

## CARTA DEI SERVIZI – CENTRO DI RIABILITAZIONE NEAPOLISANIT

### INDICE

<b>1. LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>2</b>
1.1 COS'È	2
1.2 COME SI CONSULTA	3
1.3 RIFERIMENTI LEGISLATIVI	4
<b>2. IL CENTRO NEAPOLISANIT</b>	<b>5</b>
2.1 BREVI NOTE INFORMATIVE E FINALITÀ ISTITUZIONALI	5
2.1.1 Ubicazione	5
2.2 LA STRUTTURA	6
2.3 L'ORGANIZZAZIONE	8
<b>3. SERVIZI OFFERTI</b>	<b>10</b>
3.1 PRESTAZIONI LEGGE 11/84	11
3.1.1 Ambulatorio	11
3.1.2 Semiconvitto	13
3.1.3 CDI (Centro Diurno Integrato)	14
3.1.4 Prestazioni Domiciliari	16
3.2 PRESTAZIONI EX ART 44 LG 833/78, DECRETO 64/11, DECRETO 88/11	17
3.2.1 Ambulatorio	17
3.4 PRESTAZIONI RIABILITATIVE PRIVATE	21
<b>4. NORME DI COMPORTAMENTO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA.</b>	<b>23</b>
4.1 COMPORTAMENTO	23
4.2. AMBIENTI ED ATTREZZATURE	23
4.3 EFFETTI PERSONALI	23
4.4 FUMO	23
4.5 SERVIZI IGIENICI	23
<b>5. RAPPORTI CON IL PUBBLICO</b>	<b>24</b>
<b>6. STANDARDS DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI</b>	<b>25</b>
6.1 STANDARDS DI QUALITÀ	25
6.2 IMPEGNI E PROGRAMMI	26
ALLEGATO 1. MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI/RECLAMI/SUGGERIMENTI	28
ALLEGATO 2.	29
QUESTIONARIO "QUALITÀ GARANTITA"	29

# 1. LA CARTA DEI SERVIZI

## 1.1 Cos'è

La presente "Carta dei Servizi" costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti, nell'ottica del raggiungimento del principale obiettivo della politica aziendale del **"Centro NeapoliSanit"**:

**"il pieno soddisfacimento delle esigenze dei propri utenti"**.

Con tale documento la struttura si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati.

Il cittadino utente ha in questo modo la possibilità, verificando il mantenimento degli impegni assunti nei suoi confronti, attraverso il servizio ricevuto, di far valere i suoi diritti di fruitore di prestazioni sanitarie.

Questa Carta dei Servizi vuole essere uno strumento dinamico per il costante monitoraggio delle attività ed i continui miglioramenti che il Centro si impegna ad apportare.

La Carta dei Servizi è uno strumento per:

- avvicinare gli utenti al **"Centro NeapoliSanit"**;
- rendere partecipi gli utenti delle attività svolte;
- tutelare gli utenti da eventuali inadempienze;
- garantire la qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi contiene:

- gli standard di qualità dei servizi;
- l'impegno a migliorare continuamente la qualità del servizio,
- l'individuazione degli strumenti di tutela degli utenti, in un'ottica di:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Diritto di scelta
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia

La Nostra Carta dei Servizi adotta e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei Diritti del Malato:

La persona assistita ha il diritto:

- ad essere curata con attenzione e premura, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etico-religiose;

- ad essere individuata con il proprio nome e cognome anziché con un numero o con il nome della propria malattia;
- ad effettuare la terapia in un clima sereno e accogliente;
- di poter identificare immediatamente le persone che l'hanno in cura;
- di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi; solo ove sorga una motivata impossibilità o inopportunità di fornire tali informazioni al paziente, le stesse dovranno essere fornite ai familiari o a chi esercita la potestà tutoria; inoltre è discrezione dell'utente (o del suo tutore) indicare al Centro altri soggetti ai quali fornire tali informazioni;
- di ottenere che solo gli operatori direttamente coinvolti nell'erogazione dei Servizi siano a conoscenza dei propri dati personali e quelli riguardanti la malattia;
- di proporre reclami ed ottenere una sollecita risposta.

Oltre a quanto precedentemente riportato, è opportuno richiamare l'attenzione su alcune norme importanti che l'Utente deve rispettare:

- avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti altrui;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e il materiale che si trovano all'interno della struttura;
- evitare di creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri Utenti o per il personale della struttura;
- rispettare l'organizzazione e gli orari di terapia;
- informarsi sull'organizzazione della struttura utilizzando sedi e tempi stabiliti;
- riconoscere le competenze professionali di quanti operano nella struttura, premessa indispensabile per poter stabilire una valida collaborazione;
- partecipare al progetto terapeutico.

## 1.2 Come si consulta

La **Carta dei Servizi** va letta e consultata:

- con lo spirito di conoscere la struttura organizzativa del "**Centro NeapoliSanit**"
- con lo scopo di farsi un'idea corretta delle modalità operative adottate e delle discipline terapeutiche attuate
- con la propensione a fornire i propri suggerimenti e a rendere partecipe il Centro delle proprie perplessità o reclami, in modo da fornire ad esso gli strumenti adatti per erogare un'assistenza ed un trattamento sempre più adeguato alle esigenze e alla domanda di salute dell'utente.

### 1.3 Riferimenti legislativi

- Legge 23 dicembre 1978, n. 833 "Istituzione del servizio sanitario nazionale";
- Legge Regionale n.11/84;
- Legge n.104 del 05 febbraio 1992 "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate" (Pubblicato nella G.U. 17 febbraio 1992, n. 39);
- Decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modifiche "Riordino della disciplina in materia sanitaria" e successive modificazioni ed integrazioni (Decreto Legislativo n. 517/93);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" (Pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125, S.O.);
- Decreto Presidente della Repubblica 14 gennaio 1997 "Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle Regioni e alle Province autonome di Trento e Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private";
- Delibera di Giunta Regione Campania n°377 del 1998;
- Linee Guida per le attività di riabilitazione in Regione Campania pubblicate sul BURC n°22 del 03 maggio 2003;
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".
- Delibera n. 369 del 23/03/2010 – Linee Guida per la Carta dei Servizi Sanitari
- Piano regionale contenimento liste di attesa

## 2. IL CENTRO NEAPOLISANIT

### 2.1 Brevi Note Informative e finalità istituzionali

Il “Centro “NeapoliSanit” ha per suo scopo istituzionale l’abilitazione, l’educazione e la riabilitazione di soggetti con deficit fisici-psichici-sensoriali, in regime ambulatoriale, domiciliare, semiconvitto, Centro Diurno Integrato, nonché soggetti affetti da disabilità transitoria.

L’impegno del “Centro Neapolisanit” è finalizzato a:

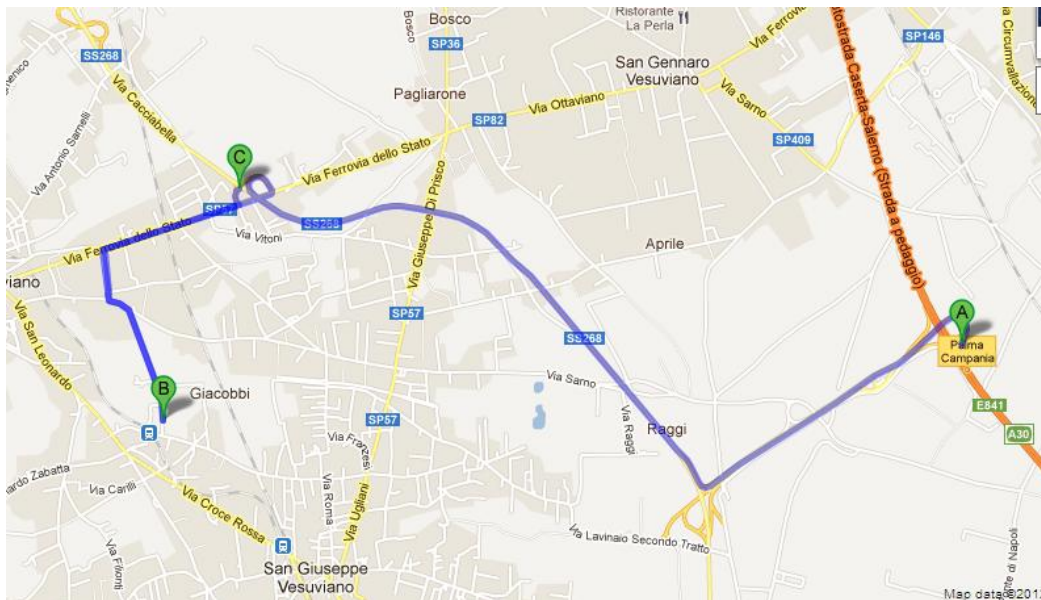
- facilitare l’accesso ai servizi riducendo al minimo i tempi di attesa e semplificando le procedure;
- garantire prestazioni riabilitative qualitativamente elevate, assicurando al paziente personalizzazione del trattamento, confort e sostegno umano;
- informare compiutamente e correttamente l’utente e/o i suoi familiari sugli aspetti diagnostici, prognostici e terapeutici, mettendoli in condizioni di decidere consapevolmente in merito ai trattamenti da effettuare;
- promuovere attraverso l’attività riabilitativa l’integrazione e l’autonomia dei soggetti con disabilità;
- promuovere l’utilizzo dei moderni ausili/tecniche per migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità;
- sostenere le famiglie dei soggetti con disabilità nella gestione delle eventuali problematiche connesse alla patologia;
- collaborare con enti, istituzioni ed agenzie sociali per un adeguato inserimento e reinserimento dei soggetti con disabilità;
- promuovere il continuo aggiornamento nel campo della riabilitazione sostenendo progetti di ricerca scientifica;

