



CARTA DEI SERVIZI SANITARI

I N D I C E

<u>Parte Prima: Presentazione e principi fondamentali</u>	Pag. 3 - 15
1.1 <i>La Carta dei Servizi</i>	Pag. 4
1.2 <i>Principi fondamentali di erogazione dei servizi</i>	Pag. 4
1.3 <i>Principi ispiratori</i>	Pag. 5
1.4 <i>Finalità dell'Opera Gesù Nazareno</i>	Pag. 7
1.5 <i>L'Opera Gesù Nazareno: cenni storici</i>	Pag. 7
1.6 <i>La struttura organizzativa del Centro</i>	Pag. 8
1.7 <i>Servizi offerti</i>	Pag. 9
1.8 <i>Elementi caratterizzanti della nostra organizzazione dei servizi</i>	Pag. 13
1.9 <i>Attività di formazione ed aggiornamento</i>	Pag. 15
<u>Parte Seconda: Standard di qualità, impegni e programmi</u>	Pag. 16 - 29
2.1 <i>Definizione standard di qualità del servizio</i>	Pag. 17
2.2 <i>Strumenti di verifica, impegni e programmi – Valutazione della soddisfazione dell'utente</i>	Pag. 17
2.3 <i>Tutela ed inoltro di eventuali reclami</i>	Pag. 18
2.4 <i>Standard di qualità</i>	Pag. 19
2.5 <i>Gestione dei reclami ed indennizzi per il mancato rispetto degli impegni</i>	Pag. 29
2.6 <i>Pubblicizzazione e validità della Carta dei Servizi</i>	Pag. 29
<u>Parte Terza: Informazione sulla struttura</u>	Pag. 30 - 38
3.1 <i>Caratteristiche Generali</i>	Pag. 31
3.2 <i>Caratteristiche organizzative</i>	Pag. 32
<u>ALLEGATI</u>	Pag. 39
<i>Contratto per erogazione di prestazioni di riabilitazione globale sanitaria e sociosanitaria a ciclo continuativo</i>	Pag. 40
<i>Contratto per erogazione di prestazioni di riabilitazione globale sanitaria e sociosanitaria a ciclo diurno</i>	Pag. 42
<i>Consenso informato per ogni tipo di prestazione effettuata</i>	Pag. 44
<i>Informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy</i>	Pag. 45
<i>Scheda segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami da parte dei pazienti e delle loro famiglie</i>	Pag. 47
<i>Liberatoria utilizzo immagine</i>	Pag. 48

PARTE PRIMA

Presentazione e principi fondamentali

1.1 La carta dei servizi

La Carta dei Servizi dell'Opera Gesù Nazareno si propone come strumento di conoscenza agevole e comprensibile per offrire una chiara e precisa informazione sulle opportunità riabilitative, educative, terapeutiche, formative e di crescita umana offerte dal nostro Centro.

Con la Carta dei Servizi l'Opera dichiara quali sono i servizi offerti, rende esplicito l'impegno che assume con le persone che utilizzano tali servizi e promuove il dialogo e la partecipazione propositiva all'adeguamento e miglioramento della qualità dei servizi, impegno primario della Direzione e di tutta la struttura.

1.2 Principi fondamentali di erogazione dei servizi

La carta dei servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti. L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- a) **Eguaglianza dei diritti.** I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, anche se va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promovendo trattamenti che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione.
- b) **Imparzialità e umanizzazione degli interventi.** Le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi ed imparziali; le attività quotidiane, condotte da personale specializzato e qualificato, mirate alla riabilitazione ed al mantenimento delle abilità, sono improntate al rispetto della persona e dei suoi tempi e bisogni, anche in termini relazionali.
- c) **Continuità.** Il Centro garantisce l'attuazione di un Progetto Riabilitativo Individuale in modo continuativo, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.
- d) **Partecipazione.** Il Centro garantisce la partecipazione degli utenti e delle famiglie attraverso l'attivazione di un efficace sistema d'informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso e le periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione da parte dell'utenza delle prestazioni erogate e della qualità dei servizi attraverso un questionario predisposto.
- e) **Efficienza ed efficacia.** Il Centro è costantemente impegnato a garantire la promozione della salute e l'utilizzo ottimale delle risorse finanziarie ed umane.
- f) **Rispetto dei diritti e della dignità della persona.** Il riconoscimento della centralità della persona disabile è il principio fondamentale su cui si basa l'organizzazione della struttura; essa è articolata in modo da offrire oltre alle specifiche prestazioni

riabilitative, sanitarie ed assistenziali, un concreto e sensibile supporto agli utenti, con una costante attenzione ai loro bisogni personali, al fine di concorrere al miglioramento della qualità della vita.

- g) Riservatezza.** I diritti alla Privacy dell'utenza sono garantiti come previsto dal D.lgs 196/2003; ciascuna figura professionale è adeguatamente formata ed informata circa l'importanza e l'osservanza del Segreto Professionale, anche in virtù del rispetto della dignità della persona e dei propri vissuti.
- h) Integrazione.** Oltre alla necessaria cura riservata alla riabilitazione e all'assistenza sanitaria e tutelare, le strutture residenziali e diurne dell'Opera Gesù Nazareno si caratterizzano per una forte integrazione con il territorio e la rete dei servizi, al fine di offrire opportunità di inserimento e socializzazione tra gli utenti e il tessuto sociale, favorendo così il pieno sviluppo dei contatti con l'ambiente esterno.

1.3 Principi ispiratori

Il Centro di Riabilitazione dell'Opera Gesù Nazareno consapevole del carisma originario della fondatrice intende perseguire la qualità dei propri servizi per fornire alle persone che vi si rivolgono, le prestazioni più qualificate all'interno di un sistema organizzativo che ha come proprio centro l'utente.

Tendere alla qualità dei servizi erogati significa orientare le strategie e gli sforzi di tutta l'organizzazione verso questo risultato: **il punto di forza** è il coinvolgimento di tutti gli operatori impegnati nei vari livelli di responsabilità in un processo di miglioramento continuo sia della qualità tecnica delle prestazioni che della qualità della relazione tra gli stessi operatori e gli utenti.

La Direzione Generale dell'Opera Gesù Nazareno nel garantire la qualità dei servizi offerti ricerca e valorizza il proprio ruolo a livello provinciale e regionale anche sul terreno della solidarietà sociale, della cultura professionale, del collegamento con le altre Istituzioni.

I principi ispiratori dell'attività quotidiana sono riconducibili a quelli espressi nella:

Costituzione Italiana, art.3: “Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.....”

Costituzione italiana, art.32: “ La Repubblica tutela la salute, come fondamentale diritto dell'individuo a interesse della comunità...”

Legge nazionale n.833 del 23.12.1978 – Istituzione del Servizio Sanitario Nazionale, art.26: “Le prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, dipendenti da qualunque causa, sono erogate dalle Unità Sanitarie Locali attraverso i propri servizi. L’Unità Sanitaria Locale quando non sia in grado di fornire il servizio direttamente, vi provvede mediante convenzioni con Istituti esistenti nella Regione in cui abita l’utente o anche in altre Regioni, aventi i requisiti indicati dalla legge.....”

Legge n.104 del 5.02.1992: "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate", art.1: “ La Repubblica garantisce il pieno sviluppo della dignità umana ed i diritti di libertà ed autonomia(...), e ne promuove la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro, nella società (...), persegue il recupero funzionale e sociale(...), assicura i servizi e le prestazioni per la prevenzione, la cura e la riabilitazione delle minorazioni”.

Decreto Legislativo n.502 del 30 dicembre 1992 e successive integrazioni e modifiche, ha riorganizzato l’assistenza sanitaria ed ha introdotto con l’**art.14, “Diritti del cittadino”**, una serie di strumenti finalizzati a garantire la buona qualità dell’assistenza. In particolare ha introdotto una serie di “indicatori” relativi alla personalizzazione, umanizzazione, informazione, confort e prevenzione per valutare la qualità delle prestazioni erogate. Gli indicatori che rientrano nell’ambito dell’art.14 riguardano il punto di vista e le aspettative dei cittadini. Essi possono essere definiti come indicatori del grado di soddisfazione degli utenti e sono ricollegabili alla adeguatezza, accessibilità, equità, al rapporto operatore/paziente, all’umanizzazione, alla privacy, al confort.

Ministero della Sanità, Provvedimento - Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano - **7 maggio 1998: Linee-Guida per le attività di riabilitazione.**

Regione Sardegna, Delibera Giunta Regionale 8/16 del 28.02.2006: “Linee di indirizzo su attività sanitarie e sociosanitarie di riabilitazione”.

Regione Sardegna, Delibera Giunta Regionale 53/8 del 27.12.2007: “Attività sanitarie e sociosanitarie di riabilitazione. Adeguamento requisiti minimi, parametri di fabbisogno e sistema di remunerazione”.

Regione Sardegna, Delibera Giunta Regionale 19/1 del 28.03.2008: “Attività sanitarie e sociosanitarie di riabilitazione globale: riorganizzazione della rete territoriale”.

1.4 Finalità dell'Opera Gesù Nazareno

L'Opera Gesù Nazareno nasce a Sassari nel 1955 e da cinquant'anni la mission dell'organismo è quella di erogare prestazioni socio-sanitarie e riabilitative dirette al recupero funzionale e sociale di soggetti affetti da disabilità psichica. Ancora oggi l'Opera fa tesoro del carisma originario della fondatrice e nel rispetto di una moderna visione della riabilitazione e dell'accoglienza, ricerca continuamente nuove metodologie e strategie per garantire ad ogni ospite un intervento globale che include aspetti fisici, psichici, sociali e spirituali, con impronta a carattere particolarmente umanizzante, qualità di trattamento e rispetto dei diritti della persona.

