



Via Torino, 21– 80040 Volla (NA) – Tel. 081/7746647 - 7743550 Fax 081/7336762

e-mail: villaginstresrl@libero.it

CARTA DEI SERVIZI

(Settore sanitario D.P.C.M. in data 19/05/95)

INDICE GENERALE

LA CARTA DEI SERVIZI: *Che cos'è Come si legge.*

LA CARTA DEI SERVIZI: *Normative di riferimento*

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE

- Carta dei Servizi e Centro*
- Principi fondamentali*

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

- Tipologia delle prestazioni fornite*
- Struttura*
- Attrezzature del Centro*
- Servizi accessori*
- Confort*
- Accesso alle prestazioni del centro di riabilitazione*
- Orario al pubblico*

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITÀ ED IMPEGNI ASSUNTI

- Impegni assunti*
- Politica per la qualità*

SEZIONE QUARTA

INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE

- Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami.*
- Regolamento dei diritti e dei doveri del cliente/paziente.*
- Informazione e Privacy*
- Case Manager.*
- Divieto di fumo.*

VERIFICATA: RAO _____ APPROVATA : Amministratore Unico _____
--

CHE COS'È -COME SI LEGGE

Questa Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza, degli Organi dello Stato deputati al Controllo, come da Normativa vigente, ed è depositata agli Atti nelle rispettive Sedi di appartenenza dei suddetti Organi.

CHE COSA È

- ❖ Uno strumento che presenta il Centro **VILLA DELLE GINESTRE** al cittadino, informandolo sulla struttura, su i servizi offerti e sul modo di utilizzarli.
- ❖ Una forma di impegno del Centro **VILLA DELLE GINESTRE** verso i cittadini che usufruiscono della Struttura e delle relative Prestazioni Sanitarie.
- ❖ Un impegno da parte del personale del Centro **VILLA DELLE GINESTRE**, di garantire un miglioramento continuo degli standard di qualità delle prestazioni offerte agli utenti.
- ❖ Uno strumento con cui il Centro **VILLA DELLE GINESTRE** verifica se stesso apportando, anno per anno, i cambiamenti necessari per raggiungere una funzionalità sempre migliore, grazie alle segnalazioni da parte degli Utenti di eventuali disservizi o disagi.

COME SI LEGGE

La CARTA DEI SERVIZI si articola in 4 sezioni:

- ❖ Nella **I** sezione il Centro **VILLA DELLE GINESTRE** si presenta, dichiara i suoi fini istituzionali e i principi fondamentali che devono ispirare l'erogazione delle prestazioni sanitarie.
- ❖ Nella **II** Sezione vengono presentate la struttura e i servizi, le modalità di accesso e come fruire delle prestazioni sanitarie che vengono offerte dal Centro.
- ❖ Nella **III** Sezione il Centro indica gli obiettivi di qualità da raggiungere, gli impegni programmatici ed infine con quali meccanismi misura i risultati raggiunti (standard) al fine di poter verificare e controllarne l'attività.
- ❖ Nella **IV** Sezione si esplicitano i meccanismi di tutela del cittadino in termini di diritti relativi ai servizi e alla privacy.

NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Art. 32 della Costituzione

“la Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti”.

La realizzazione della “**Carta Dei Servizi**”, strumento di tutela dei cittadini che in essa trovano le informazioni utili per fruire in maniera agevole dei **Servizi Sanitari** erogati, deve essere formulata nel rispetto delle normative di riferimento:

- **Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” Legge 7 agosto 1990, n° 241;**
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici” Gazzetta Ufficiale n° 43 del 22 febbraio 1994;**
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico” Gazzetta Ufficiale n° 261 dell'8 novembre 1994;**
- **“Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi” decreto legge 12/05/95 n° 163 convertito in Legge l'11/07/95 n° 273;**
- **“Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi” D.P.C.M. in data 19/05/95;**
- **“Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale” linee guida n°2/95 del 31/08/95 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n° 108 del 31/08/95;**
- **“Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” Circolare del Ministero della Sanità prot. n° 100/SCPS/21.12833 del 30/09/95.**

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE

La *Carta dei Servizi* rappresenta l'impegno formale che questa Struttura assume nei confronti dei propri utenti per descrivere in modo chiaro e semplice l'organizzazione del Centro **VILLA DELLE GINESTRE**, i servizi che offre, le modalità di accesso agli stessi, e i diritti degli utenti.

