

<b>PROCEDURA OPERATIVA 751</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b>
--

REV.	DESCRIZIONE MODIFICA					
A	Prima stesura					
B	Aggiornamento – Riordino AA.SS.LL.					
C	Modifica accettazione paziente / Tariffe					
D	Aggiornamento					
E						
EDIZIONE : 1	REVISIONI					
	A	B	C	D	E	F
Data	10.04.03	19/03/2009	10/01/2012	03/06/2013		
Ente emittente	RGQ	RGQ	RGQ	RGQ		
Firma emittente						
Verifica RGQ						
Approvazione PD						

## PROCEDURA OPERATIVA 751 CARTA DEI SERVIZI

### La carta dei servizi

#### INTRODUZIONE

Il DPCM 19/5/95 ha fissato e dettato precisi indirizzi inerenti l'istituzione della "CARTA DEI SERVIZI".  
La CARTA DEI SERVIZI rappresenta un attestato ed un documento al tempo stesso, attraverso il quale una struttura sanitaria come la nostra, nel pieno rispetto delle norme che sovrintendono e disciplinano l'esercizio della sua attività, fornisce in maniera accessibile e trasparente al cittadino-utente una "fotografia" del proprio operare, ovvero delle prestazioni offerte, degli strumenti impiegati ed, in generale, delle condizioni di erogazione del servizio di riabilitazione offerto.

In questo modo la CARTA DEI SERVIZI introduce nel mondo sanitario il concetto secondo il quale un'organizzazione sanitaria, con un pacchetto di servizi e di prestazioni, attraverso un processo di chiara comunicazione, assicura al meglio alla propria clientela la piena comprensione del significato e dell'utilità della propria offerta.

Ma la CARTA DEI SERVIZI vuole anche dare un esempio di diritto all'informazione nell'ambito più generale del processo di tutela della salute e perciò rappresenta uno strumento di garanzia per il paziente e di salvaguardia dei suoi diritti.

Si realizza in tal modo un processo innovativo nel rapporto paziente-struttura sanitaria cui egli si rivolge: l'uno non più disinformato ed obbligato a districarsi nelle difficoltà prima di sapere, per poi avere, e l'altra tenuta a presentarsi in maniera trasparente in termini di informazione sulle prestazioni e le attività che eroga, migliorando soprattutto il fattore qualità.

#### I PRINCIPALI RIFERIMENTI LEGISLATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

- DPCM 19/5/95 – ISTITUZIONE CARTA DEI SERVIZI;
- DPCM 27/1/94 – PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI SVOLTI ANCHE IN REGIME DI CONVENZIONE;
- L. 196/03 – RISERVATEZZA SUI DATI SENSIBILI (Legge sulla Privacy);
- Legge 81/08 – MISURE DI PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO. –
- Adozione della carta dei servizi sanitari, circolare Ministero Sanità, protocollo n.

<b>PROCEDURA OPERATIVA 751</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b>
--

100/SCPS/21.12833

- Decreto legge n. 286 del 2008 art. 2 comma 461 (Legge finanziaria 2008)
- Linee guida per la carta dei servizi sanitari DGRC 369 del 23/03/2010

### **IL CENTRO A.I.A.S ONLUS**

#### Presentazione

L'AIAS, nasce nel 1971, in uno dei luoghi più belli e suggestivi di Napoli, dalla precisa e tenace volontà di alcuni genitori di offrire un aiuto qualificato ai propri figli in difficoltà ed ha lo scopo di contribuire all'Assistenza agli spastici con lo studio, la propaganda e gli interventi diretti e di promuovere ogni utile iniziativa per il conseguimento delle proprie finalità. Questa vivace partecipazione delle famiglie è il vanto dell'AIAS che, coerente nel tempo, ha mantenuto fede a tale impegno.

Il Centro è accreditato al Servizio Sanitario Nazionale.

In particolare esso:

aiuta, per quanto possibile, gli handicappati a diventare indipendenti fisicamente, socialmente ed economicamente; consiglia ed assiste i loro genitori e chiunque si occupa dei loro problemi.

Promuove ricerche sulla prevenzione e sui migliori metodi di trattamento per l'educazione e la riabilitazione.

Precorrendo i tempi l'AIAS è stata la prima, nella regione Campania, ad interessarsi attivamente del piccolo paziente, cercando di instaurare un rapporto di collaborazione proficuo con il territorio e le istituzioni scolastiche, con l'intento di seguire il disabile in ogni aspetto della vita quotidiana anche al di fuori della struttura.