NeapoliSanit Srl è riconosciuto come Centro di Ricerca ai sensi dell’art.14 D.M. 593 del 08/08/2000 ed è riconosciuto come ente accreditato per la formazione continua in medicina (ECM).

#### 2.1.1 Ubicazione

Alla sede del “Centro NeapoliSanit” (B) è possibile arrivare:

- (A) Mediante l’autostrada A30 Caserta – Salerno: uscita Palma Campania con proseguimento sulla S.S. 268
- (C) Mediante S.S. 268: uscita Ottaviano-S.Giuseppe Nord
- Mediante la CIRCUMVESUVIANA: linea Napoli –Sarno (via Ottaviano) Stazione S. Leonardo



## 2.2 La struttura

Il “**Centro NeapoliSanit**” è costituito da un unico corpo di fabbrica suddivisa in quattro moduli sfalsati tra loro. La superficie utile interna è di circa 5000 mq, mentre la superficie totale del centro, comprensiva delle aree esterne ed interne è di circa 20.000 mq.

L'ingresso principale alla struttura, per mezzo della viabilità interna, consente, per le persone con ridotta capacità motoria, di essere accompagnati in prossimità dell'ingresso.

L'ingresso avviene direttamente in un ambiente destinato a sala di attesa che funge anche da collegamento con i vari reparti del piano. Nella sala di attesa è ubicata un'area reception, servizi igienici per gli utenti e servizi bar. Dalla sala di attesa si accede ai vari reparti del piano attraverso dei corridoi di disimpegno.

Gli spazi esterni sono attrezzati con aree di verde controllato, con giardini, arredo urbano, spazi di attività diversamente articolati, aree per attività di giardinaggio, aree ricreative con attrezzature e percorsi di vita appositamente realizzati, un anfiteatro all'interno del quale svolgere attività di rappresentazioni teatrali e musicali da parte degli utenti del Semiconvitto.

Gli spazi esterni sono attrezzati:

- Con aree di parcheggio dislocate in prossimità del complesso e collegate da una viabilità interna che consente un agevole accesso alle strutture. Oltre alla viabilità carrabile sono presenti dei percorsi pedonali di accesso alle strutture. Tali percorsi sono realizzati in piano con caratteristiche tali da consentire la mobilità delle persone con ridotte o impedita capacità motorie, e che assicurino loro l'utilizzo diretto delle attrezzature dei parcheggi e dei servizi posti all'esterno.
- Con spazi verdi accessibili e pienamente fruibili dagli utenti e costituiscono un'ideale prolungamento degli spazi collettivi attrezzati con aree di sosta dove possono svolgersi molteplici attività; sono previste aree differenziate per dimensione ed arredo, ove ricreare percorsi ludici e ginnici finalizzati alle

attività in esse previste

- Con viabilità carrabile interna a velocità limitata che collega l'intero complesso e con la massima fruibilità per eventuali mezzi di soccorso. Alla viabilità interna si accede da Via Lavinaio e da Via Funari con uscite su strada pubblica poste in sicurezza sia per i pedoni che per il traffico cittadino.

Tutti gli ambienti sono molto luminosi e dotati di numerosi confort.

L'intero complesso è dotato nel rispetto della legge 81/08 in materia di sicurezza:

- di un impianto elettrico realizzato nell'osservanza delle disposizioni vigenti (norme CEI 64-8, L.46/90, L.168/68) e collegato ad un sofisticato impianto di protezione e messa a terra.
- di un impianto antincendio all'avanguardia,
- di un sistema di allarme suddiviso per settori,
- di un impianto di diffusione sonora.

Il servizio trasporto disabili semiconvittori e di ristorazione a pasti caldi sono garantiti da un contratto di appalto con ditte specializzate, opportunamente qualificate.

### **Accesso alla struttura per gli utenti**

La struttura nel rispetto della normativa vigente adopera una serie di facilitazioni atte a favorire una migliore fruibilità degli spazi e degli ambienti interni per tutti coloro che possono essere in difficoltà.

Disabilità motorie

Al fine di garantire un'agevole mobilitazione per gli utenti con difficoltà motorie (utente che utilizza carrozzina, ausilio per deambulazione ed equilibrio) il Centro adotta le seguenti misure:

- UTENTI capaci di spostarsi/trasferirsi autonomamente (carrozzina ad auto spinta o elettrica, utilizzo di tripod, canadesi e deambulatori o altro ausilio): il centro favorisce gli spostamenti in quanto non sono presenti barriere architettoniche o altri impedimenti che ne ostacolano la fruibilità degli ambienti.
- UTENTI impossibilitati a spostarsi e trasferirsi autonomamente (carrozzina guidata, utilizzo di ausili per deambulazione assistita): il centro favorisce gli spostamenti attraverso la disponibilità di un operatore dedicato (terapista) da richiedere in accettazione.

Disabilità sensoriali

- Utenti con deficit sensoriale visivo (ipovedenti, non vedenti): il centro favorisce gli spostamenti attraverso un sistema di navigazione indoor dove l'utente può sapere in ogni momento dove si trova, decidere dove andare o usufruire dei servizi messi a disposizione dal centro; la guida avviene con un sistema audio che interagendo con l'utente gli indica costantemente il percorso e la direzione da seguire per raggiungere la destinazione da lui impostata.
- Utenti con deficit sensoriale uditivo (ipoudenti, non udenti): il centro favorisce gli spostamenti attraverso l'uso di colori identificativi dei settori e/o la disponibilità di un operatore dedicato (terapista e/o assistente) da richiedere in accettazione.

## **2.3 L'organizzazione**

Presso il Centro NeapoliSanit s.r.l. opera personale specializzato e qualificato al fine di garantire un servizio efficiente ed efficace.

Andiamo di seguito a dettagliare le caratteristiche del personale utilizzato in ciascuna area funzionale:

### **AREA SANITARIA**

Costituita da:

- ✓ Direttore Sanitario
- ✓ Medici specialisti in neuropsichiatria infantile, foniatria, medicina fisica e riabilitazione
- ✓ Psicologi
- ✓ Psicoterapeuti
- ✓ Psicopedagogisti
- ✓ Terapisti della riabilitazione, terapisti occupazionali, terapisti della riabilitazione psichiatrica, fisioterapisti e massoterapisti, terapisti della neuropsicomotricità dell'età evolutiva, logopedisti, educatori, animatori di comunità
- ✓ Coordinatori di settore
- ✓ Assistenti sociali
- ✓ Infermieri professionali
- ✓ Operatori socio-sanitari e operatori socio-assistenziali.

La direzione sanitaria, promuove scambi culturali con consulenti scientifici appartenenti all'ambito universitario o con esperienza validata, al fine di permettere il continuo aggiornamento nel campo della riabilitazione.