1.5 L'Opera Gesù Nazareno: cenni storici

Nel 1955 viene posta la prima pietra dell' "Istituto Medico Pedagogico per bambini minorati psichici". Dal 1953 la fondatrice del Centro, sig.ra **Maria Serra**, accoglieva presso la sua casa, a Sassari, i bambini deboli di mente con lo scopo di fornire loro l'istruzione elementare e l'addestramento professionale in modo da renderli idonei alle esigenze della vita sociale.

Nel 1962 il Ministero della Pubblica Istruzione apre presso l'Istituto, tramite il 3° Circolo Didattico, la scuola ortofrenica per bambini disabili.

Nel 1969 il Ministero della Sanità, Ufficio del Medico Provinciale di Sassari, concede l'autorizzazione ad aprire e gestire un Istituto Medico – Psico – Pedagogico per il ricovero di n°60 fanciulli minorati psichici recuperabili.

Nel 1976 il Ministero della Pubblica Istruzione apre presso l'Istituto, tramite la Scuola Media Statale n°3 prima, e l'Istituto Professionale di Stato per l'Industria e Artigianato di Sassari poi, un Centro staccato di Formazione Professionale per ragazzi disabili ospiti dell'Istituto.

Nel 1982 termina la collaborazione con l'I.P.S.I.A. e l'Istituto si convenziona con l'Assessorato al Lavoro della Regione Sardegna per organizzare e gestire Corsi di Formazione Professionale rivolti a giovani disabili psichici sia del territorio che ospiti dell'Istituto.

Nel 1988 nasce l'Associazione Gesù Nazareno la quale offre servizi riabilitativi ed assistenza qualificata a portatori di disabilità mentali, fisiche e sensoriali, promovendo, anche nell'ambito della sicurezza sociale, attività di informazione, formazione e aggiornamento rivolte alle famiglie, al territorio, agli operatori ed a tutti coloro che hanno a che fare con il mondo dell'handicap.

L'Associazione collabora assiduamente con l'Opera Gesù Nazareno di Sassari, organizzando per gli ospiti che vi sono ricoverati programmi di recupero funzionale e psico-sociale, mirati ed individualizzati, gestendo attività di laboratorio, ludiche, sportive, ricreative etc. Inoltre, in convenzione con l'Assessorato del Lavoro della Regione Sardegna, organizza e gestisce corsi di formazione professionale per soggetti appartenenti a categorie svantaggiate, diretti all'ottenimento di una qualifica professionale spendibile nel mondo del lavoro.

Nel 1989, il 24 luglio, l'Opera si convenziona con la Unità Sanitaria Locale n°1, in base **all'art.26 della L. n°833/78** (Istituzione del Servizio Sanitario Nazionale) per l'esercizio delle funzioni di riabilitazione per soggetti portatori di minorazioni fisiche, psichiche, sensoriali e/o plurime dipendenti da qualunque causa in regime residenziale e semiresidenziale.

Nel 1998 nasce la Cooperativa Sociale Ge.Na, inquadrabile fra le Coop. Sociali c.d. di tipo "B", ai sensi della legge 381/91 e della L.R. n.16/97, il cui scopo è quello di attuare il graduale inserimento lavorativo dei ragazzi sofferenti di patologie psichiche, in particolare di quelli ricoverati presso l'*Opera Gesù Nazareno*, ente associato alla Coop., che svolge nei confronti di questi soggetti un'importantissima azione di recupero e riabilitazione, immancabile presupposto per il successivo inserimento nel mondo produttivo e nella vita attiva in generale.

Nel 2008 la Delibera della Giunta Regionale n.19/1 del 28.3.2008, nel riorganizzare la rete territoriale delle attività sanitarie e sociosanitarie, inquadra l'Opera Gesù Nazareno come Centro di riabilitazione di eccellenza e punto di riferimento per il centro-nord Sardegna, atta ad offrire ai disabili psichici servizi di tipo riabilitativo e socioriabilitativo a carattere diurno e residenziale, mirati ad un concreto inserimento lavorativo dei suoi utenti e/o al mantenimento delle loro residue capacità.

1.6 La struttura organizzativa del Centro

I requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi del Centro sono stabiliti in base ad indicazioni di disposizioni normative e di linee guida nazionali e regionali.

Il Consiglio di Amministrazione dell'Opera è titolare del potere di nomina del Direttore Generale. Il Direttore generale ha la responsabilità di definire le strategie di intervento ed assicurare il raggiungimento degli obiettivi generali con un utilizzo efficace ed efficiente delle risorse disponibili. Ha la responsabilità degli affari generali dell'Ente, gestendo in proprio le pubbliche relazioni e dando indirizzi sul reperimento delle risorse finanziarie, sulla stipula di contratti, convenzioni e collaborazioni, sulla gestione del

patrimonio dell'Ente, sul reperimento, formazione ed aggiornamento degli operatori, sulle modalità di valutazione dei carichi di lavoro e sulle dotazioni ritenute standard per le attività svolte.

Si avvale della collaborazione di **medici e tecnici laureati**, (neuropsichiatra dell'infanzia e dell'adolescenza, medico generico, psicologi, pedagogisti), di **personale di riabilitazione**, (logopedisti, infermieri professionali, assistenti sociali, educatori professionali operatori socio-sanitari), di **personale per le attività complementari e collegate**.

1.7 Servizi offerti

- a) Servizio di riabilitazione disabili psichici a ciclo continuativo;
- b) Servizio di riabilitazione disabili psichici diurno;
- c) Servizio residenziale a valenza socio-riabilitativa;
- d) Servizio diurno a valenza socio-riabilitativa;

a) Servizio di Riabilitazione disabili psichici a ciclo continuativo

il servizio è attivo 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno

b) Servizio di Riabilitazione disabili psichici diurno

il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30 per 250 giorni l'anno

Destinatari: persone in età post scolare (giovani-adulti) o in fase tardo adolescenziale in condizioni di deficit psichici, da medio-lievi a medio-gravi, in assenza di disturbi comportamentali e che richiedono un medio grado di assistenza, con presenza di margini di recupero mediante interventi di tipo educativo, assistenziale e riabilitativo ed elevato livello di integrazione sociosanitaria.

Età: dai 16 ai 40 anni

Provenienza: territorio regionale

Modalità di accesso: l'accesso al servizio è subordinata all'apposita prescrizione, proposta o richiesta compilata sul modulario del Servizio Sanitario Nazionale e in seguito a esito positivo della visita medica fatta dalla competente Unità di Valutazione interna (UVI) all'Opera Gesù Nazareno.

Il metodo di lavoro è caratterizzato da attività fortemente orientate allo sviluppo e al completamento di percorsi di vita indipendente allo sviluppo di capacità lavorative non protette o con diversi livelli di protezione, con attività formativo professionali con l'apertura massima possibile verso il sociale e il mondo del lavoro.

Il percorso si svolge privilegiando il rapporto con strutture pubbliche, private e del privato sociale mediante progetti di inserimento lavorativo, visto come strumento essenziale per l'autosufficienza e la realizzazione del sé e del percorso di autostima e identità. L'esito dell'intervento mira quindi al raggiungimento di obiettivi individuali che portino l'utente, in tempi non eccessivamente lunghi, all'uscita dal circuito assistenziale riabilitativo.

c) Servizio residenziale a valenza socio-riabilitativa

Il servizio è attivo 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

d) Servizio diurno a valenza socio-riabilitativa

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30 per 250 giorni l'anno.

Destinatari: persone in condizioni di disabilità con gravi deficit psico-fisici e compromissione delle autonomie funzionali, che hanno adempiuto all'obbligo scolastico e per i quali non è attuabile in relazione alla gravità del deficit o alla presenza di turbe comportamentali, un percorso di inserimento lavorativo o formativo.

Patologie maggiormente assistite: autismo e disturbi gravi dello sviluppo; epilessia generalizzata; sindrome di Down ed altre anomalie cromosomiche; ritardo mentale di grado lieve, moderato e grave con disturbi del comportamento e compromissione del grado di autosufficienza; stati psicotici su base organica.

Età: dai 16 ai 60 anni

Provenienza: territorio nazionale

Modalità di accesso: l'accesso al Servizio avviene a seguito di valutazione ed accertamento della tipologia del bisogno a cura del Punto Unico di Accesso, operante nel distretto sanitario di residenza dell'utente, che si avvale dell'apposita Unità di Valutazione Territoriale (UVT) e predispone un progetto personalizzato di intervento.

La richiesta può essere presentata da uno dei seguenti soggetti:

- il medico di medicina generale che ha in cura il paziente
- l'unità ospedaliera presso cui la persona si trova ricoverata

A seguito di valutazione da parte dell'UVT, entro termini prestabiliti, l'utente può accedere alla struttura per le prestazioni socio-riabilitative.

In caso di mancata valutazione dell'UVT entro i termini, l'utente può accedere al Centro su richiesta del medico di medicina generale, previa visita dell'Unità di Valutazione Interna (UVI) del Centro, composta dal Direttore Sanitario, dal Neuropsichiatra, dallo Psicologo.

In ogni caso l'UVI si riserva la facoltà di valutare l'idoneità all'inserimento dell'utente presso il Centro e la sua compatibilità con i servizi riabilitativi offerti, attraverso una prima visita, comunicando i risultati entro 2 giorni dalla stessa.

In caso di inserimento, il Centro deve darne comunicazione alla Asl di residenza dell'utente e a quella di ubicazione della struttura e entro 20 giorni inviare copia del Programma Personalizzato corredato dal Progetto-Programma Riabilitativo.

Il metodo di lavoro è caratterizzato da interventi di tipo assistenziale ed educativo-riabilitativi con un elevato livello di integrazione sociale e prestazioni sanitarie programmate e di media intensità, volte all'acquisizione e al mantenimento dei livelli di autonomia individuale nelle attività quotidiane.