Le attività sono rivolte al coinvolgimento delle famiglie nell'iter riabilitativo attraverso consigli per la gestione del bambino in ambiti non terapeutici (casa, scuola, attività ricreative) e proponendo ausili per migliorare la qualità della vita del piccolo paziente. Già agli inizi degli anni Ottanta, l'AIAS si è fatta promotrice dell'importanza dell'utilizzo dei sistemi informatici per i soggetti disabili, al fine di far acquisire la consapevolezza delle proprie capacità comunicative ed espressive.

Grandissima importanza è attribuita alla formazione personale-professionale del terapeuta, che è periodicamente invitato a frequentare corsi di specializzazione-riqualificazione delle varie metodiche elaborate in campo nazionale ed internazionale.

L'AIAS si avvale inoltre di collaborazioni con specialisti altamente qualificati nel settore, collabora con la clinica di Ortopedia e di Neuropsichiatria infantile del I Policlinico di Napoli e di una convenzione con l'Istituto Neurologico "C. Besta" di Milano, specializzato nella ricerca e nella cura delle malattie del sistema nervoso.

Ciò che colpisce nell'AIAS è il clima familiare che rende l'assistito non solo "paziente" trattato, ma "persona" integrata in un sistema i cui poli sono costituiti da umanità e professionalità.

L'A.I.A.S. opera nel settore della Riabilitazione Sanitaria sin dal 1975.

## PROCEDURA OPERATIVA 751 CARTA DEI SERVIZI

L'A.I.A.S. è una ONLUS (organizzazione non lucrativa di utilità sociale) che ha ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica con DGR n. 4 del 12.09.2000.

L'A.I.A.S. è provvisoriamente Accreditata al S.S.N. con A.S.L. NA 1 Centro, con l'A.S.L. NA 2 Nord e con l'A.S.L. NA 3 Sud.

**Ha sede legale in Napoli alla Via Marechiaro, 69/70 ed operative in:**

Napoli – Via Marechiaro, 69/70 – 80123 Napoli

Casoria – Via Bissolati, 1 I trav. DX – 80026 Casoria

Vico Equense – Via Nicotera, 118 – 80069 Vico Equense

Essa eroga prestazioni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

### Principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali si ispira l'attività del Centro e che sono contenuti all'interno della presente Carta dei Servizi, coincidono con quelli stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e sono in particolare:

- **Eguaglianza** – L'Azienda si impegna ad erogare servizi senza distinzione di età, di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali nei confronti di tutti coloro che richiedono le sue prestazioni. L'Azienda prende in considerazione l'individuo come "persona", cui prodigare le cure necessarie, consapevole di svolgere essenzialmente un servizio fortemente permeato di solidarietà, che come tale, deve essere prestato a tutti, senza discriminazione di alcun genere.
- **Imparzialità** - E' complementare rispetto al principio di uguaglianza, del quale rappresenta la naturale integrazione. Essa viene garantita:
  - o attraverso l'erogazione delle prestazioni esclusiva mente sulla base della gravità del caso, dell'emergenza e dell'adozione delle liste di prenotazione per i casi non urgenti;
  - o con l'obbligo di astensione, da parte di tutti i Dipendenti dell'Azienda, da atti o da fatti che abbiano il carattere della parzialità o dell'interesse privato;
  - o con la più stretta osservanza, da parte dei Dipendenti dell'Azienda, dei doveri d'ufficio e deontologici, nell'espletamento della propria attività lavorativa;
  - o con il divieto da parte del Personale di accettare somme in denaro, da chiunque e a qualunque titolo elargite.
- **Continuità** – L'Azienda nei propri servizi sanitari è impegnata a garantire la caratteristica della continuità degli stessi, intesa sia come erogazione nel tempo delle prestazioni, sia come elemento di qualità tecnica delle stesse. L'erogazione dei servizi aziendali è, pertanto, con tinua, regolare e senza interruzioni. L'Azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai pazienti anche in casi di contingenti difficoltà operative nell'erogazione dei servizi.

## PROCEDURA OPERATIVA 751 CARTA DEI SERVIZI

- **diritto di scelta** - L'Azienda favorisce, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta dell'Assistito, riferito tanto alla individuazione dell'équipe sanitaria preposta alla sua cura, quanto alle possibili alternative terapeutiche, che gli vengono rappresentate dal medico e dal personale di assistenza, nel rispetto del "Consenso Informato".
  