Gli obiettivi che si perseguono sono i seguenti:

- ✓ assicurare la trasparenza dei propri atti;
- ✓ assicurare e mantenere i più alti livelli efficacia ed efficienza delle prestazioni offerte attraverso periodiche attività di verifica e miglioramento continuo della qualità del servizio;
- ✓ ottimizzare le attività di consulenza e collaborazione con le Istituzioni Sociali e Sanitarie (Scuola, Servizi Sociali, Associazioni di Volontariato, A.S.L. ecc);
- ✓ assicurare l'educazione e la formazione di Utenti, Familiari e degli Operatori;
- ✓ definire gli standard di qualità.

Tutto ciò al fine di offrire servizi efficaci ed efficienti.

Il Centro di riabilitazione "Villa delle Ginestre", opera nel settore della riabilitazione dal 1995.

Esso pone, come fine della propria Professionalità e dei suoi obiettivi, *l'umanizzazione del rapporto con il paziente intesa come rispetto dell'Essere Umano nel quadro della Prevenzione e Cura della Salute.*

TERRITORIO DI COMPETENZA

Il Centro **VILLA DELLE GINESTRE** opera nel Comune di Volla (NA) nel territorio di competenza del Distretto Sanitario N° 50 ASL NA3SUD EX NA04 e per la sua vicinanza ai confini con il distretto di Napoli fornisce più del 50% delle sue prestazioni a pazienti di altre ASL ed in particolare della NA1CENTRO.

LE RESPONSABILITA' NEL CENTRO

- **Rappresentante Legale** del Centro **VILLA DELLE GINESTRE** è il Dott. Luigi Ugliano
- **Direttore Sanitario Responsabile** è il Dott. Luigi Ugliano ;
- **Direttore Tecnico** è il Dott. Luigi Ugliano, coadiuvato dalla Dott.ssa Di Gestore Simona ;
- **Direzione Generale:** Dott.ssa Annamaria Schena;
- **Responsabile Formazione:** De Rosa Marilena;
- **Coordinatori dei Terapisti sono:**

1)Settore FKT/Riabilitazione Motoria: Dott.ssa Capone Rossella;

2)Settore Neuropsicomotricità/Psicoterapia: Dott.ssa Di Sarno Consiglia;

3)Settore Logopedia: Dott.ssa Molaro Carmen

- **Responsabile Gestione Qualità** é il Dott. Antonino Porzio
- **Responsabile settore semiresidenziale** è la Dott.ssa Raffaella Foggia
- **Responsabile dei lavoratori per la Sicurezza** è il Dott. Antonino Porzio
- **Responsabile il R.S.P.P. (D.Lgs. 81/08)** è il Arch. Vincenzo Panico (Studio Tecnico Panico).
- **Responsabile dei servizi sociali** dott.ssa Imparato Giuseppina (Ass. Sociale);
- **Ortopedico:** Dott. Luigi Ugliano.
- **Consulenti :**

- **Fisiatra:** Dott.ssa Di Gestore Simona;

- **Foniatra:** Dott.ssa Corvino Virginia ;

- **Neuropsichiatria Infantile:** Dott.ssa Sarnataro Emilia.

RINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati:

① UGUAGLIANZA

Il Centro 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.

Il Centro prende in considerazione l'individuo come "**persona**", cui prodigare le cure di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio socio-sanitario fortemente permeato di carattere solidaristico, che come tale, deve essere prestato a tutti, senza discriminazione di alcun genere.

② IMPARZIALITA'

E' complementare rispetto al principio di uguaglianza, del quale rappresenta la naturale integrazione.

Essa viene garantita:

- attraverso l'erogazione delle prestazioni esclusivamente sulla base della gravità del caso, dell'emergenza e dell'adozione delle liste di prenotazione per i casi non urgenti;
- con l'obbligo di astensione, da parte di tutti gli operatori del Centro, da atti o da fatti che abbiano il carattere della parzialità o dell'interesse privato;
- con la più stretta osservanza, da parte degli operatori del Centro dei doveri d'ufficio e deontologici, nell'espletamento della propria attività lavorativa;
- con il divieto da parte del Personale di accettare somme in denaro, da chiunque e a qualunque titolo elargite.