Per tutti i servizi all'atto dell'ammissione il paziente dovrà presentare la seguente documentazione:

- regolare prescrizione del Medico di Base
- documento d'identità
- certificato contestuale
- copia codice fiscale
- titolo di scolarizzazione (se in possesso)
- iscrizione alle liste speciali
- copia attestato di invalidità (se in possesso)
- tessera sanitaria (per i pazienti residenziali con cancellazione del medico di scelta ed attribuzione del medico di base del distretto di ubicazione dell'istituto)
- tessera esenzione pagamento ticket sulle prestazioni sanitarie
- certificato di collocabilità (se in possesso)
- documenti e cartelle mediche
- certificato di idoneità fisica per attività sportiva non agonistica
- esiti accertamenti medici richiesti: emocromo, glicemia, GOT, GPT, UGT, fosfatasi alcalina, azotemia, creatininemia, VES, protidogramma, urine, markes epatite A,B,C, VDRL, WIDAL-WRIGHT, Mantoux, Anti-HIV, Vaccinazione epatite C, ECG, RX torace.

All'utente ed ai familiari viene consegnata la seguente documentazione:

- Estratto della carta dei servizi relativo alle attività di riabilitazione residenziale o semiresidenziale

- Modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy
- Copia del contratto con il Centro.
- Copia consenso informato per ogni tipo di prestazione effettuata.
- Liberatoria trattamento immagine.

Per i vari servizi il Centro garantisce la seguente tipologia di interventi:

- Assistenza medico - specialistica (neuropsichiatra)
- Assistenza medico - generica
- Assistenza infermieristica
- Trattamenti farmacologici
- Assistenza alle autonomie personali
- Psicodiagnosi ed osservazione psicologica
- Consulenza e sostegno alle famiglie
- Osservazione e trattamento logopedico
- Attività pedagogica
- Attività educative: recupero e potenziamento autonomie, attività manuali in laboratori interni, attività occupazionali, attività di socializzazione, attività ludico-espressiva.
- Attività didattiche e formative
- Attività prelaborative, tirocini lavorativi, inserimenti lavorativi
- Attività ludico-sportiva e psicomotoria

Il Centro garantisce inoltre i seguenti servizi:

- Alloggio ed utilizzo degli spazi comunitari;
- Vitto comprendente: colazione, pranzo, merenda e cena, secondo quanto stabilito dalle tabelle dietetiche approvate dal competente servizio di igiene alimentare della ASL di ubicazione del Centro;
- Manutenzione, lavaggio e sanificazione della biancheria della comunità e trattamento di pulizia e manutenzione di quella individuale e del vestiario;
- Trasporto da e per la struttura per gli utenti del servizio riabilitativo diurno.

Il metodo di lavoro prevede:

- Elaborazione, al momento dell'ingresso, di una Diagnosi Funzionale e di un Progetto Riabilitativo Individuale.

- Periodo di osservazione della durata massima di 30 giorni, definizione del Progetto Riabilitativo Individuale con programmi riabilitativi e programmazione degli interventi;
- Verifica ogni 6 mesi e/o al bisogno con aggiornamento/revisione del PRI.
- Valutazione, intervento e verifica rappresentano un processo in cui il feedback, in ogni momento, informa ed orienta il processo stesso.

1.8 Elementi caratterizzanti della nostra organizzazione dei servizi

La nostra struttura di riabilitazione opera non solo in regime continuativo, ma anche con forme alternative alla residenzialità (trattamento semiresidenziale) che consentono al soggetto la permanenza nell'ambiente normale di vita.

La modalità di erogazione di tutte le nostre prestazioni richiede **la presa in carico globale del soggetto** attraverso una metodologia interdisciplinare con apporti clinici, psicologici, pedagogici e sociali per la definizione di una diagnosi funzionale, per l'individuazione dei bisogni e la valutazione delle risorse attraverso l'osservazione del comportamento e la gestione del Progetto Riabilitativo Individuale.

Ogni **Progetto Riabilitativo Individuale** definisce i settori in cui attuare l'intervento riabilitativo e, per ogni intervento le motivazioni per le quali viene proposto e gli obiettivi che si intendono raggiungere, i tempi previsti e le professionalità da impiegare. Ogni **intervento riabilitativo** viene predisposto, monitorato e verificato periodicamente e/o al bisogno dall'equipe multidisciplinare attraverso interventi collegiali.

Le Prestazioni effettuate in presenza dell'utente sono:

- **Valutazione ed osservazione:**

attività finalizzata alla definizione della diagnosi, del profilo di disabilità complessivo, della disabilità oggetto di intervento e del livello di gravità ma soprattutto delle abilità residue da potenziare e sulle quali un'attività riabilitativa può avere una qualche valenza.

Include: prima visita medica specialistica, visita medica specialistica di controllo, esame neuropsicologico, somministrazione di test di sviluppo intellettuale, di test di memoria, di test delle funzioni esecutive, di test delle abilità visuo spaziali, di test proiettivi e della personalità, esame psicodiagnostico (compresa l'osservazione del gioco e comportamentale).

- **Riabilitazione logopedica:**

intervento sulle patologie del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva e adulta.

- **Riabilitazione psicomotoria:**

intervento sulla motricità intesa come strumento di conoscenza e di relazione (per conoscersi, per conoscere e per farsi conoscere). Il movimento è visto come azione connessa ad intenzioni, scopi e regole sociali: quindi ha sempre un aspetto intersoggettivo e, per avere significato, necessita di qualcuno che lo riconosca come tale.

- **Riabilitazione cognitiva/neuropsicologica:**

intervento su attenzione, percezione, memoria, gnosie, prassie, lettura, scrittura, calcolo, ideazione, logica, processi di pensiero a diversi livelli di sviluppo, ecc., svolto anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici ed altre tecnologie avanzate.

- **Terapia psicologica:**

intervento di sostegno psicologico, individuale e di gruppo, a soggetti in età evolutiva, adulta e/o alla famiglia durante il percorso riabilitativo.

- **Terapia occupazionale:**

intervento messo in atto su soggetti appartenenti a tutte le fasce di età, utilizzando attività espressive, artigianali, di gioco e della vita quotidiana. Tali attività, sia individuali che di gruppo, sono finalizzate alla promozione del recupero ed uso ottimale di funzioni, con lo scopo di aiutare l'individuo ad adattarsi alle richieste di partecipazione dell'ambiente di vita (domestico, lavorativo e sociale).

- **Intervento educativo:**

attività educativa nell'ambito dell'autonomia personale e/o del gioco o attività finalizzata alla formazione degli utenti in ambienti lavorativi; socializzazione, animazione e ricreazione con finalità di integrazione sociale. Intervento volto al recupero equilibrato della personalità con obiettivi educativo-relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana.

- **Intervento pedagogico:**

prevede l'uso di strumenti valutativi e metodologici per l'assessment, la consulenza ed il trattamento abilitativo e riabilitativo rivolto agli utenti con lo scopo di migliorarne la qualità della vita.

Le Prestazioni in assenza dell'utente sono:

- **Elaborazione/revisione progetto**

elaborazione iniziale del Progetto Riabilitativo Individuale e la sua periodica revisione.

- **Counseling:**

attività di supporto alla famiglia, alla scuola e per eventuali attività socio-ludico-ricreative, nonché all'orientamento professionale, alla conclusione dell'obbligo scolastico (per utenti in età evolutiva).

- **Riunioni di modulo e d'equipe:**

la riunione di presentazione del caso, di verifica periodica e di programmazione sul singolo utente o sul gruppo, sia con operatori della propria equipe e/o struttura che con operatori di altri servizi e/o strutture.

1.9 Attività di Formazione ed Aggiornamento

Poter contare su personale formato e motivato è garanzia di qualità e un diritto per chi usufruisce del servizio. L'Opera intende, affidando il compito al Centro di Formazione dell'Associazione Gesù Nazareno, curare l'aggiornamento e la riqualificazione del proprio personale, attraverso un insieme di incontri, di stage, di lezioni. Per tutti coloro che sono a diretto contatto con i pazienti è previsto un aggiornamento annuale di durata variabile di 3 o 4 giorni.

PARTE SECONDA

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

2.1 Definizione standard di qualità del servizio

Sono definiti:

Fattori di qualità di un servizio, gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa esperienza concreta di quel servizio.

I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Indicatori di qualità di un servizio, le variabili quantitative o i parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Standard di qualità sono i valori attesi per un certo indicatore.

Gli standard di qualità a loro volta si suddividono in:

- a) **Standard generali** e rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese.
- b) **Standard specifici** e si riferiscono invece a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente che può verificarne direttamente il rispetto.

2.2 Strumenti di verifica di impegni e programmi – Valutazione della soddisfazione dell'utente

Il Centro lavora per dotarsi, quanto prima, della Certificazione di qualità e sono in fase di elaborazione delle Linee Guida Organizzative dove sono chiaramente indicati tutti gli aspetti principali della sua attività istituzionale.

Il Centro ha anche individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri utenti e delle loro famiglie ed il livello di soddisfazione degli operatori nello svolgere il proprio lavoro (in particolare del personale di riabilitazione in quanto in rapporto quotidiano con gli utenti), per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia a rispetto della qualità.

Vengono pertanto individuati come indicatori di qualità dei servizi:

- 1) L'indice di soddisfazione dell'utente e della sua famiglia
- 2) L'indice di soddisfazione degli operatori

Già da quest'anno il Centro sottoporrà agli utenti ed alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione.

Pubblicazione dei risultati

Il Centro elaborerà annualmente una relazione sui risultati emersi dove vengono parimenti specificati gli interventi e le azioni che si intendono intraprendere per il miglioramento della qualità dei servizi. Tale documento potrà essere portato a conoscenza degli utenti e delle loro famiglie, degli operatori del Centro, degli interlocutori istituzionali (ASL, Medici di base, Associazioni, ecc.).