- **Partecipazione** - Attraverso la rilevazione del gradimento e della qualità, misurate sulla base degli standard indicati dalle normative nazionali vigenti e in armonia con altre fonti significative, quale la presente Carta dei Servizi, si prendono in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale e il comfort offerto. Il controllo di qualità, inoltre, viene effettuato sia in fase di prenotazione e di erogazione della prestazione, sia a prestazione avvenuta, avendo cura di considerare i punti di vista espressi dai vari soggetti interessati (cittadini e personale).  
La qualità del servizio erogato, è, altresì, valutata, oltre che attraverso i classici strumenti di rilevazione, anche mediante gruppi di monitoraggio e secondo il metodo dell'analisi dei fatti osservati, documentati o riferiti. L'andamento dei servizi, quale conseguenza della rilevazione, è periodicamente oggetto di studio da parte della Direzione.
  
- **efficienza ed efficacia** - E' obiettivo prioritario lo sviluppo inteso come incremento della qualità e della quantità dei livelli e della tipologia delle prestazioni ambulatoriali e sanitarie in genere, rese da parte dell'Azienda a tutti i pazienti. Tale obiettivo è perseguito attraverso il miglioramento ed il rinnovamento degli aspetti professionali scientifici, tecnologici, organizzativi e gestionali dell'Azienda ed è indirizzato esclusivamente all'effettivo soddisfacimento del bisogno di salute.  
E' perciò impegno costante dell'Azienda, la ricerca dei criteri e degli indicatori per l'analisi e la valutazione del soddisfacimento del bisogno di salute dei propri pazienti. La ricerca continua delle condizioni di economicità di lungo periodo dell'Azienda rappresenta obiettivo di tutta l'Organizzazione che si realizza attraverso il monitoraggio e l'intervento sui seguenti indicatori:
  - o di efficienza: intesa come rapporto tra risorse impiegate e prestazioni prodotte;
  - o di efficacia gestionale: intesa come rapporto tra obiettivi raggiunti e prestazioni prodotte;
  - o di efficacia sociale: intesa come rapporto tra obiettivi raggiunti e grado di soddisfacimento del bisogno di salute.Peraltro, l'Azienda riconosce, quale valore prioritario dei propri servizi il livello di soddisfacimento del bisogno di salute per tutti gli assistiti.

## PROCEDURA OPERATIVA 751 CARTA DEI SERVIZI

### A.I.A.S. ONLUS "ARCO Felice" – CRM Vico Equense

L'A.I.A.S. ONLUS "ARCO FELICE" CRM Vico Equense, è provvisoriamente accreditata con l'A.S.L. NA 3 Sud per prestazioni riabilitative ex art. 26, sia ambulatoriali che domiciliari, per un totale di n. 20.378 prestazioni annue. Ha sede legale in Napoli alla Via Marechiaro, 69/70 ed operativa in Vico Equense, 118.

Rappresentante legale della struttura è il: Dott. Remo Del Genio; il Direttore Sanitario Dott.ssa Cinzia Vietri.

Recapiti telefonici Sede legale: 0815757571 – 0815753808 – Fax 0815754076 – e-mail: [info@aiasnapoli.it](mailto:info@aiasnapoli.it) – sito web: <http://www.aiasnapoli.it>

Recapiti telefonici Sede operativa CRM Vico Equense: Tel./Fax 0818027471 E-mail: [aiasvico@libero.it](mailto:aiasvico@libero.it) – sito web: <http://www.aiasnapoli.it>



### Organigramma del Centro

In allegato si riporta l'organigramma del Centro elaborato secondo il protocollo di intesa sull'attività Riabilitativa ex Art. 26/44 L. 833/78

### Modalità di accesso alla struttura

Il Centro eroga prestazioni sia all'interno del proprio ambulatorio, che presso il domicilio del paziente disabile.

Gli utenti (o qualche familiare degli stessi, se disabili) possono presentarsi presso l'ambulatorio con un documento di autorizzazione rilasciato dalla ASL di competenza (contratto terapeutico).

Il paziente che necessita di una terapia si reca presso il Centro. Qui viene accolto dal Coordinatore delle Terapie, che gli spiega la procedura da seguire per sottoporsi ad un

## PROCEDURA OPERATIVA 751 CARTA DEI SERVIZI

programma di riabilitazione. Essa può seguire diversi *iter* a seconda della A.S.L. di appartenenza dell'utente; tuttavia la pratica più diffusa è quella descritta di seguito.

Il paziente si reca al Centro con contratto terapeutico dell'A.S.L. e qui gli viene rilasciata la disponibilità al trattamento. Tale disponibilità il paziente la riporta all'A.S.L. agli uffici competenti per la firma di autorizzazione. Tale copia del contratto terapeutico autorizzato dall'A.S.L. viene riportata al Centro e consegnata al Coordinatore, il quale, una volta ottenuta l'autorizzazione dalla A.S.L., il paziente ritorna al Centro dal Coordinatore, che, una volta controllata la completezza della documentazione, inserisce il Paziente nel Piano di Lavoro dei Terapisti.