### **Servizio sociale**

Il nostro Servizio Sociale assiste l'utente nell'affrontare problematiche sociali, familiari e burocratiche.

Sostiene l'utente nell'orientarsi nel campo delle normative che tutelano i diritti delle persone con disabilità (L.104/94, indennità di frequenza, indennità di accompagnamento, invalidità civile, inabilitazione/interdizione, ecc.). Mantiene i contatti con le Associazioni di Volontariato e con le Agenzie del territorio (ASL, Specialisti, MMG, Servizi Sociali etc.), si occupa di problemi relativi a pratiche amministrative (contatti e pratiche con enti Pubblici, richiesta di ausili alle ASL, ecc.).

Gli operatori del Servizio ricevono nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00, il sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00.



## **AREA SVILUPPO E QUALITA'**

Presso il Neapolisanit opera un team Qualità che garantisce e cura la qualità dei processi e il continuo miglioramento dell'organizzazione. Segue i processi lavorativi interni e, attraverso un attento monitoraggio, punta a renderli sempre più funzionali e rispondenti alla particolare tipologia di domanda sanitaria. Cura, inoltre, l'immagine ed il rapporto con l'esterno attraverso varie iniziative (studi, ricerche, convegni scientifici etc.) in collaborazione con gli enti e le istituzioni presenti sul territorio (comuni, scuole, associazioni di volontariato etc.).

## **AREA AMMINISTRATIVA**

Costituita da:

- ✓ Ufficio Amministrativo
- ✓ Ragioneria
- ✓ Accettazione
- ✓ Ufficio del personale

Cura gli aspetti contabili, finanziari e fiscali del centro e garantisce l'informazione all'utenza per le proprie competenze.

## **AREA FORMAZIONE**

NeapoliSanit Srl è riconosciuto come ente accreditato per la formazione continua in medicina (ECM). L'esperienza accumulata nel settore, ha consentito di utilizzare tale patrimonio nell'ambito della formazione e dell'editoria.

Il rapido e continuo sviluppo della riabilitazione, nonché delle innovazioni tecnologiche ed organizzative, rendono sempre più difficile, per gli operatori della sanità, mantenere i livelli di conoscenza in costante aggiornamento. Per questo la formazione, è diventata un elemento sempre più importante di distinzione e crescita professionale.

Gli obiettivi che NeapoliSanit s.r.l. si prefigge attraverso le sue attività formative consistono in:

- promuovere la ricerca e la formazione nel settore educativo-riabilitativo,
- ampliare la conoscenza su tutte le dinamiche sociali, scolastiche e familiari che incidono sui processi di adattamento della persona con disabilità,
- contribuire a mantenere aggiornati i livelli di conoscenza dei professionisti.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, NeapoliSanit s.r.l., opera attraverso un network di professionisti provenienti da strutture di eccellenza sul territorio nazionale e da Università, che in collaborazione con la direzione scientifica progettano attività formative ad alto contenuto scientifico.

### 3. SERVIZI OFFERTI

NeapoliSanit s.r.l. eroga i seguenti servizi:

- prestazioni di assistenza e riabilitazione fisica – psichica – sensoriale a soggetti disabili portatori di handicap, in regime ambulatoriale, semiconvittuale, domiciliare, centro diurno integrato. Per tale attività, NeapoliSanit s.r.l. è regolarmente autorizzata con Decreto Sindacale, iscritta all'albo regionale previsto dall'ex art. 10 L.R. 11/84 ed è temporaneamente accreditata con il S.S.N. nell'ambito del distretto n°52 della ASL NA 03/SUD;
- prestazioni di fisiokinesiterapia ex Art.44 L.R. 833/78, decreto 64/11 e 88/11;
- trattamenti specializzati per soggetti affetti da psicosi infantili e disturbi pervasivi dello sviluppo (sindrome autistica, sindrome di Rett, sindrome di Asperger, sindrome disintegrativa della fanciullezza, disturbi generalizzati non altrimenti specificati). Per tale attività, visto il numero di casi trattati, le copiose pubblicazioni scientifiche, la partecipazione a convegni e congressi, i continui scambi e collaborazioni con università nazionali ed internazionali, NeapoliSanit s.r.l. è considerata punto di riferimento sul territorio dalla comunità scientifica e dall'ASL NA3SUD. Numerosi sono i progetti di ricerca inerenti a tali patologie promossi ed implementati da NeapoliSanit s.r.l. in collaborazione con l'ASL NA3SUD e le principali università;
- trattamenti specializzati per soggetti affetti da Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA);
- prestazioni riabilitative private.

Per l'erogazione di tali attività, il centro NeapoliSanit s.r.l. è autorizzato con relativo Decreto Sindacale per le singole attività sopraelencate rilasciati ai sensi delle norme vigenti. E' iscritto all'Albo Regionale dei centri di riabilitazione ex. Art 10 – L.R. 11/84 e risponde ai principi dell'accREDITAMENTO istituzionale con il SSN nell'Ambito del Distretto Sanitario n° 52 ASL NA3SUD.

I dettagli sono contenuti nelle schede procedurali di seguito riportate.

### 3.1 Prestazioni Legge 11/84

#### 3.1.1 Ambulatorio

Direttore Tecnico Sanitario:	Dott.ssa Gianfranca Auricchio
------------------------------	-------------------------------

Coordinatore/Case manager:	Dott.ssa Cozzolino Giannalisa Dott. Ascione Salvatore
----------------------------	--

Trattamenti praticati	<p>Coordinatore/Case manager: Dott. Ascione Salvatore</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• neuromotoria</li><li>• cardio-respiratoria</li><li>• idroterapia</li><li>• ortottica</li></ul> <p>Coordinatore/Case manager: Dott.ssa Cozzolino Giannalisa</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• neuropsicomotricità</li><li>• logopedia</li><li>• psicoterapia individuale e familiare</li><li>• terapia occupazionale</li></ul>
-----------------------	---

Modalità di accesso	<p>L'iter burocratico per accedere ai trattamenti riabilitativi ai sensi della L.R. 11/84 è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Richiesta del medico curante di visita specialistica;</li><li>• Il medico prescrittore (neuropsichiatra infantile, foniatra, fisiatra, neurologo, geriatra) dopo aver visitato il paziente, redige su apposito modello il progetto riabilitativo individuale;</li><li>• L'utente consegna al Centro il progetto prescritto;</li><li>• La Direzione sanitaria del Centro rilascia disponibilità ad effettuare il trattamento sulla base del progetto redatto dallo specialista ASL;</li><li>• Acquisita la firma del paziente per accettazione del progetto riabilitativo stabilito, lo stesso viene rispedito al Distretto sanitario competente per la residenza dell'utente;</li><li>• Il responsabile dell'U.O. riabilitazione, provvede ad autorizzare e a rispedire il progetto riabilitativo al centro per l'inizio del trattamento.</li></ul> <p>La Direzione Sanitaria del Centro affida il trattamento all'Equipe Multidisciplinare dando comunicazione d'inizio trattamento ai distretti competenti.</p> <p>Il tempo di attesa massimo per l'accesso a tali prestazioni è stimato essere non superiore ai 30gg, come da Piano Regionale, salvo tempi diversi gestiti dalle Unità di Riabilitazione territoriale.</p> <p>Eventuali tempi superiori vengono comunicati prima dell'avvio dell'iter e si accede ad una lista di attesa, comunicando il numero progressivo assegnato al paziente.</p>
---------------------	--