2.3 Tutela e inoltro di eventuali reclami al Centro

La tutela dei diritti dell'utente viene garantita attraverso diversi strumenti:

- ✓ procedura interna per la gestione dei reclami;
- ✓ Ufficio qualità che raccoglie le notizie relative ai reclami inoltrati, le sottopone alla Direzione ed attiva le iniziative dirette al superamento dei disservizi segnalati;

Il Centro assicura che qualsiasi violazione ai diritti dell'utente e degli standard fissati dalla presente Carta dei Servizi, può essere segnalata dal diretto interessato o da un suo familiare compilando la "Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami" in distribuzione presso il Centralino.

La scheda compilata può essere depositata nella cassetta posta all'ingresso del Centro oppure spedita al seguente indirizzo:

Ufficio Qualità e Reclami – Opera Gesù Nazareno, via Valle Gardona n° 1, 07100 Sassari.

A ciascun quesito la Direzione fornirà risposta scritta entro 30 giorni.

2.4 Standard di qualità

Standard generali

Sono gli impegni riferiti a tutte le prestazioni offerte dal Centro.

Standard per l'orientamento, l'accoglienza e l'informazione sui servizi

a) Disponibilità di una segnaletica interna

Il Centro dispone di una segnaletica chiara e comprensibile per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi.

b) Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari

Dopo la prima visita, in caso di parere favorevole alla presa in carico, viene consegnata all'utente la seguente documentazione:

- ✓ Brochure informativa sui servizi riabilitativi offerti;

- ✓ Modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy;
- ✓ Copia del contratto di riabilitazione relativo al servizio da usufruire;
- ✓ Copia consenso informato per ogni tipo di prestazione effettuata.

c) Tempo di risposta al reclamo

Il Centro provvederà a rispondere al reclamo entro 30 giorni dal momento del ricevimento.

Standard per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento

a) Rispetto della normativa della privacy

Il Centro nello svolgimento delle proprie attività garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza degli utenti ai sensi della D.lgs. 196/2003.

b) Condivisione del progetto riabilitativo con la famiglia

Il progetto riabilitativo individuale tiene conto in maniera globale dei bisogni, delle preferenze del paziente (e/o dei suoi familiari, quando è necessario), delle sue menomazioni, disabilità e, soprattutto, delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei suoi fattori ambientali, contestuali e personali. Tale progetto è condiviso con la famiglia e comunicato alla stessa (come da DGR 8/16 del 28.02.2006).

Standard per le relazioni col personale

a) Riconoscibilità degli operatori

Il Centro assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile.

Standard per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria

a) Comunicazione alla famiglia del Progetto Riabilitativo

I familiari sono informati sul Progetto ed i programmi riabilitativi che il paziente seguirà all'interno del Centro.

b) Elaborazione di una relazione finale di dimissione

All'atto della dimissione dell'utente, il Centro rilascerà una relazione medica conclusiva al fine di prevedere il percorso successivo dell'utente e la copertura di eventuali bisogni erogabili da altre strutture.

In ogni caso la dimissione avviene previo coinvolgimento del paziente e/o dei suoi familiari circa il percorso successivo garantito alla persona con disabilità.

Standard per la professionalità degli operatori

a) Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi

Il Centro garantisce che il personale in servizio (eccetto le figure professionali considerate in esaurimento dal CCNL) è in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

b) Formazione continua degli operatori

Il Centro assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori predisponendo un piano formativo annuale.

Comfort e pulizia delle strutture

a) Esistenza di servizi di ristoro (distributori automatici)

Presso la struttura sono dislocati distributori automatici di snack e bevande funzionanti 24 ore al giorno.

b) Esistenza di telefoni accessibili agli utenti

All'interno del Centro è disponibile un telefono pubblico sia per gli utenti che per i visitatori.

c) Igiene degli ambienti

La pulizia delle stanze, dei servizi igienici, dei luoghi di soggiorno degli spazi comuni e dei luoghi di attività viene assicurata quotidianamente. Quando occorre la pulizia è ripetuta più volte nel corso della stessa giornata.

Tabella riepilogativa degli standard generali

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE		STANDARD
Orientamento, accoglienza e informazione sui servizi	1	Disponibilità di una segnaletica interna	√
	2	Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari	√
	3	Tempo di risposta al reclamo	30 gg
Personalizzazione e umanizzazione del trattamento	4	Rispetto della normativa della privacy	√
	5	Condivisione del progetto riabilitativo con la famiglia	√
Relazioni col personale	6	Riconoscibilità degli operatori	√
Completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria	7	Comunicazione alla famiglia del Progetto Riabilitativo	√
	8	Elaborazione di una relazione finale di dimissione per	√
Professionalità degli operatori	9	Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi	√
	10	Formazione continua degli operatori	√
Confort e pulizia delle strutture	11	Esistenza di servizi di ristoro (distributori di bevande)	√
	12	Esistenza di telefoni accessibili agli utenti	√
	13	Igiene degli ambienti	√

Standard specifici per ogni servizio

Gli standard specifici sono gli impegni riferiti a ciascun servizio offerto dal Centro.

Standard specifici nel servizio di Riabilitazione Residenziale e Semiresidenziale

1) Tempo di attesa per la prima visita dal momento della prenotazione.

Ogni potenziale utente, per prenotare la prima visita può contattare il Centro telefonicamente (079/270511); la “prima visita” sarà effettuata entro un tempo medio di attesa pari a 7 giorni (salvo particolari esigenze espresse dall'utente o dal Centro).

2) Comunicazione esito prima visita.

I risultati della prima visita sono comunicati all'utente dall'Equipe visitante entro 2 giorni dalla stessa così come l'inizio dei trattamenti in caso di disponibilità immediata di posti. In caso contrario l'Equipe inserisce il nominativo del soggetto disabile nella lista di attesa.

3) Termine periodo osservazione preliminare.

Dal momento dell'accoglienza inizia il “periodo di osservazione” della durata di massimo 30 giorni al termine del quale si avrà la conferma o meno del ricovero.

4) Visite specialistiche.

I medici specialisti ed i tecnici laureati effettuano una visita medica al momento dell'ingresso dell'utente nel Centro. Ogni tre mesi vengono effettuate visite medico specialistiche di controllo. In caso di necessità è garantito un controllo continuo.

5) Verifiche periodiche dell'equipe multidisciplinare.

Ogni sei mesi viene effettuata una verifica del Progetto Riabilitativo Individuale. Lo scopo delle verifiche è quello di accertare l'efficacia del PRI, analizzare le osservazioni ed i fatti salienti registrati nel periodo di riferimento e decidere in merito ad eventuali azioni correttive e/o preventive da intraprendere, eventualmente revisionando /aggiornando il Progetto Riabilitativo Individuale.

In caso di necessità sono previste ulteriori verifiche.

6) Assistenza sanitaria.

Quotidianamente viene garantita dal personale medico ed infermieristico un'adeguata assistenza sanitaria ed il monitoraggio continuo della malattia e della disabilità.

I pazienti residenti al momento dell'ingresso vengono assegnati per tutta la durata della degenza ad un nuovo medico di base. Tale medico svolge attività ambulatoriale nell'infermeria due giorni la settimana ed effettua visite ai pazienti, al bisogno, su chiamata degli infermieri professionali o del personale medico.

Per le urgenze di carattere generale il personale di notte, addetto ai reparti, fa riferimento ai medici della struttura e/o al servizio di guardia medica. Per le emergenze si fa riferimento al Pronto Soccorso dell'Ospedale Civile "SS Annunziata" di Sassari.

7) Orari di accesso previsti per le visite dei familiari.

L'accessibilità ai familiari in visita è sempre assicurata.

Per i pazienti residenti l'orario di visita è dalle ore 12.00 alle ore 13.00 e dalle ore 17.00 alle ore 18.00; durante il fine settimana l'orario è dalle 9 alle 18.

Per i pazienti semiresidenti, l'orario è dalle ore 12.00 alle ore 13.00.

I familiari che si trattengono in visita e richiedono di essere presenti e partecipi alle attività devono accordarsi con l'educatore di riferimento.

Le visite non devono essere di ostacolo alle attività mediche e riabilitative e non devono recare disturbo alla privacy degli altri pazienti.

Le visite da parte di enti od istituzioni pubbliche o private (scuole, università etc.) si svolgono di norma il giovedì dalle 10 alle 12, ma devono comunque essere concordate e confermate da parte degli operatori coinvolti, almeno una settimana prima.

8) Rientri in famiglia degli utenti in regime residenziale.

In base alla normativa attualmente in vigore ogni paziente può rientrare in famiglia per un massimo di 30 giorni nell'anno, preferibilmente nel periodo estivo e durante le festività, con diritto alla conservazione del posto.

Il Progetto Riabilitativo Individuale può prevedere, nell'interesse del paziente ed al fine "di evitare i danni di una protratta istituzionalizzazione", rientri in famiglia più lunghi e frequenti che saranno garantiti in presenza di famiglie motivate e disponibili all'accoglienza.

9) Uscite brevi per gli utenti residenti

Per i pazienti, in condizioni cliniche favorevoli, è consentito effettuare brevi uscite con i familiari, altri accompagnatori o, se pienamente autonomi, da soli. Al momento di uscire, il familiare, l'accompagnatore o l'educatore che autorizza l'uscita deve compilare

l'apposito modello "Scheda Uscita", attraverso il quale si assume la responsabilità della tutela del paziente.

10) Disponibilità del telefono per le comunicazioni tra utenti e familiari (e viceversa).

All'interno del Centro è disponibile un telefono pubblico; in ogni caso il Centro, al bisogno, garantisce il mantenimento di un'adeguata comunicazione tra utente e famiglia.

11) Disponibilità dell'equipe multidisciplinare per l'informazione sullo stato di salute degli utenti.

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle proprie (o del familiare) condizioni di salute, pertanto i medici ed i tecnici laureati sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento da concordare anche telefonicamente, con il Centralino (079/270511).

E' possibile anche contattare l'equipe multidisciplinare telefonicamente, ogni giorno escluso il sabato e la domenica, dalle ore 11.00 alle ore 13.00.