Il Coordinatore, inoltre, dovrà consegnare al paziente il modulo, *Appuntamenti Terapia Riabilitazione*, sul quale riportare:

- le generalità e data di nascita dell'utente;
- la/e terapia/e a cui deve sottoporsi;
- il terapeuta/i assegnato/i;
- la data di inizio della terapia;
- la tabella settimanale con gli appuntamenti;
- la propria firma.

Anche nel caso di attività domiciliare, è compito del Coordinatore prendere visione della documentazione del Paziente.

In base alle ore libere a disposizione di ciascun terapeuta, ne seleziona uno e lo mette in contatto direttamente con il paziente, col quale stabilirà gli appuntamenti.

In seguito alla presa in carico del paziente ed in base al quadro patologico, questi viene sottoposto a visita dallo Specialista competente che compilerà la cartella clinica ed indicherà il piano di trattamento e gli obiettivi a medio e lungo termine potenzialmente raggiungibili.

Per tutti gli assistiti vengono effettuate periodiche riunioni d'equipe multidisciplinare ove si discute l'evoluzione del trattamento.

### *L'identificazione del paziente*

Una volta ottenuta l'autorizzazione dalla ASL, il paziente ritorna al Centro dove viene accolto da IA, che, una volta controllata la completezza della documentazione, digita al computer i suoi dati anagrafici.

Il *software* assegna automaticamente un numero progressivo continuo all'utente, che resta lo stesso per trattamenti di cui si richiede la proroga.

Nel caso in cui il paziente dovesse ritornare al Centro una seconda volta, dopo essere stato dimesso, all'atto dell'accettazione gli viene assegnato un nuovo numero progressivo continuo, ma la sua cartella clinica resta sempre la stessa. Tutti i numeri che identificano lo stesso paziente vengono riportati sulla copertina del *Fascicolo Amministrativo*, e sulla prima pagina della *Cartella Clinica*.

Il *software* di gestione stampa in automatico il modulo, *Scheda di Avvio alla Terapia*, mediante il quale si comunica la data in cui l'assistito viene ammesso in terapia. Su di esso sono riportate a cura di IA le seguenti informazioni:

n° di protocollo e data di emissione;

<b>PROCEDURA OPERATIVA 751</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b>
--

generalità del paziente;  
gli estremi dell'impegnativa;  
la sua data di decorrenza, durata e tipo di trattamento;  
le date, gli orari ed i terapisti che erogheranno il trattamento.

Il modulo viene firmato da DS ed inviato alla ASL.

*Gli appuntamenti col terapeuta in regime di attività ambulatoriale*

Una volta assegnato un terapeuta al nuovo paziente e stabiliti i giorni e le ore di appuntamento, è compito di CT, in collaborazione con IA, aggiornare il software, stampare per il terapeuta in questione il nuovo modulo contenente i suoi impegni e fornirne una copia all'interessato.

IA inoltre dovrà consegnare al paziente il modulo, *Appuntamenti Terapia Riabilitazione*, sul quale riportare:

le generalità e data di nascita dell'utente;  
la/e terapia/e a cui deve sottoporsi;  
il terapeuta/i assegnato/i;  
la data di inizio della terapia;  
la tabella settimanale con gli appuntamenti;  
la propria firma.

E' compito di IA consegnare al paziente una copia del modulo, dopo aver ottenuto la sua firma per accettazione.

*Gli appuntamenti col terapeuta in regime di attività domiciliare*

Anche nel caso di attività domiciliare, è compito di CT prendere visione dei moduli. In base alle ore libere a disposizione di ciascun terapeuta, ne seleziona uno e lo mette in contatto direttamente con il paziente, col quale stabilirà gli appuntamenti.

E' compito del terapeuta selezionato, in collaborazione con IA, compilare il modulo, con le modalità descritte al par. 0 e consegnarne una copia al paziente.

Successivamente IA provvederà ad aggiornare il software con gli impegni del terapeuta riportati sul modulo.