③ DIRITTO DI SCELTA

L'Azienda favorisce, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta dell'Assistito, in riferimento alle possibili alternative terapeutiche, che gli vengono rappresentate dall'equipe multidisciplinare del centro, nel rispetto del "**Consenso Informato**".

④ DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

L'Azienda garantisce agli assistiti il diritto alla riservatezza ed impronta alla più stretta osservanza dello stesso l'attività dei propri operatori e i rapporti con gli Organismi esterni.

⑤ 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, dovrà prendere in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale e il comfort offerto.

Il controllo di qualità, inoltre, dovrà essere 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.

La qualità del servizio erogato, dovrà, altresì, essere 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, sarà periodicamente oggetto di studio da parte della Direzione.

⑥ 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 del Centro a tutti i pazienti. Tale obiettivo è perseguito attraverso il miglioramento ed il rinnovamento degli aspetti professionali scientifici, tecnologici, organizzativi e gestionali del Centro ed è indirizzato esclusivamente all'effettivo soddisfacimento del bisogno di salute.

E' perciò impegno costante del Centro 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 del Centro rappresenta obiettivo di tutta l'Organizzazione che si realizza attraverso il monitoraggio e l'intervento sui seguenti indicatori:

- di efficienza: intesa come rapporto tra risorse impiegate e prestazioni prodotte;
- di efficacia gestionale: intesa come rapporto tra obiettivi raggiunti e prestazioni prodotte;
- di efficacia sociale: intesa come rapporto tra obiettivi raggiunti e grado di soddisfacimento del bisogno di salute.

Peraltro, il Centro riconosce, quale valore prioritario dei propri servizi il livello di soddisfacimento del bisogno di salute per tutti gli assistiti.

⑦ QUALITA'

Per qualità si definisce l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un servizio che, al minor costo, determinano allo stesso la capacità di soddisfare le esigenze esplicite e implicite del Paziente (sistema ISO 9001:2008).

⑧ CONTINUITA'

Il Centro 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, continua, regolare e senza interruzioni.

Il Centro 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.

SEZIONE SECONDA
INFORMAZIONI SUI SERVIZI E SULLE STRUTTURE
In questa Sezione vengono indicati tutti i servizi attualmente erogati dal
Centro **VILLA DELLE GINESTRE**

Il Centro esplica funzioni Socio-Sanitarie Riabilitative a favore dei soggetti affetti da patologie fisiche, psichiche e sensoriali. Il Centro di Riabilitazione "Villa delle Ginestre" è autorizzato ad erogare, prestazioni ex. Art. 26 legge 833/78 (L. 11/84) in regime ambulatoriale, domiciliare di semiconvitto e di RSA a ciclo Diurno, in convenzione con il SSN

Le patologie trattate più frequentemente sono:

- ritardi mentali;
- disabilità motorie di origine neurologica ed ortopedica;
- sindromi cromosomiche;
- danni encefalici;
- disturbi cognitivi, emotivi e comportamentali;
- disturbi neuropsicologici;
- disturbi sensoriali e neurosensoriali;
- disturbi della comunicazione;
- disturbi dell'apprendimento.

Il Centro eroga ai sensi L.11/84 ex. Art 26 L. 833/78* a regime ambulatoriale e domiciliare le seguenti prestazioni:

1. Fisiokinesiterapia;
2. Terapia respiratoria/neuromotoria/cardiologia;
3. Neuropsicomotricità;
4. Logopedia;
5. Terapia Occupazionale (individuale e di gruppo);
6. Rieducazione Neuropsicologica (Psicoterapia individuale e familiare);
7. Semiconvitto.

Inoltre per tra le attività di semiconvitto rientrano :

- L'orientamento psicopedagogico;
- L'orientamento sociale;
- L'orientamento lavorativo;
- Servizio di trasporto gratuito.

PIANIFICAZIONE DELL'ATTIVITA' DI SEMICONVITTO E RSA A CICLO DIURNO

Il trattamento semiresidenziale si svolge per un tempo di otto ore giornaliere dalle ore 8,00 alle ore 16,00 (dalle ore 08:00 alle 09:00 viene svolto il servizio di trasporto dei pazienti e alle 9:00 iniziano le normali attività).

Il Centro quando è possibile, offre un servizio di trasporto gratuito o con compartecipazione alle spese.