Informazioni utili	<p>La Riabilitazione Neuromotoria comprende una serie di metodiche finalizzate allo sviluppo di abilità motorie, gravemente compromesse dalla lesione subita, che ne ritarda la comparsa o ne ha determinato la scomparsa.</p> <p>La Riabilitazione Cardio-Respiratoria ha un ruolo primario nel trattamento non farmacologico dei pazienti con malattie respiratorie e cardiache ad andamento acuto e cronico. Si effettua attraverso esercizi di fisioterapia toracica di allenamento dei muscoli respiratori e del muscolo cardiaco in particolare e di allenamento fisico della muscolatura generale.</p> <p>L'Idrokinesiterapia è una terapia che sfrutta l'elemento acqua (idro) per riabilitare attraverso il movimento (Kinesi) numerose patologie sia di tipo ortopediche che neurologiche.</p> <p>L'Ortottica è un insieme di tecniche mirate alla riabilitazione visiva. Si occupa di deficit muscolari, innervazioni sensoriali che colpiscono l'occhio e della loro riabilitazione.</p> <p>La Riabilitazione Logopedica si occupa dei disturbi della parola, del linguaggio e della comunicazione, al fine di ripristinarne la normale funzionalità o di ridurne le conseguenze.</p> <p>La Riabilitazione Neuropsicomotoria sfrutta la capacità dell'uomo di fare esperienze per mezzo della motricità e della sensorialità, elaborandole ed usandole per la comunicazione e la socializzazione.</p> <p>Il Psicoterapia usa le strategie atte ad incidere sugli aspetti psicologici e sui disturbi comportamentali legati alla disabilità per adolescenti o genitori di portatori di handicap.</p> <p>Il singolo trattamento dura 60 minuti ed è prescrivibile da una a sei volte la settimana, per periodi che vanno da un mese a sei mesi, eventualmente rinnovabile da parte del prescrittore</p>
--------------------	---

Per informazioni rivolgersi all'Accettazione dal lunedì al venerdì ore 8.00-20.00, sabato 8.00-14.00

Tel.0815289801-0815289159-3485803951 – Fax 0815288243

### 3.1.2 Semiconvitto

<b>Direttore Tecnico Sanitario:</b>	<b>Dott.ssa Gianfranca Auricchio</b>
-------------------------------------	--------------------------------------

<b>Coordinatore/Case manager:</b>	<b>Dott.ssa Daniela Aliperta</b>
-----------------------------------	----------------------------------

<b>Trattamenti praticati</b>	<p>In regime semiresidenziale si svolgono trattamenti di terapia occupazionale di gruppo. Attraverso tali attività, è possibile migliorare le abilità di base (motricità fine, coordinazione oculo-manuale, attenzione etc.) e gli apprendimenti; è possibile stimolare l'utente offrendo momenti di scambio e di socializzazione con i coetanei che permettono di perseguire obiettivi relativi alla vita di comunità. Ogni momento della giornata viene sfruttato per potenziare le autonomie generali. Il momento del pranzo ad esempio offre l'occasione per insegnare le regole di comportamento a tavola e le abilità di igiene personale (lavare le mani, lavare i denti).</p> <p>In base alla valutazione effettuata dall' Equipe Riabilitativa, gli utenti possono essere sottoposti a trattamenti individuali specifici. Vengono proposti ai ragazzi i seguenti laboratori: giardinaggio, ceramica, bricolage, musicoterapia, teatro e arti espressive, attività sportive, informatica, cognitivo, beauty, avviamento al lavoro etc. Annualmente vengono programmate attività extramurali (gite, escursioni) gli eventi musicali e/o teatrali a cui partecipano anche i genitori). Ai soggetti con disabilità motoria viene offerto uno spazio di FKT individuale teso al miglioramento e/o al mantenimento delle abilità possedute ed alla prevenzione dei danni secondari, nonché alla rieducazione funzionale.</p>
------------------------------	---

<b>Modalità di accesso</b>	<p>L'iter burocratico per accedere ai trattamenti riabilitativi ai sensi della L.R. 11/84 è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Richiesta del medico curante di visita U.V.B.R. (Unità di valutazione Bisogno Riabilitativo) competente per territorio, che redige su apposito modello il "progetto riabilitativo individuale";</li> <li>• L'utente consegna al centro il progetto prescritto ;</li> <li>• La Direzione Tecnico Sanitaria del Centro incarica i componenti dell'équipe riabilitativa di valutare il piano stesso e di esplicitare le strategie terapeutiche per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;</li> <li>• Acquisita la firma del genitore/tutore per accettazione del progetto riabilitativo stabilito, lo stesso viene rispedito al Distretto sanitario competente per la residenza dell'utente;</li> <li>• Il responsabile dell'U.O. riabilitazione, provvede ad autorizzare e a rispedire il progetto riabilitativo al centro per l'inizio del trattamento.</li> </ul> <p>La Direzione Tecnico Sanitaria del Centro affida il trattamento all'Equipe Multidisciplinare dando comunicazione d'inizio trattamento ai distretti competenti.</p> <p>Il Centro dispone di un numero definito di posti. Il centro informa, chiunque ne faccia richiesta, sul numero di posti eventualmente disponibili. Su richiesta del paziente si può accedere ad una lista di attesa.</p>
----------------------------	---

<b>Informazioni utili</b>	<p>Gli utenti del semiconvitto possono, laddove possibile, disporre di un servizio di trasporto con pulmini attrezzati che provvede sia al prelievo, a casa o a scuola, sia al successivo rientro a domicilio, al termine della giornata. Gli utenti del semiconvitto consumano il pasto all'interno della struttura. Per tale servizio, il Centro si è affidato ad un fornitore qualificato ed applica tutte le disposizioni previste dalla normativa inerente all'HACCP.</p> <p>I genitori/tutori possono accedere alla struttura, per partecipare o visionare le attività svolte, in qualsiasi momento della giornata, previa comunicazione al Case-manager.</p>
---------------------------	---

Per informazioni rivolgersi all'Accettazione dal lunedì al venerdì ore 8.00-20.00, sabato 8.00-14.00

Tel.0815289801-0815289159-3485803951 – Fax 0815288243

### 3.1.3 CDI (Centro Diurno Integrato)

<b>Direttore Tecnico Sanitario:</b>	<b>Dott.ssa Gianfranca Auricchio</b>
-------------------------------------	--------------------------------------

<b>Coordinatore/Case Manager:</b>	<b>Dott.ssa Daniela Aliperta</b>
-----------------------------------	----------------------------------

<b>Trattamenti praticati</b>	<p>Il Centro Diurno Integrato per disabili adulti, si qualifica come servizio che opera in regime diurno. Tale servizio si pone nell'ottica ed a compendio degli obiettivi mirati al recupero funzionale dell'autonomia ed alla reintegrazione nell'ambiente socio-familiare di provenienza. E' un servizio con funzione intermedia nella rete dei servizi tra l'assistenza domiciliare integrata e la struttura di ricovero con finalità di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ospitare persone con ridotta autonomia e soggetti con disabilità psico-fisica-sensoriale, che necessitano di prestazioni sanitarie e di interventi tesi a mantenere e/o a stimolare le autonomie residue dell'individuo con prestazioni sociosanitarie integrate svolte in regime diurno.</li><li>- Garantire il mantenimento di adeguati livelli di vita di relazione e la continuità dei rapporti familiari attraverso: interventi e attività di socializzazione, interventi tesi alla tutela dello stato di salute, interventi riabilitativi e occupazionali, il rientro serale a domicilio.</li></ul> <p>Agli ospiti del CDI vengono erogate le prestazioni che concorrono al mantenimento delle capacità funzionali residue, ovvero al recupero dell'autonomia in relazione alla loro patologia e in funzione del raggiungimento o mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita degli ospiti stessi. Ai soggetti con disabilità motoria viene offerto uno spazio di FKT individuale teso al miglioramento e/o al mantenimento delle abilità possedute ed alla prevenzione dei danni secondari, nonché alla rieducazione funzionale.</p>
------------------------------	--

<b>Modalità di accesso</b>	<p>La richiesta di accesso ai servizi sociosanitari accreditati può essere effettuata dal diretto interessato oppure attraverso una segnalazione di uno dei componenti della rete informale del cittadino (familiare, parente, vicino o volontario). Essa deve essere rivolta ad uno dei nodi della rete formale territoriale (MMG/PLS, UOD, Segretario Sociale dell'ambito o ufficio servizi Sociali del Comune di residenza).</p> <p>Previa valutazione della segnalazione viene formulata la proposta di accesso per l'invio del caso alla U.V.I. Essa è formulata dal medico (MMG PLS distrettuale o ospedaliero) oppure dell'operatore sociale individuato per tale funzione dal Comune.</p> <p>L' U.V.I. elabora un progetto personalizzato che tiene conto dei bisogni, delle aspettative e delle priorità dell'assistito e del suo ambito familiare, delle sue menomazioni, disabilità e soprattutto delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei fattori ambientali, contestuali, personali e familiari.</p> <p>L' U.V.I. in raccordo con le unità operative competenti e in accordo con l'assistito, individua la struttura di destinazione, comunica l'eventuale lista di attesa e rilascia all'assistito o ai suoi familiari l'autorizzazione.</p> <p>Il Centro dispone di un numero definito di posti, stabiliti con decreto sindacale. Il centro informa, chiunque ne faccia richiesta, sul numero di posti disponibili.</p>
----------------------------	---