Modifiche al contratto

Le eventuali modifiche di prestazione o di comportamento rispetto a quanto preventivamente concordato possono riassumersi nei seguenti due casi:

variazioni imputabili a difficoltà incontrate dal terapeuta nel rispettare l'appuntamento stabilito col paziente;  
variazioni imputabili a difficoltà incontrate dal paziente nel rispettare l'appuntamento stabilito col terapeuta;

Nel primo caso il Centro assicura il rispetto degli impegni assunti con l'utente: in particolare CT, sentito telefonicamente il paziente ed avendo quest'ultimo accettato



## **PROCEDURA OPERATIVA 751**

### **CARTA DEI SERVIZI**

di sottoporsi ugualmente alla terapia, provvede a sostituire il terapeuta non disponibile con un altro.

Nel secondo caso il Centro fa tutto il possibile per far recuperare la seduta persa al paziente, compatibilmente con gli impegni assunti dai terapeuti con gli altri assistiti.

#### Le patologie trattate più frequentemente sono:

ritardi semplici del linguaggio

disturbi della relazione e della comunicazione

disturbi dell'apprendimento

disturbi sensoriali e neuro-sensoriali

disturbi cognitivi, emotivi e comportamentali

disturbi dell'umore

disturbi neuropsicologici

ritardo mentale

ritardo dello sviluppo psicomotorio;

prematuro;

paralisi cerebrali infantili;

paralisi ostetriche;

patologie neuro-muscolari e muscolari;

patologie neuromotorie dovute ad alterazioni cromosomiche, sindromi malformative, malattie metaboliche.

#### Le prestazioni e le terapie che il Centro A.I.A.S. può erogare

##### Logopedia

I disturbi della voce, della parola e del linguaggio colpiscono sia il bambino che l'adulto in molteplici forme morbose la cui eziopatogenesi, a volte, è difficile da individuare

Il logopedista dà il suo apporto diagnostico che diviene determinante per l'inquadramento e per l'intervento operativo, applicando metodologie specifiche, utilizzando strategie e tecniche individuali al fine di recuperare al massimo le potenzialità di ciascun soggetto.

Nei casi in cui il paziente necessita di un'alta specializzazione, egli lo affianca per anni, per seguirlo e sostenerlo in tutte le tappe importanti della sua vita, tra cui l'inserimento nella scuola, in modo da stabilire con l'insegnante un programma di lavoro mirato.

I centri A.I.A.S. offrono questo servizio a tutti coloro che sono affetti da disturbi della comunicazione causati da alterazioni della funzione fonatoria, della funzione uditiva, delle funzioni neuropsicologiche o neuromotorie e da disturbi dell'apprendimento.

Presso i centri A.I.A.S., al trattamento logopedico tradizionale, è affiancato il computer come ausilio di facilitazione nella comunicazione, nell'apprendimento e nel gioco.

## **PROCEDURA OPERATIVA 751**

### **CARTA DEI SERVIZI**

Per quei soggetti che, a causa del severo danno della comunicazione, non raggiungono alcun grado di autonomia, i vantaggi del computer usato come ausilio sono rilevanti.

L'esperienza che negli anni i centri hanno maturato ha permesso di delineare alcuni criteri metodologici da adottare caso per caso: vengono, infatti, usate tastiere espanse o micro, sensori dedicati, mouse particolari, software specifici didattici e pseudodidattici.

L'AIAS ha, inoltre, da diversi anni messo a disposizione questa sua esperienza a chiunque ne faccia richiesta e, previo appuntamento, un gruppo di lavoro multidisciplinare, esperto e qualificato, osserva e valuta gli aspetti motori e cognitivi per l'utilizzo del computer come ausilio della comunicazione. Dopo aver individuato le modalità personalizzate per la gestione più autonoma possibile del computer, indica i necessari adattamenti della tastiera, del mouse, dei sensori e la scelta di software specifici per il gioco, l'apprendimento e il lavoro.

Un'altra alta specializzazione a cui il personale dell'AIAS si è dedicato è la rieducazione della voce parlata e cantata che colpisce molti professionisti per i quali è fondamentale un uso corretto del meccanismo pneumofonico onde prevenire la conclamazione di patologie organiche.

#### Psicoterapia

Il servizio di psicoterapia offre una risposta concreta e mirata alle esigenze psicologiche dell'utenza.

L'approccio clinico utilizzato deriva dall'integrazione di esperienze professionali realizzate in diversi contesti sociosanitari e con riferimento a diversi modelli teorici della psicoterapia in età evolutiva.

La prassi operativa segue un modello di intervento terapeutico-riabilitativo di tipo multidisciplinare al cui centro resta la persona utente; pertanto sono previste diverse occasioni di confronto e di integrazione nell'arco del programma terapeutico.

#### Sportello di psicologia scolastica

Tale attività offre agli utenti, minori e genitori, la possibilità, su appuntamento, di fruire di colloqui di consulenza e di orientamento al fine di chiarire la natura del disagio vissuto in classe.