L'operatività funzionale si realizza in gruppi omogenei di lavoro:

Gli obiettivi che il gruppo si propone sono:

- comprendere ed accettare la propria diversità come risorsa;
- far apprendere attività piacevoli ed utili per impegnarlo nel tempo libero;
- essere operativo all'interno del gruppo e rispettarne le regole;
- acquisire fiducia e sicurezza nelle proprie capacità;
- migliorare le capacità comunicative (verbali ed extra verbali);
- migliorare le capacità motorie per il raggiungimento di una maggiore autonomia.
- migliorare le capacità di osservazione, attenzione e memoria;
- migliorare le capacità espressive verbali mimico-gestuali;
- rendere più facile l'acquisizione di alcuni concetti mentali attraverso l'attività pratica;
- sviluppare e trasferire atteggiamenti socialmente accettabili;
- sviluppare le attività motorie in modo da permettere l'evoluzione del movimento in schemi sempre più progrediti tali da consentire un miglioramento degli atteggiamenti posturali e delle capacità motorie.

Le attività svolte sono:

- | | | |
|----|--|--|
| a) | <i>Laboratorio di ceramica e di pittura:</i> | Realizzazione di oggetti elementari con relativi decori mediante la manipolazione di argilla, pasta di sale, gesso. |
| b) | <i>Laboratorio di cucina:</i> | Conoscenza ed uso degli utensili, eseguire ricette semplici, scegliere e dosare gli ingredienti giusti, cura ed igiene degli attrezzi, cottura degli elementi. |
| c) | <i>Laboratorio teatrale:</i> | Creazioni di scenografie e oggetti vari, animazione di un personaggio in una storia, realizzazione di quadretti teatrali per spettacoli semestrali. |
| d) | <i>Laboratorio musicale:</i> | Utilizzo di piccoli strumenti facili da usare, muoversi in accordo su brani musicali, ascoltare e riconoscere i suoni corporei, percepire e riprodurre una struttura ritmica, cimentarsi nella danza e rilassamento. |
| e) | <i>Laboratorio espressivo:</i> | Educare al rispetto della natura, conoscere gli elementi naturali e il |

- | | | |
|----|------------------------------------|---|
| f) | <i>Laboratorio ecologico</i> | susseguirsi delle stagioni, educazione stradale.
Educare al rispetto degli equilibri della natura attraverso la conoscenza degli elementi naturali quali il clima, le stagioni la morfologia geografica ecc. |
| g) | <i>Laboratorio di informatica:</i> | Conoscere dei componenti del computer, avvio del computer, avviamento dei programmi di videoscrittura, di disegno, di logica. |
| h) | <i>Videoproiezione:</i> | Proiezioni di filmati didattici ed educativi, film per ragazzi, cartoni animati e fiabe da cui trarre spunti per dibattiti tra gli ospiti con considerazioni e/o osservazioni. |
| i) | <i>Abilitazione Funzionale:</i> | Lavarsi, pettinarsi, avere cura della propria persona attività che favoriscono l' autonomia domestica. |
| j) | <i>Autonomia Sociale</i> | Uso del telefono, dell'orologio, del denaro ecc. |

TERAPIE IN REGIME PRIVATO

Il Centro avendo capacità operativa e strutturale in esubero rispetto a quanto contrattualizzato in convenzione con l'Asl, eroga inoltre le prestazioni di cui sopra anche privatamente secondo un listino prezzi prestabilito per tipologia di trattamento.

Il Centro eroga inoltre prestazioni riabilitative con l'ausilio di apparecchiature elettromedicali.

Il centro è fornito infatti delle più moderne ed avanzate strumentazioni per la terapia fisica, oltre a presidi tradizionali come magnetoterapia, ultrasuoni, elettroterapia ecc... tra i presidi all'avanguardia segnaliamo:

Onde d'urto focalizzate

Le onde d'urto, conosciute comunemente per l'utilizzo in campo urologico nella litotrissia dei calcoli renali, sono ormai normalmente impiegate anche in campo ortopedico. Molte aziende ospedaliere infatti impiegano oggi questa metodologia per curare con efficacia i dolori muscolo-tendinei-articolari derivanti da patologie infiammatorie a carico dei tessuti molli, o per ottenere consolidazione ossea nei casi di pseudoartrosi.