12) Disponibilità della cartella clinica o di altra documentazione su richiesta.

Durante il periodo di degenza o all'atto della dimissione o successivamente può essere richiesta, nel rispetto della normativa prevista dal D.lgs. 196/2003, alla Direzione Medica e/o ai Medici Responsabili, copia della cartella clinica o di altra documentazione mediante richiesta scritta (il modulo è disponibile presso il Centralino).

Quanto richiesto è rilasciato entro sette giorni.

13) Consegna relazione di dimissione.

Ogni dimissione viene accompagnata da un'apposita relazione scritta, predisposta dal Direttore Sanitario, nella quale viene riportata la motivazione della dimissione. Tale relazione viene consegnata al momento della dimissione alla famiglia e trasmessa al Punto Unico di Accesso.

14) Richiesta certificati carattere amministrativo

Tutte le certificazioni di carattere amministrativo vengono rilasciate entro sette giorni dalla data della richiesta scritta (il modulo è disponibile presso l'ufficio Centralino).

15) Pulizia degli ambienti di vita e soggiorno.

Tale servizio può essere affidato in tutto o in parte, tramite appalto o convenzione, ad una società esterna.

La pulizia degli ambienti di vita e soggiorno viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici è assicurata più volte nella stessa giornata.

16) Servizio guardaroba

Al momento dell'ingresso i pazienti residenti consegnano i loro indumenti, secondo le indicazioni ricevute, al servizio guardaroba.

Le integrazioni eventuali di abbigliamento ed i nuovi cambi stagionali saranno richiesti dagli operatori del guardaroba. Il servizio comprende inoltre l'effettuazione di piccole ed ordinarie riparazioni che eventualmente si rendessero necessarie.

Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione del servizio

17) Servizio lavanderia

Il servizio comprende il lavaggio igienizzato con macchinario industriale della biancheria intima e degli indumenti dei pazienti che viene garantita quotidianamente, degli asciugamani ed accappatoi personali e della biancheria piana (lenzuola, coperte, tovaglie etc.).

Si consiglia per i capi colorati di fornire indumenti resistenti ai lavaggi per evitare danneggiamenti.

Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione del servizio.

18) Cambio biancheria.

Il cambio della biancheria da letto viene assicurato settimanalmente. Per esigenze particolari dell'utente si provvede quotidianamente.

19) Servizio mensa e gradimento dello stesso.

I pasti vengono serviti ai seguenti orari:

colazione dalle ore 7.30 alle ore 8.30

pranzo dalle ore 12.30 alle ore 13.30

merenda dalle ore 16 alle ore 17

cena dalle ore 19.00 alle ore 20.00

La dieta alimentare dei pazienti del Centro è stabilita dal Direttore Sanitario che propone i menù periodici e quelli specifici per singoli pazienti. I menù periodici e quelli

specifici sono sottoposti all'approvazione da parte del competente servizio di igiene alimentare della ASL di ubicazione del Centro.

Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione del servizio.

20) Servizio Manutenzione

L'Opera garantisce l'efficienza di tutti i suoi impianti, di tutti gli immobili e di tutti i beni mobili del Centro, attraverso il servizio di manutenzione interna o rivolgendosi a ditte specializzate esterne.

La segnalazione delle necessità di manutenzione può essere fatta da chiunque ravvisi un guasto o un'anomalia di funzionamento di un bene mobile o immobile, utilizzando gli appositi modelli disponibili presso il Centralino e consegnando gli stessi al Responsabile Manutenzioni o, in sua assenza, direttamente al personale addetto alle manutenzioni.

Le operazioni di ordinaria manutenzione dovranno essere eseguite entro 2 giorni dalla richiesta, salvo imprevisti dovuti a caso fortuito o forza maggiore. Le operazioni di straordinaria manutenzione saranno eseguite secondo i tempi e le modalità necessarie, non sempre quantificabili temporalmente, ma comunque entro un lasso di tempo congruo.

Sia le operazioni di ordinaria che quelle di straordinaria manutenzione, devono svolgersi possibilmente senza arrecare disturbo alle attività riabilitative e assistenziali e in assoluta sicurezza senza arrecare pregiudizio agli utenti, al personale o a chiunque transiti nelle zone di lavoro.

21) Servizio Trasporto

A favore degli utenti che usufruiscono dei servizi di riabilitazione a ciclo diurno è garantito il trasporto dalla propria abitazione al Centro e viceversa.

Il servizio trasporto, inoltre, può essere utilizzato per consentire agli utenti di essere accompagnati in luoghi di aggregazione, la partecipazione a manifestazioni, lo svolgimento di attività riabilitative esterne al Centro, lo svolgimento di visite mediche specialistiche nonché l'accompagnamento del personale per lo svolgimento di incarichi o operazioni inerenti il servizio.

22) Attività collaterali del servizio di riabilitazione residenziale

Il Centro tenuto conto delle indicazioni sanitarie e delle esigenze individuali dei pazienti garantisce:

- a)** l'accesso all'istruzione scolastica;

- b)** la frequenza di luoghi di aggregazione esterni (centro polivalente, palestre, piscina, altro);
- c)** attività ricreative organizzate al fine di permettere ai pazienti di vivere in un ambiente il più possibile aperto e partecipato. Il Centro è da sempre aperto ad associazioni e gruppi di volontariato (manifestazioni, sagre, ecc.);
- d)** organizzazione nel periodo estivo di periodi di vacanza montagna/mare;
- e)** organizzazione stagione balneare (luglio) con uscite serali programmate;
- f)** disponibilità struttura per incontri periodici con i pazienti e/o familiari e loro associazioni di rappresentanza per favorire l'informazione, la formazione e la condivisione delle problematiche relative alla menomazione, alla disabilità, all'handicap
- g)** organizzazione manifestazioni musicali e teatrali.

**Tabella di sintesi degli standard specifici
nei Servizi di Riabilitazione Residenziale e Semiresidenziale.**

FATTORI QUALITÀ	INDICATORE		STANDARD
Tempestività, puntualità e regolarità del servizio	1	Tempo di attesa per la prima visita dal momento della prenotazione	7 gg
	2	Comunicazione esito prima visita	2 gg.
	3	Termine periodo di osservazione preliminare.	30 gg dal ricovero
	4	Visite specialistiche	Ogni 3 mesi o al bisogno
	5	Verifiche periodiche dell'equipe multidisciplinare	Ogni 6 mesi o al bisogno
	6	Assistenza sanitaria	24 h/24 h
Personalizzazione e umanizzazione del trattamento	7	Orari d'accesso previsti per le visite dei familiari	10.00 -12.00 16.00 -18.00
	8	Rientri in famiglia	In base a quanto stabilito nel Progetto Riabilitativo Individuale
	9	Uscite brevi per i pazienti residenti	con autorizzazione
	10	Disponibilità del telefono per le comunicazioni tra pazienti e familiari	24h/24h
Completezza e chiarezza dell'informazione Sanitaria	11	Disponibilità dell'Equipe multidisciplinare per l'informazione sullo stato di salute degli utenti	Garantita, previo appuntamento
	12	Disponibilità della cartella clinica o di altra documentazione sanitaria	7 gg. dalla richiesta
	13	Consegna relazione di dimissione	Contestualmente alla dimissione
	14	Rilascio certificati amministrativi	7 giorni dalla richiesta
	15	Pulizia degli ambienti di vita e soggiorno	Quotidiana
	16	Servizio guardaroba	Garantito dall'Opera
Confort prestazioni alberghiere	17	Servizio lavanderia	Garantito da Cooperativa Sociale
	18	Cambio biancheria	7 gg
	19	Servizio mensa e gradimento dello stesso	Rilevazione annuale
	20	Servizio Manutenzione	2 gg
	21	Servizio Trasporto	tutti i giorni feriali
	22	Attività collaterali	

2.5 Gestione dei reclami ed indennizzi per il mancato rispetto degli impegni

L'obiettivo è quello di realizzare un sistema efficace ed efficiente per garantire una risposta a chi presenta una segnalazione/reclamo e migliorare così i servizi stessi della struttura.

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti di ogni utente attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.

I reclami (comprese le segnalazioni di disservizio, i suggerimenti e le proposte) possono essere presentate attraverso le seguenti modalità:

- ✓ compilazione del modulo disponibile presso il Centralino, sottoscritto dall'utente e/o suo familiare e depositato nella cassetta posta all'ingresso del Centro, ovvero inviato a: Ufficio Qualità e Reclami dell'Opera Gesù Nazareno, via Valle Gardona 1, Sassari.

Il Centro a fronte di comprovate e documentate inadempienze degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, riconosce all'utente un indennizzo di €. 50,00 nei seguenti casi:

- ✓ mancato rispetto tempo di attesa prima visita dal momento della prenotazione e mancata comunicazione esito prima visita;
- ✓ accessibilità ai familiari ed orario delle visite;
- ✓ tempo di rilascio della cartella sanitaria;
- ✓ tempo di rilascio delle certificazioni mediche ed amministrative
- ✓ mancata consegna relazione di dimissioni.
- ✓ non rispetto dei tempi per il cambio biancheria
- ✓ mancato rispetto dei menù periodici e specifici.

Il Centro accertato il mancato rispetto degli impegni, attraverso il proprio Ufficio Amministrativo, indennizza l'utente ed accredita quanto dovuto, entro 30 giorni successivi alla data di ricevimento del reclamo, a mezzo di assegno bancario "non trasferibile".

2.6 Pubblicizzazione e validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori del Centro nonché agli Enti pubblici e privati interessati, e sarà nuovamente oggetto continuo di iniziative di pubblicizzazione ad ampio spettro.