<b>Informazioni utili</b>	<p>L'assistenza sociosanitaria integrata semiresidenziale viene erogata nel C.D.I. per almeno 6 ore al giorno e per 6 giorni a settimana.</p> <p>Gli utenti possono, laddove possibile e previa valutazione dei singoli casi da parte dei responsabili, disporre di un servizio di trasporto con pulmini attrezzati che provvede sia al prelievo, a casa sia al successivo rientro a domicilio, al termine della giornata.</p> <p>Gli utenti consumano il pasto all'interno della struttura. Per tale servizio, il Centro si è affidato ad un fornitore qualificato ed applica tutte le disposizioni previste dalla normativa inerente all'HACCP.</p> <p>I genitori/tutori possono accedere alla struttura, per partecipare o visionare le attività svolte, in qualsiasi momento della giornata, previa comunicazione al Case-manager.</p> <p>Le prestazioni erogate prevedono in alcuni casi una compartecipazione alla spesa da parte dell'utente secondo quanto definito dal Comune di residenza (singolo o associato in ambito territoriale) in base al livello ISEE e secondo la DGRC 1269 del 16/07/09.</p>
---------------------------	---

Per informazioni rivolgersi all'Accettazione dal lunedì al venerdì ore 8.00-20.00, sabato 8.00-14.00

Tel.0815289801-0815289159-3485803951 – Fax 0815288243

### 3.1.4 Prestazioni Domiciliari

<b>Direttore Tecnico Sanitario:</b>	<b>Dott.ssa Gianfranca Auricchio</b>
-------------------------------------	--------------------------------------

<b>Coordinatore/ Case Manager:</b>	<b>Dott. ssa Giannalisa Cozzolino Dott. Salvatore Ascione</b>
------------------------------------	---

<b>Trattamenti praticati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neuromotoria</li> <li>• respiratoria</li> <li>• neuropsicomotricità</li> <li>• logopedia</li> </ul>
------------------------------	--

<b>Modalità di accesso</b>	<p>L'iter burocratico per accedere ai trattamenti riabilitativi ai sensi della L.R. 11/84 è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Richiesta del medico curante di visita specialistica per trattamenti riabilitativi da consegnare debitamente firmata all'U.O. Riabilitazione del Distretto sanitario competente per la residenza dell'utente;</li> <li>• L'U.O. Riabilitazione del Distretto sanitario affida al medico prescrittore l'incarico di visitare l'utente e di redigere su apposito modello il progetto riabilitativo individuale;</li> <li>• L'utente consegna al Centro il progetto prescritto;</li> <li>• La Direzione Tecnico sanitaria del Centro incarica i componenti dell'équipe riabilitativa di valutare il piano stesso e di esplicitare le strategie terapeutiche per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;</li> <li>• Acquisita la firma del paziente/tutore per accettazione del progetto riabilitativo stabilito, lo stesso viene rispedito al Distretto sanitario competente per la residenza dell'utente;</li> <li>• Il responsabile dell'U.O. riabilitazione, provvede ad autorizzare e a rispedire il progetto riabilitativo al centro per l'inizio del trattamento.</li> </ul> <p>La Direzione Tecnico Sanitaria del Centro affida il trattamento all'Equipe Multidisciplinare dando comunicazione d'inizio trattamento ai distretti competenti.</p> <p>Il tempo di attesa massimo per l'accesso a tali prestazioni è stimato essere non superiore ai 30gg, come da Piano Regionale, salvo tempi diversi gestiti dalle Unità di Riabilitazione territoriale. Eventuali tempi superiori vengono comunicati prima della prenotazione al paziente.</p>
----------------------------	--

<b>Informazioni utili</b>	<p>Il singolo trattamento dura 60 minuti ed è prescrivibile da una a sei volte la settimana, per periodi che vanno da un mese a sei mesi, eventualmente rinnovabile da parte del prescrittore</p> <p>L'utente dovrà custodire presso il suo domicilio una Scheda presenze sulla quale sarà cura del terapeuta annotare i trattamenti erogati.</p> <p>L'utente, durante il periodo di presa in carico da parte del Centro, verrà contattato telefonicamente dalla Direzione Sanitaria per una verifica del grado di soddisfazione sul trattamento ricevuto.</p>
---------------------------	--

Per informazioni rivolgersi all'Accettazione dal lunedì al venerdì ore 8.00-20.00, sabato 8.00-14.00

Tel.0815289801-0815289159-3485803951 – Fax 0815288243



### 3.2 Prestazioni ex art 44 lg 833/78, decreto 64/11, decreto 88/11

#### 3.2.1 Ambulatorio

<b>Direttore Tecnico Sanitario:</b>	<b>Dott.ssa Gianfranca Auricchio</b>
-------------------------------------	--------------------------------------

<b>Coordinatore/Case Manager:</b>	<b>Dott. Salvatore Ascione</b>
-----------------------------------	--------------------------------

<b>Trattamenti praticati</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• rieducazione motoria a/p per patologia semplice</li><li>• rieducazione motoria per patologia complessa</li><li>• rieducazione in motuleso segmentale semplice</li><li>• rieducazione motoria in gruppo</li><li>• mobilizzazioni colonna vertebrale</li><li>• mobilizzazione altre articolazioni</li><li>• esercizi respiratori seduta individuale</li><li>• esercizi respiratori seduta gruppo</li><li>• esercizi posturali propriocettivi individuali</li><li>• esercizi posturali propriocettivi gruppo</li><li>• training deambulatori e del passo</li><li>• massoterapia per drenaggio linfatico</li><li>• risoluzione manuale di aderenze articolare</li><li>• correzione forzata di deformità (P.T.C.)</li><li>• procedure respiratorie (drenaggio posturale)</li><li>• valutazione manuale di funzione muscolare (bilancio articolare e muscolare)</li><li>• irradiazioni infrarosse</li><li>• elettroterapia mm. normo o denervati mano-viso</li><li>• elettroterapia mm. normo o denervati altri distretti</li><li>• magnetoterapia</li></ul>
------------------------------	--

<b>Modalità di accesso</b>	<p>L'iter burocratico per accedere ai trattamenti di medicina fisica e riabilitativa per le "patologie semplici" ai sensi del Decreto 64 e successive integrazioni è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il Medico di Medicina Generale (MMG) o il Pediatra di Libera Scelta (PLS) effettua diagnosi e relativa prescrizione di 1 pacchetto di trattamenti (10 sedute) identificando il profilo riabilitativo tra quelli previsti nel Decreto Regionale.</li> <li>- L'utente si rivolge con la prescrizione del MMG/PLS presso il Centro, concorda con la segreteria la data inizio del trattamento e la fascia oraria in cui lo stesso si svolgerà.</li> <li>- Il fisiatra della struttura, dopo valutazione clinica, approva il profilo prescritto e stende un programma riabilitativo con i relativi obiettivi, identificando i trattamenti da effettuare tra quelli previsti dal profilo stesso.</li> <li>- L'utente viene affidato al terapeuta responsabile che effettuerà il/i trattamento/i previsto/i dal programma.</li> <li>- Al termine del programma il fisiatra della struttura, dopo valutazione clinica, conclude lo stesso riportando il raggiungimento degli obiettivi previsti e motivando la necessità di eventuale proseguimento dello stesso.</li> <li>- Tale valutazione deve essere riportata al MMG/PLS che valuta l'eventuale proseguimento o la conclusione del/dei trattamento/i.</li> <li>- Il MMG/PLS può avvalersi del parere di uno specialista prescrittore dell'ASL di riferimento (fisiatra/foniatra/NPI) per eventuale ampliamento del numero delle prescrizioni e/o eventuali modifiche.</li> </ul> <p>Per le "patologie complesse" l'iter burocratico è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Richiesta del MMG di visita specialistica Fisiatrica.</li> <li>- Ottenuta la prescrizione specialistica, (Allegato 2 appropriatamente timbrato e firmato dal medico induttore), l'utente dovrà recarsi dal medico prescrittore/curante che provvederà all'emissione della ricetta da consegnare presso l'accettazione del Neapolisanit, insieme ad un valido documento di identità, della nuova tessera sanitaria e della tessera di esenzione ticket se posseduta.</li> </ul> <p>In caso di necessità è possibile avviare un trattamento immediato prescritto dal medico di medicina generale, che ne attesti l'urgenza, valido per il primo ciclo di 10 sedute.</p> <p>Concordare con la segreteria l'inizio del trattamento e la fascia oraria in cui lo stesso si svolgerà.</p> <p>Il tempo di attesa massimo per l'accesso a tali prestazioni è stimato essere non superiore ai 10gg, come da Piano Regionale, eventuali tempi superiori vengono comunicati prima della prenotazione al paziente.</p>
----------------------------	--