La consulenza offerta copre le varie forme di disagio in età evolutiva: dai disturbi dell'apprendimento ai disturbi del comportamento e della relazione.

Alla persona ed alla famiglia si propone una opportuna strategia di intervento per consentire loro di vivere meglio la propria realtà.

#### Psicomotricità

La psicomotricità, ovvero trovare uno spazio di espressione corporea, sviluppare la capacità di "leggere" e conoscere il mondo esterno attraverso il movimento.

## **PROCEDURA OPERATIVA 751**

### **CARTA DEI SERVIZI**

Serve a tutti quei bambini che, per patologie motorie o psichiche, hanno una percezione alterata del proprio corpo, dello spazio in cui il corpo si muove, dello scorrere del tempo e, più generalmente, della relazione con le persone, l'ambiente, gli oggetti.

Il contatto corporeo e il gioco corporeo sono gli strumenti di terapia: il bambino percepisce una situazione di gioco, mentre il terapeuta lavora.

Attraverso il gioco si strutturano il rispetto delle regole, il ritmo del tempo utilizzato, la conoscenza dello spazio. In questo gioco il terapeuta è referente relazionale e contatto di apertura verso il mondo circostante.

Tutto questo diventa premessa indispensabile per l'espressione comunicativa verbale e non del bambino. L'espressione psicomotoria costituisce la base di uno sviluppo armonico tra corpo e mente e "costruisce" la motivazione alla comunicazione.

Il luogo di terapia è una grande stanza che rende disponibile uno spazio molto poco strutturato, con tappeti, cuscini, materassi per il gioco sensomotorio. Uno spazio per le attività di espressione pregrafica e grafica, con i giochi del colore. Uno spazio per la rappresentazione in cui si utilizzano materiali strutturati.

Ogni bambino del quale ci facciamo carico terapeutico, costituisce una nuova storia, un nuovo mondo da esplorare per individuare le potenzialità espressive.

Per costruire insieme a quel bambino la sua possibilità di comunicazione e di autonomia.

#### Fisioterapia

All'AIAS particolare attenzione è data al trattamento delle patologie neuromotorie dell'età evolutiva.

Priorità è data all'intervento precoce e al monitoraggio dei bambini a rischio (prematuro, ritardi dello sviluppo psicomotorio etc.).

I pazienti dei Centri sono seguiti dall'equipe usufruendo di un intervento multidisciplinare.

L'iter terapeutico prevede la presa in carico del paziente e la valutazione dello stesso attraverso riprese video e somministrazione di un test di ingresso specifico per le abilità grosso-motorie (GMFM). Il video e il test vengono somministrati a cadenza semestrale per valutare in maniera oggettiva i risultati raggiunti.

Il trattamento riabilitativo prevede un coinvolgimento maggiore delle famiglie e della scuola. Coloro infatti che hanno bisogno di ausili ed ortesi per migliorare l'autonomia o per un miglior posizionamento, possono usufruire di tale servizio, attraverso la stretta collaborazione dell'AIAS con ditte ortopediche, che forniscono il loro materiale in prova al fine di trovare, in sede, l'ausilio migliore e le ortesi più adatte al paziente e migliorare così la vita quotidiana.

Si organizzano, inoltre, incontri periodici con le scuole e si provvede affinché ogni paziente abbia il suo posizionamento corretto in classe (sedia, stabilizzatore o altro) ed il suo ausilio per gli spostamenti fuori dalla classe.

È previsto anche il posizionamento al computer per coloro che utilizzano tale mezzo come facilitatore nella comunicazione e nelle attività scolastiche.

## **PROCEDURA OPERATIVA 751**

### **CARTA DEI SERVIZI**

Le metodiche usate sono:

Bobath  
Kabat  
Vojta  
Perfetti  
Puccini

Si effettua, inoltre, riabilitazione dell'età adulta. Le patologie trattate sono:

patologie ortopediche;  
patologie neurologiche;  
patologie circolatorie;  
patologie demielinizzanti;  
patologie cerebrali di origine:  
tumoriali;  
vascolari;  
traumatiche;  
degenerative.

Per i pazienti allettati o che non possono muoversi da casa, l'AIAS prevede un servizio di assistenza domiciliare. Il trattamento è teso al posizionamento a letto ed all'igiene posturale per evitare problemi dovuti all'immobilizzazione forzata (piaghe da decubito, anchilosi delle articolazioni etc.). Per chi non è allettato è previsto un programma di recupero funzionale teso al ripristino dell'autonomia.