Effetti delle onde d'urto

Oltre all'effetto antiflogistico legato alla rimozione dei metabolici dell'infiammazione, le onde d'urto inducono una riduzione del dolore mediante inibizione dei ricettori specifici, che quindi non possono trasmettere l'impulso doloroso e mediante il rilascio di endorfine, particolari sostanze prodotte dal nostro organismo, in grado di ridurre la sensibilità dolorifica. Un altro effetto importante delle onde d'urto è quello di provocare la scomparsa delle calcificazioni muscolari prodotte da traumi muscolari. Il meccanismo d'azione è legato alla frammentazione ed alla cavitazione all'interno della calcificazione stessa che porta alla sua disorganizzazione. In seguito la scomparsa dei detriti è legata al passaggio nei vasi neoformati.



Le patologie trattabili con la Terapia ad Onde d'Urto sono:

- Borsiti
- Tendinosi calcifica
- Tendinite Rotulea
- Fascite Plantare
- Achillobolia
- Tallonite
- Sperone Calcaneare
- Sindrome da Impingement della Spalla
- Periartrite Scapolo Omerale
- Epicondilita
- Epitrocleeite
- Pseudoartrosi
- Pubalgie
- Contratture e stiramenti muscolari
- Induratio Penis Plastica

Meccanismo d'azione delle onde d'urto

Immediatamente dopo il trattamento e per 4-5 ore dopo si assiste ad una diminuzione del dolore (effetto inibitorio sui ricettori del dolore e liberazione locale di endorfine). Successivamente tra la sesta e la venticinquesima-quarantottesima ora, la sintomatologia riprende fino a raggiungere talvolta un picco superiore a quello precedente il trattamento; dopo 48 ore inizia una diminuzione progressiva del dolore, che con successive sedute permetterà una remissione completa dei sintomi.

Tecarterapia

Tecar è uno strumento di notevole efficacia nel trattamento precoce di patologie dovute a eventi traumatici o problemi infiammatori. Esercita un'azione antidolorifica e curativa, capace di accelerare la naturale reazione riparativa e antinfiammatoria che l'organismo stesso metterebbe in atto con tempi molto più lunghi. Il paziente avverte immediatamente un sollievo dal dolore che si traduce, in pratica, in una guarigione più rapida.



È in grado di trattare con efficacia e in tempi brevi le patologie riguardanti ginocchio, spalla, anca, caviglia, colonna vertebrale, mani e muscoli, come pure le patologie dolorose infiammatorie osteoarticolari e muscolari quali artrosi, lombalgie e sciatalgie. È applicabile in tempi molto ravvicinati al trauma, ripetibile più volte al giorno, senza controindicazioni nè effetti collaterali, a tutto vantaggio dei tempi di recupero.

Laser ad alta potenza più crioterapia



La tecnologia più avanzata viene messa al servizio della medicina: innovativi materiali a semiconduttori e ottici rendono possibili soluzioni che permettono semplicità nell'utilizzazione e massima resa per l'operatore. Dal primo laser a Nd:YAG per terapia, nel 1987, ad oggi, la metodica si è affinata ed arricchita di conoscenze e protocolli applicativi. La missione è quella del benessere senza compromessi: EXAND è particolarmente indicato nelle patologie muscolo-tendinee e osteoarticolari, acute e croniche, nelle contratture muscolari e nella terapia del dolore. La radiazione laser tra 600 e 1100 nm è la più penetrante nel tessuto umano e induce particolari reazioni fotochimiche e termiche selettive. Ciò determina una stimolazione mitocondriale con aumento di produzione di ATP, una attivazione della peristasi linfatica e del microcircolo, una super polarizzazione delle guaine nervose con effetto antidemigeno. Come in farmacologia è la corretta dose garante della guarigione, così solo il laser ad alta energia garantisce scambi energetici significativi in profondità che innescano i meccanismi descritti in precedenza. La terapia EXAND è considerata la nuova frontiera nel trattamento del dolore e nella riparazione dei tessuti di muscoli ed articolazioni.

EXAND HEL, inoltre, consuma sino a 10 volte meno dei tradizionali 1964 nm a Nd:YAG o ortovanadato e quindi, rispettando l'ambiente per il basso consumo, merita l'appellativo di ECOLASER.