<b>Informazioni utili</b>	<p>E' fatto obbligo agli utenti di iniziare il trattamento entro e non oltre la data concordata con la segreteria.</p> <p>E' tollerato un ritardo non superiore a 15 minuti rispetto all'orario concordato oltre i quali gli utenti non saranno ammessi in terapia.</p> <p>Gli utenti che si assentano senza avvisare per oltre tre giorni ingiustificatamente perderanno il diritto alla terapia.</p> <p>I certificati di frequenza dovranno essere richiesti 10 giorni prima della conclusione del ciclo di terapia.</p> <p>E' consigliato per il corretto svolgimento delle sedute di terapia l'utilizzo di un vestiario comodo (tuta da ginnastica e calzini di spugna anti-scivolo).</p> <p>E' sconsigliato prima della terapia l'assunzione di cibi pesanti ed il consumo di alcolici.</p> <p>Non è consentito durante la permanenza nei box di terapia e nelle palestre l'utilizzo del telefono cellulare.</p>
---------------------------	---

Per informazioni rivolgersi all'Accettazione dal lunedì al venerdì ore 8.00-20.00, sabato 8.00-14.00

Tel.0815289801-0815289159-3485803951 – Fax 0815288243

### 3.3 Trattamenti specializzati per soggetti affetti da disturbi dello spettro autistico

<b>Direttore Tecnico Sanitario:</b>	<b>Dott.ssa Gianfranca Auricchio</b>
-------------------------------------	--------------------------------------

<b>Coordinatore/Case Manager:</b>	<b>Dott.ssa Daniela Liotta</b>
-----------------------------------	--------------------------------

<b>Trattamenti praticati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TEACCH</li> <li>• ABA / VB</li> <li>• Trattamenti domiciliari ispirati ai principi ed alle tecniche dell' ABA</li> <li>• Terapia Occupazionale</li> <li>• Intervento Psicoeducativo</li> <li>• Comunicazione Aumentativa e Alternativa</li> <li>• Natural Language Paradigm</li> <li>• Teacher Training</li> <li>• Parent Training</li> <li>• Responsive-Teaching</li> </ul>
------------------------------	---

<b>Modalità di accesso</b>	<p>L'iter burocratico per accedere ai trattamenti riabilitativi ai sensi della L.R. 11/84 è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Richiesta del medico curante di visita specialistica per trattamenti riabilitativi da consegnare debitamente firmata all'U.O. Riabilitazione del Distretto sanitario competente per la residenza dell'utente;</li> <li>• L' U.O. Riabilitazione del Distretto sanitario affida al medico prescrittore l'incarico di visitare l'utente e di redigere su apposito modello il progetto riabilitativo individuale;</li> <li>• L'utente consegna al Centro il progetto prescritto;</li> <li>• La Direzione Tecnico Sanitaria del Centro incarica i componenti dell'équipe riabilitativa di valutare il piano stesso e di esplicitare le strategie terapeutiche per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;</li> <li>• Acquisita la firma del paziente per accettazione del progetto riabilitativo stabilito, lo stesso viene rispedito al Distretto sanitario competente per la residenza dell'utente;</li> <li>• Il responsabile dell'U.O. riabilitazione, provvede ad autorizzare e a rispedire il progetto riabilitativo al centro per l'inizio del trattamento.</li> </ul> <p>La Direzione Sanitaria del Centro affida il trattamento all'Equipe Multidisciplinare dando comunicazione d'inizio trattamento ai distretti competenti.</p> <p>Il tempo di attesa massimo per l'accesso a tali prestazioni è stimato essere non superiore ai 30gg, come da Piano Regionale, salvo tempi diversi gestiti dalle Unità di Riabilitazione territoriale. Eventuali tempi superiori vengono comunicati prima della prenotazione al paziente.</p>
----------------------------	--

<b>Informazioni utili</b>	<p>Dopo la valutazione diagnostica e funzionale iniziale che si avvale dell'uso di strumenti standardizzati previsti dai protocolli internazionali (ADOS-2, ADI-R, PEP-3, AAPEP, CARS, VABS), viene redatto dall'équipe un progetto riabilitativo individualizzato da condividere con la famiglia. Il trattamento viene effettuato da personale altamente qualificato e selezionato. I progressi dell'intervento sono monitorati ogni sei mesi in occasione del rinnovo del progetto ed in base ai nuovi dati rilevati dall'assessment vengono aggiornati gli obiettivi del trattamento.</p> <p>Il protocollo diagnostico internazionale può essere effettuato, su richiesta dell'ASL e con indicazione specifica, anche per utenti non in carico presso la nostra struttura.</p> <p>L'Equipe specialistica operante presso la struttura offre l'opportunità di avviare progetti specifici volti a garantire il miglioramento della qualità di vita della persona con autismo e della sua famiglia, anche ricorrendo a progetti straordinari con il coinvolgimento eventuale di altre agenzie (ASL, scuola, associazioni etc.).</p>
---------------------------	---

Per informazioni rivolgersi all'Accettazione dal lunedì al venerdì ore 8.00-20.00, sabato 8.00-14.00

Tel.0815289801-0815289159-3485803951 – Fax 0815288243

### 3.4 Prestazioni riabilitative private

<b>Direttore Tecnico Sanitario:</b>	<b>Dott.ssa Gianfranca Auricchio</b>
-------------------------------------	--------------------------------------

<b>Coordinatore:</b>	<b>Dott. Salvatore Ascione</b>
----------------------	--------------------------------

<b>Trattamenti praticati</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Onde d'urto</li><li>• Tecar</li><li>• Horizontal therapy</li><li>• Laser Nd-Yag</li><li>• Laser FCZ</li><li>• Laser CO2</li><li>• Laserterapia antalgica He-Ne</li><li>• Elettroterapia antalgica (TENS)</li><li>• Elettroterapia antalgica (Diadinamica)</li><li>• Ultrasuonoterapia</li><li>• Ipertermia</li><li>• Riabilitazione Isocinetica</li><li>• Diatermia a onde corte (radar)</li><li>• Ionoforesi</li><li>• Presso-depresso-terapia intermittente</li><li>• Massoterapia distrettuale riflessogena</li><li>• Trazioni scheletriche</li><li>• Densitometria ossea ad ultrasuoni ed immagini</li><li>• Esame Impedenziometrico</li><li>• Esame Laringoscopico.</li></ul>
------------------------------	--

<b>Modalità di accesso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richiesta del medico curante oppure richiesta specialistica del Fisiatra, Ortopedico e/o Geriatra di ente pubblico o privato.</li> </ul> <p>Prima dell'inizio del trattamento la segreteria comunicherà il costo e concorderà con l'utente l'inizio del trattamento e la fascia oraria in cui lo stesso si svolgerà.</p>
----------------------------	---

<b>Informazioni utili</b>	<p>E' fatto obbligo agli utenti di iniziare il trattamento entro e non oltre la data concordata con la segreteria.</p> <p>E' tollerato un ritardo non superiore a 15 minuti rispetto all'orario concordato oltre i quali gli utenti non saranno ammessi in terapia.</p> <p>Gli utenti che si assentano senza avvisare per oltre tre giorni ingiustificatamente perderanno il diritto alla terapia.</p> <p>I certificati di frequenza dovranno essere richiesti 10 giorni prima della conclusione del ciclo di terapia.</p> <p>E' consigliato per il corretto svolgimento delle sedute di terapia l'utilizzo di un vestiario comodo (tuta da ginnastica e calzini di spugna anti-scivolo).</p> <p>E' sconsigliato prima della terapia l'assunzione di cibi pesanti ed il consumo di alcolici.</p> <p>Non è consentito durante la permanenza nei box di terapia e nelle palestre l'utilizzo del telefono cellulare.</p>
---------------------------	---

Per informazioni rivolgersi all'Accettazione dal lunedì al venerdì ore 8.00-20.00, sabato 8.00-14.00

Tel.0815289801-0815289159-3485803951 – Fax 0815288243

## **4. NORME DI COMPORTAMENTO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA.**

Gli utenti che accedono alla struttura e gli accompagnatori (familiari, tutori, ecc.) sono tenuti ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con tutto il Personale e con la Direzione della Struttura nella quale si trova.