#### Assistenza sociale

Al momento della presa in carico del paziente, gli operatori effettuano un colloquio di accoglienza con i genitori per la raccolta dei dati anamnestici in riferimento alla condizione socio-familiare ed ambientale.

Attraverso un interscambio collegiale con periodiche verifiche tra l'équipe del c.r.m. e le figure professionali appartenenti alla rete di istituzioni scolastiche, sanitarie e territoriali dell'utente, il responsabile del servizio è preposto all'ottimizzazione delle strategie riabilitative ed all'offerta di un migliore orientamento sociopsicopedagogico.

Un continuo aggiornamento giuridico, legislativo e professionale, un approccio globale alla persona disabile e la continua disponibilità offrono un fattivo sostegno ai genitori dell'utente.

#### Visite specialistiche

È possibile effettuare visite specialistiche presso i Centri AIAS quando sia necessario un orientamento diagnostico. I pazienti, già orientati, che effettuano terapia, usufruiscono di visite specialistiche ambulatoriali e domiciliari nell'ambito del progetto terapeutico programmato dall'équipe.

Le visite specialistiche possibili sono:

Riferim. Iso **7.2/7.5**

Rev. **D** del **03.06.13**

Pagina **13** di **19**

<p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA OPERATIVA 751</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>
--

neuropsichiatrica infantile;  
foniatria;  
fisiatria;  
ortopedica.

Tariffe

Le prestazioni e terapie ex art. 26 L. 833/78 sono annoverate al DGRC n° 30/94 dell'11/04/00 e s.m.i., e non sono a carico del paziente.

## **PROCEDURA OPERATIVA 751**

### **CARTA DEI SERVIZI**

#### **standard di qualità, impegni e programmi**

##### Elementi introduttivi

Si chiarisce di seguito il significato dei termini:

- fattori di qualità,
- indicatori di qualità,
- standard di qualità.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità di servizio da parte dell'utente, che fa l'esperienza concreta di quel servizio. Essi possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi) o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli indicatori della qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi, che registrano un certo fenomeno ritenuto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno standard di qualità è un valore atteso per un certo indicatore: essi si suddividono tra standard generali e specifici. I primi rappresentano gli obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese e sono espressi in genere da valori medi statistici degli indicatori; i secondi si riferiscono invece a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può verificarne direttamente il rispetto e sono espressi in genere da una soglia massima o minima relativa ai valori che l'indicatore può assumere.

##### Gli standard di qualità del Centro Aias

Questa Sezione illustra gli standard di qualità e gli impegni assunti dal Centro di Riabilitazione A.I.A.S..

La Carta dei Servizi delle Aziende sanitarie pubbliche e private della Regione Campania adottano e fanno propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. Prevenzione : Sistema Sicurezza aggiornato al D. lgs. 81/08, sistema HACCP
2. Accesso garantito per tutti: trasparenza delle liste d'attesa
3. Informazione: pubblicazione e diffusione della Carta dei Servizi e della Guida ai servizi, Bacheche, sito
4. Consenso informato: informazione al paziente riguardo il trattamento
5. Libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. Privacy e confidenzialità: impegno degli operatori del Centro alla privacy ed alla confidenzialità nel riguardo del paziente
7. Rispetto del tempo del paziente: adeguamento, per quanto possibile, agli orari del paziente, anche mediante erogazione di terapie domiciliari.
8. Individuazione di standard di qualità: definizione di standard che definiscono il livello di qualità erogata