Riabilitazione Sportiva

Il Centro eroga anche il servizio di riabilitazione sportiva, essa si occupa di accorciamento dei tempi di recupero e facilitazione del gesto atletico;

Tecarterapia - Laser Alta Potenza

Onde d'Urto Localizzate - Crioterapia

Tapping muscolari e articolari - Bendaggi Funzionali

SERVIZIO Noleggio ARTROMOT K1 Kinetec

L'apparecchiatura motorizzata per il movimento passivo continuo. Consente la mobilitazione dell'articolazione di anca e ginocchio attraverso un movimento di estensione / flessione. Il suo impiego costituisce un importante complemento del trattamento medico terapeutico.

- ESTENSIONE/FLESSIONE GINOCCHIO -10° /0°/120°
- ESTENSIONE/FLESSIONE ANCA 0°/7°/115°

Indicazioni terapeutiche

L'apparecchiatura per la mobilitazione è adatta per la terapia delle più comuni lesioni delle articolazioni del ginocchio e dell'anca, degli stati postoperatori e delle malattie delle articolazioni come, ad esempio:

- distorsioni e contusioni delle articolazioni;
- artrotomie ed artroscopie in combinazione con sinovectomie, artrolisi ed altre misure intraarticolari;
- mobilizzazione dell'articolazione durante la narcosio;
- fratture curate operativamente, pseudoartrosi ed operazioni di adattamento;
- plastiche dei legamenti cruciformi;
- impianti di endoprotesi;

Obiettivi terapeutici

La terapia di mobilizzazione ha soprattutto lo scopo di evitare danni derivanti dall'immobilizzazione, di recuperare precocemente una mobilità senza dolore dell'articolazione come pure di favorire un processo più rapido di guarigione con buoni risultati.

- miglioramento del metabolismo articolare;
- prevenzione dell'irrigidimento dell'articolazione;
- favorire la ristrutturazione e la guarigione delle zone cartilaginose e di lesioni ai legamenti;
- accelerazione del riassorbimento di ematomi;
- miglioramento della circolazione linfatica e sanguigna;
- prevenzione di trombosi ed embolie;

Il Centro per le prestazioni sopra descritte adotta protocolli diagnostici-terapeutici scientificamente validati per le principali patologie trattate basati su evidenze scientifiche di efficacia.

STRUTTURA

La Struttura garantisce l'accesso e la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli Utenti disabili grazie all'assenza di barriere architettoniche.

Gli accessi dell'Istituto e l'ubicazione dei vari locali sono chiaramente indicati.

Nella Struttura sono presenti una sala d'attesa ed un'area per l'accoglienza e l'informazione dell'Utenza.

ATTREZZATURE DEL CENTRO

Le attrezzature del Centro sono qualitativamente e quantitativamente adeguate ai bisogni dell'Utenza e garantiscono un corretto ed efficace svolgimento dei trattamenti richiesti.

In funzione degli scopi istituzionali e della tipologia dell'utenza sono previsti:

- a) Attrezzature, presidi e risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni, fisioterapiche, logopediche, neuropsicomotorie, terapia occupazionale psicoterapiche;
- b) Attrezzature elettromedicali per la Terapia fisica di supporto all'esercizio terapeutico.

La struttura è assente da barriere architettoniche e di facile raggiungimento per tutti i portatori di Handicap e Disabili. Il centro è dotato di Servizi Sanitari e strutture specifiche per rendere agibile e confortevole per ogni spostamento con appositi percorsi tattili plantari per i non vedenti (Sistema Loges) e mappe visuo-tattili (Linguaggio Braille).

CONFORT

- Sistemi di sicurezza ottemperanti alle normative ministeriali;
- Climatizzazione;
- Servizi igienici adeguati alle esigenze di tutte le tipologie di utenza, ovvero privi di barriere architettoniche - come per legge;

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI RIABILITATIVE

Come richiedere la *Prestazione Riabilitativa*.