L'accesso in una struttura esprime da parte del cittadino utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale tutto, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma di intervento ed assistenziale. Tutti gli operatori sono impegnati, in funzione delle rispettive competenze, a far rispettare le seguenti norme comportamentali, per il buon andamento della struttura e per un migliore benessere per gli utenti:

### **4.1 Comportamento**

Gli utenti e gli accompagnatori sono tenuti al rispetto dell'orario di terapia, a comunicare tempestivamente eventuali assenze, ad attendere il proprio turno negli ambienti adibiti all'attesa, a rispettare il regolamento interno alla struttura.

### **4.2. Ambienti ed attrezzature**

Gli utenti e gli accompagnatori sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno e all'esterno della Struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti.

### **4.3 Effetti personali**

La Struttura declina ogni responsabilità per gli effetti personali, gli oggetti di valore o il denaro lasciati incustoditi.

### **4.4 Fumo**

Il fumo costituisce un danno per la salute di chi fuma e chi si trova negli stessi ambienti, per cui nella Struttura, ad eccezione che negli spazi esterni, e nel rispetto della normativa di legge vigente, non è consentito fumare.

### **4.5 Servizi igienici**

L'ordine e l'efficienza dei servizi igienici dipende anche dal comportamento responsabile e civile di chi ne usufruisce. E' buona norma porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto.

## 5. RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Il “Centro NeapoliSanit” dispone di diversi uffici ai quali possono essere richieste informazioni sull'organizzazione dei servizi ed altre informazioni generali:

Ufficio	Tipo di informazioni	Orario	
		Lunedì -Venerdì	Sabato
Centralino <b>TEL. 0815289801</b>	Smistamento delle telefonate nei settori delle varie richieste interne ed esterne	8.00-20.00	8.00-14.00
Accettazione (Resp. Lucia Di Prisco)	Prima accoglienza dell'utente ed indicazione sulla struttura in seguito alle richieste. Informazioni sull'organizzazione del Centro e del tipo di lavoro svolto.	8.00-20.00	8.00-14.00
Servizio Sociale	Contatti con gli Enti locali. Integrazione nel proprio ambiente di vita ed uso dei Servizi Comunitari.	8.00-20.00	8.00-14.00
Case Manager (Coordinatori di settore)	Periodici aggiornamenti dell'iter riabilitativo dell'utente. Incontri con la famiglia, con gli operatori scolastici e con le equipe multidisciplinari delle AA.SS.LL. Rilascio estratti della Cartella Clinica. Mediazione continua tra gli operatori del Centro e la famiglia.	8.00-20.00	8.00-14.00
Amministrazione (Resp. Lucia Di Prisco)	Registrazione impegnative, proroghe, contabilità rette, pratiche amministrative e gestionali. Rilascio certificati.	8.00-20.00	8.00-14.00
Reclami (Resp. Dott.ssa Gianfranca Auricchio- supportato da case manager)	Dare una risposta, nel minor tempo possibile, a qualsiasi reclamo o osservazione presentata dagli utenti. Monitorare costantemente il livello di soddisfazione degli utenti, al fine di proporre azioni atte ad incrementare lo stesso. A tale scopo e al fine di rendere più semplice il sistema di comunicazione con il pubblico, sono stati predisposti i moduli allegati.	8.00-20.00	8.00-14.00

### 5.1 Segnalazione reclami

L'utente o le strutture pubbliche, così come previsto dall'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93, possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione e alla Direzione Sanitaria del centro;
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato (case manager/Coordinatore)
- Compilazione dell'apposito modulo (Allegato 1)

La Direzione Sanitaria/Direzione provvede ad avviare procedimento interno atto a comunicare, ai Responsabili dei settori chiamati in causa, i contenuti dei reclami affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi.

La Direzione Sanitaria o la Direzione provvederà a dare risposta all'utente entro 48 ore dal reclamo.



## 6. STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

### 6.1 Standards di qualità

La Direzione Aziendale ha sempre avuto quale obiettivo strategico prioritario la promozione e la diffusione della politica della Qualità.

A tal scopo il “**Centro NeapoliSanit**” ha implementato e gestisce un Sistema di Qualità Aziendale allineato ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001

Gli obiettivi strategici richiamati nella Politica della Qualità del “**Centro NeapoliSanit**” sono:

- pieno soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dell' utente
- continuo miglioramento del servizio reso all' utente
- efficienza ed efficacia nella prestazione del servizio

Ispirandosi a tali obiettivi, il “**Centro NeapoliSanit**” ha definito gli standards di qualità, di seguito elencati.

Tali standards rappresentano l'impegno che il Centro si assume nei riguardi dei propri utenti:

Gli standard di qualità che il Centro assicura sono:

STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE	STRUMENTO
Il Centro dispone di un ufficio relazioni con il pubblico aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:00 alle 20:00, il Sabato dalle ore 8.00 alle 14.00	Percentuale garantita 100%	Numero dei reclami ricevuti relativi agli orari di apertura dell'ufficio relazioni con il pubblico	Analisi dei reclami.
Il Centro si impegna a rispondere ai reclami in un tempo massimo di 48 ore	Percentuale garantita 100%	Numero dei reclami a cui il Centro ha risposto nei tempi stabiliti/numero totale dei reclami	Analisi dei reclami.
Il Centro elabora con cadenza annuale i reclami	Percentuale garantita 100%	Disponibilità dell'elaborazione annuale	Elaborazione annuale dei reclami
Nel Centro vengono eseguite indagini sulla soddisfazione dell'utente	Percentuale garantita 100%	Numero di unità operative in cui sono state attivate indagini di soddisfazione dell'utente/numero di unità operative	Elaborazione annuale dei risultati
Il Centro si impegna contenere, monitorare ed informare circa le liste di attesa, così come da Piano Regionale	Percentuale garantita 100%	Tempo di attesa intercorso tra prenotazione ed inizio trattamento per le patologie semplici ambulatoriali.	Periodica verifica del rispetto dei tempi ed analisi degli eventuali reclami
Il Centro si impegna ad informare costantemente gli utenti ed i familiari sul loro stato e sui progressi riabilitativi	Percentuale garantita 100%	Numero di incontri mensili con i familiari o con gli utenti/totale utenti	Registrazione degli incontri con gli utenti o familiari
Il Centro si impegna a rendere pubbliche le tecniche riabilitative adottate	Percentuale garantita 100%	N° istruzioni operative elaborate/ totale tecniche utilizzate	Verifiche programmate eseguite dalla Direzione Sanitaria e dal Team qualità

STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE	STRUMENTO
Il Centro si impegna a consegnare all'utente una lettera di dimissione contenente la motivazione delle dimissioni e una breve relazione sulle condizioni in cui versa l'utente	Percentuale garantita 100%	N° lettere di dimissioni consegnate/ totale dimessi	Verifiche programmate a cura della Direzione Sanitaria
Il Centro si impegna a consegnare copia della cartella clinica entro un tempo max di 30 giorni dalla richiesta	Percentuale garantita 90% Obiettivo di miglioramento 100%	N° cartelle cliniche consegnate nei tempi / n° totale cartelle cliniche consegnate	Verifiche programmate a cura della Direzione Sanitaria
Tutto il personale che opera all'interno del centro indossa targhette identificative chiare e leggibili	Percentuale garantita 100%	N° dipendenti che indossano le targhette identificative/ N° totale dei dipendenti	Verifiche effettuate dai Responsabili delle varie aree funzionali
Il Centro si impegna a garantire il rispetto, la gentilezza e la cordialità del personale di contatto nei confronti dell'utente	Percentuale obiettivo 10%	Numero dei reclami relativi ad un cattivo comportamento del personale di contatto/ numero totale dei reclami	Analisi dei reclami.
Il centro si impegna a garantire l'assenza di rischi per l'utente e per i dipendenti	Percentuale garantita 100%	Applicazione delle direttive previste dalla L.81/08	Controlli effettuati dall'Amministratore, dal Responsabile della Sicurezza e dal Rappresentante dei lavoratori
Il Centro si impegna ad applicare i percorsi clinico-riabilitativi sopra descritti a tutti gli utenti	Percentuale garantita 10%	N° non conformità di processo/ n° totale utenti	Verifiche effettuate dalla direzione sanitaria e dal Team qualità
Il Centro si impegna a rendere disponibili cartelle cliniche correttamente compilate	Percentuale garantita 10%	N° cartelle cliniche non conformi/ N° totale cartelle cliniche	Verifiche effettuate dalla direzione sanitaria e dal Team qualità