La presente Carta dei Servizi è valida sino a nuova revisione

PARTE TERZA

Informazioni sulla struttura

3.1 CARATTERISTICHE GENERALI

Il Centro di riabilitazione sanitaria e sociosanitaria, è costituito dal complesso immobiliare sito in Sassari Via Valle Gardona n°1, suddiviso in tre padiglioni collegati tra loro, ogni padiglione è suddiviso in moduli autonomi che vanno da un minimo di 12 a massimo 24 posti letto ed è provvisto di ambienti termocondizionati; è dotato di laboratori, parcheggi per il personale e i familiari degli ospiti, ampi spazi verdi e strutture sportive quali palestre, campo di calcio e di pallacanestro, servizio di custodia e guardiania, con adiacenti magazzini. Il tutto copre una superficie di 30.000 mq.

L'area su cui sorge il complesso è ubicata alle porte della città, in una posizione ben servita dai mezzi pubblici ed allo stesso tempo facilmente raggiungibile a piedi dal centro cittadino.

Nel corso degli ultimi anni l'Opera ha effettuato ingenti investimenti al fine della sopraelevazione e dell'ammodernamento, anche tecnologico, dell'intero edificio, nonché dell'abbattimento delle barriere architettoniche.

Oggi è in possesso di tutti i requisiti necessari per la richiesta di accreditamento definitivo per l'esercizio di attività di riabilitazione sanitaria e sociosanitaria in ambito residenziale e semiresidenziale, ai sensi del D.P.R. 14.01.1997 e per poter ospitare ed offrire servizi a 104 utenti in regime residenziale e 90 in regime semiresidenziale.

All'interno della struttura attualmente collaborano oltre 94 operatori dei quali:

- n. 61 tra personale assunto a tempo indeterminato, con applicazione del CCNL per il settore della Sanità, e personale convenzionato con l'Opera Gesù Nazareno;

L'incremento del numero delle prestazioni rese all'interno del Centro comporterà un incremento proporzionale del numero dei dipendenti con prevalenza del personale della riabilitazione e specializzato.

Caratteristiche strutturali generali

Fermo restando il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, abbattimento barriere architettoniche, igiene e sicurezza sul lavoro, i locali e gli spazi utilizzati per la realizzazione delle attività e dei servizi erogati all'interno dell'Opera Gesù Nazareno sono così articolati:

- **Un Centro Residenziale per disabili psichici**, ubicato al primo e secondo piano del III padiglione diviso in due moduli da 8 e 24 posti letto.

Attualmente ospita 15 utenti pur avendo una capacità ricettiva di 32.

- **Un Centro Residenziale a valenza socio-riabilitativa**, ubicato al piano primo del I e II padiglione, diviso in 2 moduli (A e B) da 12 e 24 posti letto, al piano secondo del I e II padiglione, diviso in 2 moduli (C, D) da 12 e 24 posti letto.
Attualmente ospita 48 utenti pur avendo una capacità ricettiva di 72
- **Un Centro diurno a valenza socio-riabilitativa**, ubicato al piano terra del II padiglione. Attualmente accoglie 25 utenti pur avendo una capacità ricettiva di 40.
- **Un Centro diurno per disabili psichici**, ubicato al piano terra e al primo piano del III padiglione, destinato ad accogliere fino ad un massimo di 60 utenti.
- **Un Centro Attività**, ubicato al seminterrato e al primo piano del III padiglione, con diversi laboratori artigianali ed aule didattiche.
- **Una Direzione Sanitaria e Centro medico**, con differenti ambulatori e una palestra per attività riabilitativa, ubicato al piano terra e primo piano del III Padiglione.
- **Un Centro Direzione Generale ed Amministrativa**, ubicato al piano terra del I padiglione.

3.2 CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

Il Centro residenziale per disabili psichici

Il Centro residenziale è suddiviso in moduli, ogni modulo è caratterizzato da una certa omogeneità dell'utenza per una più corretta gestione del percorso riabilitativo.

Il personale operativo è costituito da un minimo di :

- Un Educatore Professionale ogni 4 utenti
- Un Operatore addetto all'assistenza (OSS) ogni 6 utenti
- Un Tecnico della Riabilitazione ogni 20 utenti
- Un Infermiere Professionale con responsabilità sulla gestione e somministrazione dei farmaci e dei servizi alla persona.
- Uno Psicologo/Pedagogista con presenza programmata per 2 ore giornaliere ogni 20 utenti, a seconda della tipologia della patologia trattata nel modulo
- Un Neuropsichiatra con presenza programmata per 5 ore/settimana ogni 20 utenti.
- Un Direttore Sanitario con presenza programmata di 5 ore settimanali per ogni modulo.

La giornata tipo prevede una presa in carico dell'utente, per quanto possibile sin dal risveglio, da parte dell'educatore professionale, e secondo quanto previsto dal progetto programma personale segue un percorso che dopo un rapido incremento delle autonomie

personali e sociali porti ad attività di formazione e di tirocinio lavorativo in ambienti protetti o in situazioni di lavoro ordinario anche attraverso reali inserimenti in aziende pubbliche o private. In queste fasi l'utente è accompagnato e seguito nel contesto lavorativo da educatori professionali, mediatori dell'inserimento, competenti nei percorsi di (ri)abilitazione e nel valutare gli ambiti di lavoro in tutti i suoi aspetti.

Al rientro nel modulo l'utente può partecipare ad attività ludiche o sportive o socializzanti secondo quanto previsto nel progetto-programma personale.

Il Centro residenziale a valenza socio-riabilitativa

Il Centro residenziale è suddiviso in moduli, ognuno dei quali è caratterizzato da una certa omogeneità dell'utenza per una corretta gestione di interventi di assistenza tutelare ed educativo-riabilitativi.

Il personale operativo è costituito da un minimo di :

- Un Educatore Professionale ogni 15 utenti.
- Un Operatore addetto all'assistenza (OSS) ogni 3 utenti.
- Un Tecnico della riabilitazione ogni 30 utenti
- Un Infermiere Professionale con accesso programmato per le necessità di somministrazione terapia e gestione servizi alla persona.
- Uno Psicologo/Pedagogista con presenza programmata per 1 ora al giorno ogni 60 utenti
- Un Neuropsichiatra con presenza programmata per 3 ore alla settimana ogni 30 utenti.
- Un Direttore Sanitario con presenza programmata di 5 ore settimanali .

La giornata tipo prevede una presa in carico dell'utente da parte dell'educatore professionale e/o dal personale addetto all'assistenza sin dal risveglio e, secondo quanto previsto nel progetto programma personale, segue una serie di interventi educativi legati all'area delle autonomie personali (igiene personale, controllo sfinterico, abbigliamento, alimentazione). Tali interventi proseguono durante la pausa pranzo (13\15) e alla sera dalle 18 sino al riposo. Al mattino ed al pomeriggio gli utenti vengono impegnati nelle attività indicate nel progetto personale; inoltre la programmazione quotidiana prevede, per i momenti liberi dagli impegni, uscite, gite, attività ludiche e sportive, partecipazione a spettacoli e manifestazioni, soggiorni e periodi di vacanza in strutture ricettive marine e montane, sempre con l'obiettivo prioritario dell'integrazione e dell'inserimento sociale dell'utente.

Il Centro diurno per disabili psichici

Il Centro diurno è attivo dal Lunedì al Venerdì per 7 ore al giorno per 250 giorni all'anno. Gli utenti seguono un programma riabilitativo gestito con la seguente dotazione di personale:

- Un Educatore Professionale ogni 4 utenti
- Un Operatore addetto all'assistenza (OSS) ogni 20 utenti.
- Un Tecnico della Riabilitazione ogni 20 utenti.
- Un Infermiere Professionale con accesso programmato per le necessità di somministrazione terapia e altre funzioni infermieristiche.
- Uno Psicologo/Pedagogista con presenza programmata per 2 ore giornaliere ogni 20 utenti.
- Un Neuropsichiatra con una presenza programmata di 3 ore alla settimana ogni 20 utenti, a seconda della tipologia
- Un Direttore Sanitario con presenza programmata di 5 ore settimanali .

La giornata tipo prevede la presa in carico dell'utente da parte dell'Educatore che lo indirizza alle attività programmate nel progetto riabilitativo e che possono essere svolte all'interno della struttura o, preferibilmente, presso aziende esterne. In ogni caso un tutor o un mediatore dell'inserimento lavorativo ne segue il percorso, relazionandosi con il datore di lavoro o con un responsabile della struttura o del servizio esterno.

Per gli ospiti è previsto il servizio di trasporto dal domicilio dell'utente alla struttura e viceversa; i costi sono a carico degli Enti competenti secondo la normativa regionale.

Per coloro che risiedono oltre 30 Km dal Centro, e/o per i quali il servizio di trasporto sia inattuabile, è in fase di studio la possibilità di offrire un servizio di tipo alberghiero per quelle ore in cui le attività riabilitative sono terminate (dalle 17 alle 9), garantendo vitto e alloggio, oltre ad un minimo di attività educative serali e all'assistenza notturna.

Il Centro diurno a valenza socio-riabilitativa

Il Centro diurno è attivo dal Lunedì al Venerdì 7 ore al giorno per 250 giorni all'anno. Gli utenti sono organizzati in gruppi omogenei e seguono un programma riabilitativo gestito con la seguente dotazione di personale:

- Un Educatore Professionale ogni 7 utenti
- Un Operatore addetto all'assistenza (OSS) ogni 7 utenti.

- Un Infermiere Professionale con accesso programmato per le necessità di somministrazione terapia e altre funzioni infermieristiche.
- Un Neuropsichiatra con una presenza programmata di 2 ore alla settimana ogni 20 utenti
- Un Assistente Sociale con presenza programmata per 1,5 ore giornaliere ogni 20 utenti.
- Un Direttore Sanitario con presenza programmata di 5 ore settimanali .

L'organizzazione prevede che gli utenti, dopo l'accoglienza al Centro, vengono accompagnati al Centro Attività o impegnati in attività riabilitative e ludico-sportive-ricreative, secondo quanto previsto nel Progetto personale, alle 13 si fa rientro al Centro diurno per il pranzo, segue un breve periodo di riposo e subito dopo riprendono le attività in programma.