## PROCEDURA OPERATIVA 751 CARTA DEI SERVIZI

9. Sicurezza dei trattamenti sanitari: definizione di protocolli validati, controllo delle attività, formazione e monitoraggio sull'evento avverso
10. Innovazione e costante adeguamento: miglioramento delle prestazioni, delle infrastrutture, delle attrezzature, e della comunicazione da e verso il paziente
11. Iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari. definizione di protocolli validati, controllo delle attività, formazione e monitoraggio sull'evento avverso
12. Personalizzazione del trattamento: definizione di percorsi individualizzati, assegnazione ad operatori qualificati nel settore
13. Sistema del reclamo: definizione di una procedura per la raccolta e risposta ai reclami, analisi delle cause e spunti di miglioramento
14. Procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi:  
individuazione di una procedura per la registrazione dei provvedimenti legali, copertura assicurativa. Gli impegni che la struttura assume nei riguardi dei propri utenti:
  - **ACCESSIBILITA'**: Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alla prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità d'accesso e alle relative competenze, il Centro ha pertanto predisposto per gli utenti (Pazienti) e i Clienti (familiari per pazienti), una Carta dei Servizi Sanitari nella quale sono indicati tra l'altro:
    - I servizi offerti dalla struttura;
    - L'indirizzo e i numeri di telefono/fax;
    - Gli orari e le modalità d'accesso i servizi;
    - La procedura di gestione dei reclami.
  - **UMANIZZAZIONE**: Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. Egli chiede la soddisfazione del suo bisogno riabilitativo, inteso come il raggiungimento del miglior livello di vita possibile sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale. Per tale motivo, la persona umana, nella globalità delle sue dimensioni e di suoi bisogni, è al centro degli interessi del Centro ed è assunta a costante punto di riferimento per la programmazione, l'organizzazione, la gestione ed il controllo dell'attività aziendale.
    - **APPROPRIATEZZA**: Il Paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi e alla malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
    - **RIDUZIONE DEI TEMPI E LISTE D'ATTESA**: Dall'inizio delle attività ambulatoriali ad oggi, per la pianificazione dei trattamenti dei pazienti si fa riferimento alla prenotazione temporale, fatti salvi i casi d'urgenza dichiarati dal medico responsabile.
    - **CONTINUITA' DELLE CURE**: Agli utenti è garantita la continuità dell'erogazione prestata senza interruzione della stessa nello spazio e nel tempo, allo scopo di ridurre i vari problemi ad essi inerenti.
    - **RIDUZIONE DEI RISCHI**: Il Centro attua un continuo programma per la

<b>PROCEDURA OPERATIVA 751</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b>
--

riduzione dei Rischi essenzialmente esso viene effettuato attraverso le seguenti modalità:

- Garantendo uno spazio per le attese arredato e confortevole anche per gli eventuali accompagnatori;
- Garantendo locali puliti con microclima adeguato;
- Garantendo servizi igienici adatti anche per i portatori di handicap;
- Garantendo percorsi idonei;
- Garantendo la salute del personale mediante l'effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D. Lgs. 626/94;
- Garantendo la predisposizione di un programma degli interventi migliorativi da attuare.



## **PROCEDURA OPERATIVA 751 CARTA DEI SERVIZI**

### **INDICAZIONI DI CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA SECONDO IL PIANO REGIONALE**

Con Deliberazione N. 170 del 10 febbraio 2007, la Giunta Regionale della Regione Campania ha emanato il "Piano Regionale Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA)", con l'obiettivo di garantire, mediante tempi d'accesso alle prestazioni sanitarie certi e adeguati ai problemi clinici presentati, il rispetto di fondamentali diritti alla persona, quali la tutela della salute e l'eguaglianza nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

#### **GOVERNO DELLA DOMANDA E CRITERI DI PRIORITA'**

All'allungamento dei tempi di attesa concorrono una molteplicità di fattori complessi, ma per una possibile soluzione del problema delle liste d'attesa bisogna intervenire per modificare l'attuale contesto organizzativo del sistema di erogazione delle prestazioni sanitarie. Gli interventi di modifica del contesto richiedono cambiamenti del sistema del governo della domanda e/o dell'offerta, mediante:

- Revisioni periodiche dell'attività prescrittiva, da parte dell'Ente competente
- Governo clinico orientato alle liste di attesa, su cui deve incidere ogni Azienda adottando tutti gli strumenti per perseguire gli obiettivi di miglioramento

#### **CRITERI DI PRIORITÀ DI ACCESSO**

Per facilitare l'accesso ai servizi e per promuovere un sistema di gestione dell'offerta che tenga anche conto della gravità del bisogno, il nostro Centro, come indicato dalla Regione Campania adotta il sistema della classificazione della domanda di prestazioni in base a criteri di priorità clinica.

Nel sistema sanitario, infatti, la possibilità di attribuire a singoli utenti tempi di attesa diversi è determinante per l'efficacia e l'efficienza del sistema.

Suddetta procedura, nell'obiettivo di trasparenza e controllo delle liste d'attesa, è stata definita dal Centro, sulla base delle indicazioni della Regione Campania, al fine di attribuire al paziente un tempo di attesa ragionevole per ottenere l'erogazione della prestazione sanitaria senza comprometterne la prognosi e la qualità della vita.

<b>PROCEDURA OPERATIVA 751</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b>
--

La presente Carta dei Servizi è stata elaborata nel corso di più incontri congiunti tra:

- Amministrazione dell'Ente;
- Responsabili di Servizi;
- Operatori del Centro;
- Rappresentante degli Utenti;
- Sezioni A.I.A.S. Regione Campania.

**PROCEDURA OPERATIVA 751  
CARTA DEI SERVIZI**

