLLO SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA

L'accesso agevolato alle prestazioni assistenziali e la semplificazione degli adempimenti amministrativi e l'accesso alla documentazione sanitaria/socioassistenziale sono così regolamentati:

Richiesta accesso al Servizio

- È disponibilità presso il Presidio Sanitario e pubblicata sul sito aziendale, la Carta dei Servizi.
- Dal Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 13:00 per il ritiro della Carta dei Servizi.

Richiesta rinnovo al trattamento

- Trenta (30) giorni prima della scadenza del progetto riabilitativo viene inviata, tramite PEC o Mail, ad i servizi di residenza del paziente (Asl), dal medico responsabile del progetto in scadenza, la richiesta di rinnovo del progetto riabilitativo.

Certificati attestanti la presenza al Presidio

- Vengono rilasciati certificati attestanti la presenza al centro per colloqui, counseling o riunioni.
- Il Certificato va' richiesto con 1 giorno di anticipo.

10. RESPONSABILI PER LA PRESA IN CARICO/GESTIONE DEL PAZIENTE

Direttore Servizio Domiciliare/Ambulatoriale

Gestisce la presa in carico del paziente dalla visita, alla formulazione e corretta applicazione del progetto riabilitativo da parte dei Terapisti della Riabilitazione fino alla dimissione e alla richiesta di prosecuzione del progetto riabilitativo.

Equipe Riabilitativa

Valuta globalmente l'utente in considerazione degli aspetti clinici, cognitivi, motori, relazionali, comportamentali e sociali ed identifica un progetto riabilitativo che consenta il raggiungimento di obiettivi, attraverso l'attuazione di programmi rispondenti alle esigenze individuali di ciascun utente.

Case manager aziendale

Responsabile del Piano individualizzato Aziendale, la figura è ricoperta dal Direttore Servizio Domiciliare/Ambulatoriale.

Care manager di struttura

referente del caso contattabile dagli operatori e dai familiari, collabora con l'equipe di riferimento per ogni esigenza e assicura la piena collaborazione con l'Azienda e con il responsabile del Piano individualizzato Aziendale (case manager aziendale), assicurando la piena attuazione del Piano.

La figura è ricoperta dal Responsabile Qualità

11. RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA

l'Utente può richiedere la copia della cartella clinica secondo le seguenti modalità:

- Compilazione dell'apposito modulo
- Pagamento anticipato delle spese € 10,00 (per ogni progetto riabilitativo) per il ritiro della cartella relativa al trattamento riabilitativo ex art. 26 legge 833/78.

Tempi di consegna: dodici (12) giorni lavorativi

Dal Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 13:00

12. VOLONTARIATO

I servizi accreditati non permettono forme di volontariato all'interno della struttura.

13. INGRESSO VISITATORI

Le visite vengono concordate con il personale in servizio.

14. INFORMAZIONI

Alla Direzione, possono essere richieste tutte le informazioni inerenti le attività del Centro (orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 15:00)

Il regolamento può essere ritirato presso la Direzione Amministrativa del centro

15. DIVIETO DI FUMO

In tutto il perimetro del Centro di riabilitazione è assolutamente vietato fumare:

16. USO DEI TELEFONI CELLULARI

In base alla circolare prot. 2125/53 del 8/10/1998 dell'Assessorato Salvaguardia e Cura della Salute della Regione Lazio, è resa obbligatoria l'interdizione all'uso del telefono cellulare nelle strutture sanitarie; pertanto i telefonini dovranno essere spenti ed usati al di fuori delle Unità Operative.

17. I DIRITTI DELL'UTENTE

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose.
2. Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
3. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
4. 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.
5. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
6. Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
7. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.
8. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

9. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
10. Il paziente ha diritto in qualsiasi momento e sotto la propria responsabilità di interrompere il trattamento clinico, tale rifiuto dovrà essere documentato da lettera di rinuncia al trattamento firmata dal paziente o da chi ne fa le veci.

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

18. I DOVERI DELL'UTENTE

1. Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria della ASL 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 medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-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. È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
5. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
6. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del servizio ed il benessere del cittadino malato.
7. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

19. VALUTAZIONE DEI SERVIZI DA PARTE DELL'UTENTE e (CUSTOMER SATISFACTION)

Tramite i documenti "QUEST. VALUT. QUAL. SERV. RIAB." e "QUEST. VALUT. QUAL. SERV. RIAB. SEM.", somministrati in forma anonima, durante gli incontri tra Psicologo e/o Assistente Sociale e utente e/o famigliari previsti dai progetti riabilitativi vengono monitorate la qualità clinico/assistenziale, la qualità organizzativa e la qualità percepita.

L'utente e/o famigliare tramite la compilazione del questionario, in forma anonima, contribuisce in maniera fondamentale alla valutazione dei servizi offerti, relazionando su qualità clinico/assistenziale, qualità organizzativa e qualità percepita con la possibilità di aggiungere ad ogni scheda compilata i propri suggerimenti.

I questionari verranno poi valutati dall'organizzazione del Presidio e il report sarà pubblicato sul sito.

20. RECLAMI

Alla Direzione, possono essere inoltrati i reclami (su apposita scheda ritirabile in Direzione) a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Entro cinque giorni dal ricevimento della scheda, l'ufficio provvede all'eventuale istruttoria predisponendo la relativa risposta. (orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 15:00)

21. RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Alla fine di ogni incontro con lo Psicologo e/o Assistente Sociale (Progetto Ambulatoriale– Domiciliare) lo stesso somministrerà, in forma anonima, il questionario sulla Valutazione dei Servizi Riabilitativi", consentendo alla Direzione del Presidio Esperanto di monitorare costantemente l'intero processo dei servizi riabilitativi offerti.

La presente Carta dei Servizi è predisposta secondo quanto stabilito dal DPCM 19 maggio 1995 e in coerenza con le indicazioni contenute nelle linee-guida per la predisposizione degli atti aziendali della Regione. Inoltre, è rivalutata ogni anno affinché risponda alle esigenze manifestate dagli utenti ed agli adeguamenti dei processi aziendali.