Per gli ospiti è previsto il servizio di trasporto dal domicilio dell'utente alla struttura e viceversa; i costi sono a carico degli Enti competenti secondo la normativa regionale.

Il Centro Attività

La strategia di intervento si basa su un metodo di lavoro flessibile e, secondo quanto previsto nel progetto riabilitativo individuale, coinvolge e viene attuato nel Centro, in sinergia con le altre figure istituzionali presenti (Associazione e Cooperativa), attraverso personale tecnico esperto nei vari settori e consulenti per le diverse attività (Educatori Professionali, Terapisti della Riabilitazione, Terapisti Occupazionali, Pedagogista, Psicologo, Neuropsichiatra) e con la collaborazione del personale addetto all'assistenza (OSS/OTA)

Per la realizzazione sono disponibili laboratori, aule didattiche, ambulatori, palestre, campi sportivi, spazi esterni etc, dove a differenti livelli e secondo l'utenza, vengono offerti i seguenti servizi:

Laboratori di arti espressive: guidati da educatori specializzati nel settore, hanno l'obiettivo di realizzare attività riabilitative finalizzate al miglioramento delle abilità visomotorie, nella pianificazione di sequenze di azioni complesse, lavorando contemporaneamente sulla socializzazione e nella gestione di momenti di gruppo. Comprendono laboratorio di bricolage, di decorazione e pittura, di manipolazione, di contatto corporeo.

Laboratorio di musica e di teatro terapia: questo laboratorio ha l'obiettivo di favorire le capacità espressive relazionali attraverso musica, danza, recitazione, postura. E' seguito da tre educatori specializzati che in collaborazione con un insegnante di musica e un gruppo di volontari, insieme agli utenti del Centro hanno costituito una Compagnia teatrale che si cimenta con successo nel territorio provinciale e regionale, partecipando anche a manifestazioni nazionali.

Laboratori artigianali e di terapia occupazionale: laboratori storici dell'Opera sono strumenti indispensabili per il raggiungimento di diversi obiettivi e servono per il mantenimento delle residue capacità operative, sono strumento osservativo e di acquisizione di tecniche lavorative; sono seguiti da esperti del mestiere e da ergoterapisti specializzati.

Attualmente sono attivi i laboratori di ceramica, legatoria, giardinaggio, lavorazione del legno e restauro.

Attività didattiche e formative: notevole importanza nell'intervento globale sull'utente viene data all'aspetto cognitivo e cognitivo didattico. Nelle aule didattiche sono impartite lezioni per ampliare le conoscenze culturali dell'individuo e lezioni di alfabetizzazione. Lezioni che vengono impartite da insegnanti specializzati che utilizzano come tecniche riabilitative il metodo del prof. Feuerstein, metodo conosciuto e diffuso ormai in decine di paesi che si basa sulla Teoria della modificabilità Cognitiva Strutturale, nonché altri strumenti di riabilitazione cognitiva appresi in seguito a formazione specifica.

Nei programmi personalizzati dell'area cognitiva trovano importante collocazione i servizi offerti dalle attività informatiche; attività svolte in due aule attrezzate e costantemente aggiornate dove gli utenti vengono istruiti all'uso del personal computer che viene usato oltre che per la produzione di testi scritti anche come mediatore della comunicazione tra educatore ed utente e tra gli utenti stessi.

Idrokinesiterapia: un terapeuta della riabilitazione utilizza l'attività motoria in acqua ai fini riabilitativi mirando al recupero di schemi ed immagini di movimenti inadeguati per patologie pregresse o mai acquisiti. Interviene inoltre nei deficit cognitivi con miglioramento della sfera relazionale. Viene praticata all'esterno della struttura in piscine pubbliche e private (Lu Fangazzu/Le Querce) e si rivolge ad utenti esterni ed interni alla struttura di tutte le fasce di età.

Pet - Therapy: da oltre un anno il Centro offre come ulteriore attività riabilitativa interventi con l'utilizzo del cavallo o di piccoli animali. Il pet terapeuta lavora sull'area neuromotoria e neuro psicologica. E' dimostrato che il contatto con gli animali è in grado di creare un feedback positivo del soggetto rispetto alla realtà esterna con rafforzamenti dell'autostima e con più armonica strutturazione della personalità.

Gruppo Sportivo Ge.Na.: l'esperienza condotta da più di 40 anni dal Gruppo Sportivo ha dimostrato che lo sport, praticato con la supervisione dei sanitari (medici e psicologo) e condotto da educatori e istruttori adeguatamente formati, oltre ad introdurre un valore aggiunto alla riabilitazione ha una propria efficacia nell'azione di prevenzione dei processi di marginalizzazione e nel potenziamento della partecipazione sociale delle persone con handicap.

Ha squadre ed atleti che partecipano, nelle diverse discipline sportive, a gare, manifestazioni e tornei a livello comunale e provinciale nonché a incontri e meeting interregionali e nazionali.

Il Gruppo Sportivo, da sempre affiliato al Centro Sportivo Italiano, ha ultimamente costituito lo Special Team Ge.Na, aderendo così al progetto "Special Olympics" ossia un programma internazionale di allenamento sportivo e competizioni atletiche per ragazzi ed adulti con disturbo mentale.

Il Centro Medico

Il lavoro degli operatori dell'Opera Gesù Nazareno, si svolge secondo le modalità e le logiche dell'equipe multidisciplinare. L'Equipe interna, coordinata dal Direttore Sanitario, garantisce i necessari approfondimenti valutativi e la personalizzazione dell'intervento riabilitativo. A tal fine, per ogni utente, l'equipe redige e aggiorna il progetto-programma riabilitativo, con il coinvolgimento degli altri operatori dell'Opera Gesù Nazareno, dell'utente e/o dei familiari e ne definisce i tempi di attuazione e le modalità di verifica e di valutazione.

L'Equipe Multidisciplinare svolge le seguenti funzioni:

- valutazione
- elaborazione e stesura dei programmi riabilitativi
- erogazione di trattamenti riabilitativi
- educazione e training
- mantenere rapporti funzionali con servizi di supporto in ragione alle necessità dell'utente

- partecipazione attiva alle riunioni
- pianificazione delle dimissioni

Le prestazioni possono essere erogate a favore del singolo o di piccoli gruppi e prevedono l'uso di strumenti di valutazione oggettivi e si concretizzano tra l'altro in:

Psicodiagnostica: questo servizio offerto dal Centro è finalizzato principalmente all'inquadramento diagnostico dell'utente attraverso la somministrazione, da parte di psicologo esperto, di test intellettivi e proiettivi che consentono la definizione di programmi riabilitativi individualizzati.

Psicoterapia: si occupa di analizzare le varie dinamiche psicologiche per favorire nel soggetto il rafforzamento del sé, il miglioramento dell'autostima e lo sviluppo relazionale. In riferimento alle problematiche riscontrate gli interventi sono articolati in sedute individuali o di gruppo. Si rivolge oltre che agli utenti interni, alle famiglie e a utenti esterni.

Le attività di riabilitazione effettuate dall'Equipe Multidisciplinare possono essere integrate da altri professionisti convenzionati, i quali, all'interno del Centro Medico, presteranno la loro azioni nei seguenti ambiti di intervento:

Logopedia: finalizzata alla rieducazione del linguaggio e della comunicazione verbale viene realizzata da una logopedista attraverso trattamenti individuali e di gruppo. Inserita in un progetto riabilitativo è integrata in un programma globale e finalizzato, si rivolge a soggetti in età evolutiva ed adulta.

Psicomotricità: viene espletata nella palestra del Centro Attività da un psicomotricista che prendendo in carico l'individuo nella sua globalità psicofisica; nel suo intervento utilizza metodi e tecniche a mediazione corporea.

ALLEGATI

CONTRATTO

per erogazione di prestazioni di riabilitazione globale sanitaria e sociosanitaria a ciclo continuativo

<p>Il/La sottoscritto/a _____ / _____</p> <p><input type="checkbox"/> madre <input type="checkbox"/> padre <input type="checkbox"/> altro (specificare) _____</p> <p>dell'utente _____</p> <p>nato a _____ il ____ / ____ / ____</p>
--

dichiara

- di conoscere le finalità dei servizi offerti dal Centro di Riabilitazione dell'Opera Gesù Nazareno s.r.l.;
- di essere stato informato delle procedure relative alla accoglienza ed alla presa in carico;
- di aver ricevuto un estratto della Carta dei Servizi Sanitari e l'informativa riguardante il trattamento dei dati personali per la tutela della privacy;
- di essere consapevole che l'inserimento nel Centro è subordinato al parere favorevole espresso dalla Direzione Medica al termine del periodo di osservazione della durata massima di 30 giorni;

si impegna

- a collaborare con i medici ed il personale di riabilitazione alla realizzazione del Progetto Riabilitativo Individuale
- ad essere disponibile all'accoglienza periodica in famiglia del proprio parente, così come previsto nel Progetto riabilitativo Individuale;
- a rispettare gli orari di visita e le fasce orarie stabilite per l'informazione sullo stato di salute, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività riabilitativa;
- a rispettare le regole istituzionali contenute nell'estratto della carta dei servizi sanitari;
- ad autorizzare la Direzione Medica a disporre, in caso di urgenza, il ricovero presso qualsiasi struttura sanitaria;
- a fornire il servizio di assistenza, in caso di ricovero ospedaliero;
- a provvedere ogni qualvolta si rende necessario al reintegro del corredo personale;
- a comunicare assenze superiori al periodo indicato nella Carta dei Servizi.