## 6.2 Impegni e programmi

L'Amministratore Unico del **Centro Neapolisanit srl** ha analizzato in modo quali-quantitativo la domanda di servizi sanitari pervenuta dalla propria utenza, in perfetta aderenza alle norme che disciplinano il settore di appartenenza, ed in ossequio all'etica professionale posta a base di qualsivoglia scelta aziendale, ha così definito gli obiettivi che intende perseguire nel quadriennio 2012-2015:

- soddisfare tutti i requisiti, con particolare attenzione a quelli cogenti e agli impegni contrattuali, impliciti ed espliciti, assunti con i propri utenti;
- migliorare continuamente gli standard qualitativi raggiunti e la gestione dei processi;
- adeguare costantemente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

Tali obiettivi operativamente verranno perseguiti attraverso le seguenti azioni:

- incrementare l'attività tesa a sostenere l'integrazione comunitaria sia nei soggetti con D.P.S. sia nei soggetti con ritardo mentale;
- avviare sul territorio un servizio di diagnosi e cura dei disturbi Specifici dell'Apprendimento;
- organizzare sul territorio formazione diretta degli insegnanti relativamente ai Disturbi Specifici dell'Apprendimento;
- incrementare servizio di diagnosi clinica nei D.P.S. ed avviare servizio di supervisione extramurale estesa all'intero territorio regionale ed eventualmente nazionale, ispirata alle metodologie cognitive-comportamentali ed ai principi della Applied Behaviour Analysis;
- sviluppare servizi aggiuntivi per il servizio FKT
- Conseguire l'accreditamento per l'erogazione della formazione continua in medicina (ECM) e relativa implementazione del sistema in ottemperanza a quanto descritto nella normativa di riferimento;
- Offrire all'utenza un servizio di diagnostica clinica e strumentale;
- Sviluppare servizi socio-assistenziali rivolti a fasce particolarmente deboli con particolare attenzione alla terza età;
- mantenimento, in termini di volumi e prestazioni, delle COM attribuite nel 2011.

**ALLEGATO 1. Modulo per la segnalazione di disfunzioni/reclami/suggerimenti**

**CENTRO “NeapoliSanit”**

La Sig.ra/Il Sig. \_\_\_\_\_  
abitante in \_\_\_\_\_  
Tel. \_\_\_\_\_ Cell. \_\_\_\_\_

sporge reclamo       segnala disservizi       dà suggerimenti

in merito a \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ottaviano (NA), li \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**ALLEGATO 2.**  
**QUESTIONARIO "Qualità Garantita"**

Età: \_\_\_\_\_ Sesso: M  F  Professione: \_\_\_\_\_

Dei servizi offerti dal Centro di quali ha usufruito?  Ambulatorio  Semiconvitto  DAPI  Fisiokinesiterapia

Secondo il suo parere le prestazioni erogate dal Centro sono efficaci? N.B. per prestazioni si intendono i trattamenti erogati dal centro per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti in fase di definizione del programma terapeutico	<input type="checkbox"/> 1 = Mai	<input type="checkbox"/> 2 = Quasi Mai	<input type="checkbox"/> 3 = Talvolta	<input type="checkbox"/> 4 = Quasi sempre	<input type="checkbox"/> 5 = Sempre
Osservazioni*: _____					
La durata del trattamento da lei effettuato rispetta i tempi previsti (60')?	<input type="checkbox"/> 1 = Mai	<input type="checkbox"/> 2 = Quasi Mai	<input type="checkbox"/> 3 = Talvolta	<input type="checkbox"/> 4 = Quasi sempre	<input type="checkbox"/> 5 = Sempre
Osservazioni*: _____					
Nel caso di trattamenti non effettuati vi è flessibilità da parte del centro per il recupero degli stessi?	<input type="checkbox"/> 1 = Mai	<input type="checkbox"/> 2 = Quasi Mai	<input type="checkbox"/> 3 = Talvolta	<input type="checkbox"/> 4 = Quasi sempre	<input type="checkbox"/> 5 = Sempre
Osservazioni*: _____					
Le è mai capitato che per motivi burocratici l'ASL Le ha ritardato il rinnovo del progetto riabilitativo? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 = Mai	<input type="checkbox"/> 2 = Quasi Mai	<input type="checkbox"/> 3 = Talvolta	<input type="checkbox"/> 4 = Quasi sempre	<input type="checkbox"/> 5 = Sempre
Osservazioni*: _____					
Se SI, il centro in attesa della nuova autorizzazione, garantisce la continuità terapeutica attraverso la concessione di trattamenti gratuiti?					
Come valuta i rapporti con il personale in accettazione riguardo a educazione, gentilezza e competenza?	<input type="checkbox"/> 1 = Pessimi	<input type="checkbox"/> 2 = Scarsi	<input type="checkbox"/> 3 = Sufficienti	<input type="checkbox"/> 4 = Buoni	<input type="checkbox"/> 5 = Ottimi
Osservazioni*: _____					
Come valuta i rapporti con il personale tecnico (psicologi – terapisti – educatori – operatori) riguardo a educazione, gentilezza e competenza?	<input type="checkbox"/> 1 = Pessimi	<input type="checkbox"/> 2 = Scarsi	<input type="checkbox"/> 3 = Sufficienti	<input type="checkbox"/> 4 = Buoni	<input type="checkbox"/> 5 = Ottimi
Osservazioni*: _____					
Come valuta i rapporti con il personale medico riguardo a educazione, gentilezza e competenza?	<input type="checkbox"/> 1 = Pessimi	<input type="checkbox"/> 2 = Scarsi	<input type="checkbox"/> 3 = Sufficienti	<input type="checkbox"/> 4 = Buoni	<input type="checkbox"/> 5 = Ottimi
Osservazioni*: _____					
Le indicazioni che riceve dal personale del Centro sono esaustive?	<input type="checkbox"/> 1 = Mai	<input type="checkbox"/> 2 = Quasi Mai	<input type="checkbox"/> 3 = Talvolta	<input type="checkbox"/> 4 = Quasi sempre	<input type="checkbox"/> 5 = Sempre
Osservazioni*: _____					
Come valuta la sede del Centro in termini di pulizia?	<input type="checkbox"/> 1 = Pessima	<input type="checkbox"/> 2 = Scarsa	<input type="checkbox"/> 3 = Sufficiente	<input type="checkbox"/> 4 = Buona	<input type="checkbox"/> 5 = Ottima
Osservazioni*: _____					
Trova agevole parcheggiare?	<input type="checkbox"/> 1 = Mai	<input type="checkbox"/> 2 = Quasi Mai	<input type="checkbox"/> 3 = Talvolta	<input type="checkbox"/> 4 = Quasi sempre	<input type="checkbox"/> 5 = Sempre
Osservazioni*: _____					
Come valuta, se ne usufruisce, l'organizzazione del servizio trasporti utenti?	<input type="checkbox"/> 1 = Pessima	<input type="checkbox"/> 2 = Scarsa	<input type="checkbox"/> 3 = Sufficiente	<input type="checkbox"/> 4 = Buona	<input type="checkbox"/> 5 = Ottima
Osservazioni*: _____					
Quali sono secondo Lei i punti di forza del Centro Neapolisanit srl? _____					
I suoi suggerimenti: _____					

\* In caso di punteggio inferiore a 3, La invitiamo ad indicare nel capo osservazioni i motivi della Sua insoddisfazione