L'Opera Gesù Nazareno si impegna:

- ad un'accoglienza ispirata ai valori ed allo spirito di dedizione della fondatrice dell'Opera e, attraverso i propri operatori, ad assistere e curare la persona affidata con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana;
- ad elaborare per ogni utente, un progetto riabilitativo adeguato e possibilmente rispondente ai bisogni ed alle preferenze del paziente e dei suoi familiari;
- a fornire alla famiglia un'informazione completa riguardo lo stato di salute, agli accertamenti diagnostici ed alle attività riabilitative cui sarà sottoposto l'utente;
- ad informare la famiglia sulla possibilità di trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture;
- a fornire informazioni complete e comprensibili che permettano di esprimere un consenso effettivamente informato ai trattamenti riabilitativi da realizzare;
- alla riservatezza dei dati relativi alla patologia ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi;
- a tutelare il diritto di ogni paziente e della sua famiglia di esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni, a segnalare eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio ed ad avere riscontro delle segnalazioni;

Sassari li, _____

Firma del Paziente (o di chi ne fa le veci)

Il Direttore generale
(Dott. Michele Marras)

CONTRATTO

per erogazione di prestazioni di riabilitazione globale sanitaria e socio-sanitaria a ciclo diurno

Il/La sottoscritto/a _____ / _____ <input type="checkbox"/> madre <input type="checkbox"/> padre <input type="checkbox"/> altro (specificare) _____ dell'utente _____ nato a _____ il ____ / ____ / ____

dichiara

- di conoscere le finalità dei servizi offerti dal Centro di Riabilitazione dell'Opera Gesù Nazareno s.r.l.
- di essere stato informato delle procedure relative alla accoglienza ed alla presa in carico;
- di aver ricevuto un estratto della Carta dei Servizi Sanitari e l'informativa riguardante il trattamento dei dati personali per la tutela della privacy;
- di essere stato informato che il servizio di Riabilitazione a ciclo diurno è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30 per 250 giorni l'anno ;
- di essere consapevole che l'inserimento nel Centro è subordinato al parere favorevole espresso dalla Direzione Medica al termine del periodo di osservazione della durata massima di 30 giorni;

si impegna

- a collaborare con i medici ed il personale di riabilitazione alla realizzazione del Progetto Riabilitativo Individuale
- a rispettare gli orari di visita e le fasce orarie stabilite per l'informazione sullo stato di salute per permettere lo svolgimento della normale attività riabilitativa;
- a rispettare le regole istituzionali contenute nell'estratto della Carta dei servizi
- a comunicare assenze superiori al periodo indicato nella Carta dei Servizi.

L'Opera Gesù Nazareno si impegna:

- ad un'accoglienza ispirata ai valori ed allo spirito di dedizione della fondatrice dell'Opera Gesù Nazareno e, attraverso i propri operatori, ad assistere e curare la persona affidata con attenzione e premura, nel rispetto della dignità umana;
- ad elaborare per ogni utente, un progetto riabilitativo adeguato e possibilmente rispondente ai bisogni ed alle preferenze del paziente e dei suoi;

- ad essere disponibile verso famiglia e fornire ad essa un estratto del progetto riabilitativo individuale al termine del periodo di osservazione ed in caso di verifica e/o aggiornamento periodico, per favorire il massimo coinvolgimento nell'attuazione della strategia riabilitativa;
- a garantire l'attuazione del Progetto Riabilitativo Individuale nei tempi previsti ed in modo continuativo; pertanto il Centro, si riserva la facoltà, in caso di assenze superiori al 10% del totale presenze previste nel PRI di valutare un'eventuale dimissione;
- a fornire alla famiglia un'informazione completa riguardo lo stato di salute, agli accertamenti diagnostici ed alle attività riabilitative cui sarà sottoposto l'utente;
- ad informare la famiglia sulla possibilità di trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture;
- a fornire informazioni complete e comprensibili che permettano di esprimere un consenso effettivamente informato ai trattamenti riabilitativi da realizzare;
- alla riservatezza dei dati relativi alla malattia ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi;
- a tutelare il diritto di ogni paziente e della sua famiglia di esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni, a segnalare eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio ed ad avere riscontro delle segnalazioni

Sassari lì, _____

Firma del Paziente (o di chi ne fa le veci)

Il Direttore Generale
(Dott. Michele Marras)

CONSENSO INFORMATO

Il sottoscritto _____ / _____

genitore/tutore(se altro indicare) di _____ / _____

informato dal personale medico sulle necessità terapeutiche della patologia di cui mio figlio (altro indicare) _____ è affetto, sui rischi delle cure farmacologiche / sanitarie del caso, sui rischi a cui andrebbe incontro in assenza di tali provvedimenti

AUTORIZZO

- Il personale medico/sanitario dell'Opera Gesù Nazareno a prestare le cure farmacologiche/sanitarie;
- il personale dell'Opera Gesù Nazareno a prestare le cure riabilitative idonee alla patologia di cui mio figlio (altro indicare) _____ è affetto, secondo il Progetto Riabilitativo Individuale, e successive proroghe e/o modifiche.

Sassari li, ____ / ____ / _____

IL GENITORE/TUTORE o ALTRO(specificare)_____

Preg.mo/a Signor/ra

Informativa ex art. 13 D. Lgs. 196/2003

Gentile Signore/a,

Desideriamo informarLa che il D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi dell'articolo 13 del D. Lgs. n° 196/2003, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

1. I dati da Lei forniti, saranno trattati per le finalità istituzionali della nostra società ed in particolare per:
 - Dare esecuzione ad un servizio, incarico o ad una o più operazioni contrattualmente convenute;
 - L'esecuzione di obblighi previsti da leggi e regolamenti;
 - La tutela dei diritti di OPERA GESU' NAZARENO s.r.l. in sede giudiziaria;
2. Il trattamento sarà effettuato attraverso modalità cartacee e/o elettroniche/informatizzate;
3. Il conferimento dei dati relativi a ragione/denominazione sociale, nome, cognome, indirizzo, codice fiscale e/o partita IVA, nonché ulteriore e varia documentazione del caso, è obbligatorio al fine di poter erogare le prestazioni da Lei richieste, ed è strettamente funzionale all'esecuzione del rapporto contrattuale e/o servizio richiesto. Il mancato conferimento comporta l'impossibilità d'erogazione della prestazione.
4. I dati potranno essere comunicati o portati a conoscenza di responsabili ed incaricati di soggetti pubblici o privati coinvolti a vario titolo nell'espletamento del servizio/incarico affidato, e/o per far fronte ad obblighi di natura cogente.
5. Il titolare del trattamento è OPERA GESU' NAZARENO s.r.l., sede legale ed operativa in Via Valle Gardona, n. 1, 07100, Sassari, (SS).
6. Responsabile del trattamento dei dati è il Dr. Carlo Marras.
7. Al titolare del trattamento Lei potrà rivolgersi per far valere i suoi diritti così come previsto dall'art. 7 del D. Lgs. 196/2003, che per Sua comodità riproduciamo integralmente:

Decreto Legislativo n.196/2003,

Art. 7 - Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

MANIFESTAZIONE DEL CONSENSO

Il/la sottoscritto/a _____

Dichiara di aver ricevuto completa informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 unitamente a copia dell'art. 7 del decreto medesimo, ed esprime il consenso al trattamento ed alla eventuale comunicazione dei propri dati qualificati come personali comuni e sensibili dalla citata legge, nei limiti, per le finalità e per la durata precisati nell'informativa.

Luogo e Data: _____

Firma

**SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI – SUGGERIMENTI – RECLAMI DA
PARTE DEI PAZIENTI E DELLE LORO FAMIGLIE**

Io sottoscritto/a _____ / _____

residente in _____ Via _____ n° _____

telefono _____ / _____ cellulare _____ / _____

intendo segnalare quanto segue

Data ____ / ____ / _____

Firma _____

N.B.: Il presente stampato può essere depositato nella cassetta posta all'ingresso dell'istituto oppure spedito via posta.

(Ufficio Qualità – Centro di Riabilitazione "Opera Gesù Nazareno" - Sassari Via Valle Gardona 1)

Ringraziandola per la sua segnalazione mi preme informarLa che sarà nostra cura comunicarLe (al recapito da Lei segnalato) i provvedimenti adottati.

Distinti saluti

**LIBERATORIA PER L'UTILIZZO E LA PUBBLICAZIONE DI IMMAGINI E MATERIALE
AUDIO E VIDEO**

Il/La sottoscritto/a

residente a Prov.

nella via.....

in qualità di

(genitore, tutore, rappresentante legale etc.)

del/la sig./sig.ra

nato/a a il

Codice Fiscale

con la sottoscrizione del presente atto concedo all'Opera Gesù Nazareno, con sede a Sassari nella via Valle Gardona 1, anche per tramite di altri Enti giuridici ad essa collegati, tutti i più ampi diritti in relazione all'utilizzo della immagine della persona da me rappresentata e al relativo materiale audio, video e fotografico prodotto nell'ambito delle riprese, interviste e foto realizzate nel corso delle attività riabilitative, ludico-sportive e lavorative svolte dall'Opera Gesù Nazareno o da Enti ad essa collegati, senza limiti di territorio, durata e passaggi, anche mediante cessioni totali o parziali a terzi. I predetti diritti sono concessi gratuitamente ed irrevocabilmente.

Per effetto della cessione di cui sopra, le immagini potranno, tra le altre cose, essere pubblicate su Internet, essere utilizzate nell'ambito di campagne pubblicitarie e comunicazioni alla stampa a fini redazionali, facendo divenire l'Opera Gesù Nazareno il legittimo titolare, nei limiti di quanto consentito dalle legge, di tutti i diritti d'autore, dei diritti connessi e comunque di ogni altro diritto relativo alla immagine.

E' in ogni caso vietato l'uso in contesti che pregiudichino la dignità personale ed il decoro della persona la cui immagine è oggetto della presente liberatoria.

Sollevo l'Opera Gesù Nazareno da ogni responsabilità inerente ad un uso scorretto dell'immagine e del materiale audio video da parte di terzi non autorizzati.

Sassari

Per la persona ripresa

.....

Per l'Opera Gesù Nazareno

.....