Per ottenere una prestazione di **ex. Art. 44 l 833/78 (medicina di base)** (momentaneamente sospesi)

La documentazione necessaria per l'attivazione di **Trattamenti Riabilitativi ex art. 26 legge 833/78 (L.R. 11/84)** sono:

1. Tesserino Sanitario, documento di riconoscimento e codice fiscale;
2. Prescrizione prestazione riabilitativa rilasciata dal medico prescrittore del Distretto di competenza¹ se trattasi di pazienti provenienti distretti per i quali è prevista visita specialistica di un medico prescrittore interno al Distretto o una prescrizione di uno specialista di una qualsiasi struttura pubblica (ASL Ospedale ecc.) per gli altri distretti che non prevedono la visita di uno specialista interno.
3. La documentazione va consegnata, a cura del richiedente, al Distretto di appartenenza. In casi particolari tale operazione può essere effettuata a cura del servizio di assistenza sociale del Centro. Il trattamento riabilitativo può avere inizio solo dopo la sottoscrizione del contratto terapeutico o autorizzazione da parte dell'ASL.

Per accedere alle prestazioni di terapia private;

1. Documento di riconoscimento, tessera sanitaria;
2. Prescrizione medica.

¹ Il paziente bisognoso di trattamenti riabilitativi deve munirsi di prescrizione del medico di famiglia, per visita specialistica del distretto sanitario di appartenenza

ORARIO AL PUBBLICO



Lunedì - Venerdì: 08.00 – 20.00

Sabato: 8.00 – 14.00 Ambulatoriali
08.00 (8:00-9:00, 15:00-16:00 Trasporto
pazienti) – 16.00 Semiconvitto ed RSA Diurno

Lunedì – Sabato: 08.00 – 20.00 Domiciliari

SEZIONE TERZA STANDARD DI QUALITÀ ED IMPEGNI ASSUNTI

POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Centro di Riabilitazione e Fisiokinesiterapia “Villa delle Ginestre” ha da tempo implementato un processo orientato al miglioramento della Qualità, sia a livello di erogazione del servizio, sia a livello dei rapporti con le famiglie degli utenti. Si è maturata progressivamente la convinzione che l'impegno verso la Qualità è il traguardo che deve caratterizzare sia la concezione complessiva del Centro che la gestione ordinaria del lavoro.

Il Centro individua nel pieno soddisfacimento delle attese dell'Utente l'obiettivo prioritario della sua Politica e ritiene che il servizio debba essere improntato alla massima flessibilità ed efficienza ed efficacia. Tale obiettivo viene monitorato continuamente attraverso l'analisi dei dati che provengono dal questionario di soddisfazione degli utenti a disposizione degli stessi in accettazione, dai dati ricavati dal monitoraggio continuo di tutti i processi di gestione e di erogazione del servizio.

Il Centro individua nel miglioramento continuo un essenziale presupposto per il raggiungimento degli obiettivi prefissati ad inizio anno, in quanto la qualità dei servizi forniti, è ottenuta attraverso un impegno costante in ogni fase del processo aziendale, e costituisce la chiave per raggiungere gli obiettivi prefissati.

Individua quindi nello sviluppo del **Sistema di Gestione per la Qualità** (SGQ) il mezzo più adeguato per raggiungere e mantenere questi obiettivi.

A fondamento del Sistema di Gestione per la Qualità, il Centro “VILLA DELLE GINESTRE” pone dei requisiti essenziali:

1. l'impegno diretto, continuo e permanente della Direzione Generale nella gestione del SGQ al fine del miglioramento continuo di tutti i processi aziendali;
2. il coinvolgimento e la partecipazione diretta, piena e consapevole del personale a tutti i livelli nell'attuazione del SGQ, al fine che tutti siano pienamente responsabili nel concorrere verso gli obiettivi prefissati;
3. il rapporto di massima collaborazione e trasparenza con gli Utenti al fine di valutarne ed interpretarne correttamente le esigenze, sia implicite che esplicite, e poter quindi operare al meglio;
4. l'attenzione alle risorse umane e la consapevolezza dell'importanza del loro ruolo nella dinamica aziendale, e attribuisce un ruolo di preminenza alla formazione continua di tutto il personale;
5. La gestione aziendale per processi correlati e collegati.
6. Analisi dei dati per verificare l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese e del sistema nel suo complesso oltre a verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi aziendali.
7. Il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della soddisfazione del cliente, dell'analisi dei reclami l'analisi dei risultati delle schede di valutazione dei trattamenti erogati, attraverso interviste a utenti e terapisti ecc .
8. l'ottimizzazione dell'utilizzo del sistema di Classificazione Internazionale del Funzionamento e della Disabilità (ICF) come modello universale, integrato e interattivo utilizzando un linguaggio comune per la classificazione e valutazione del grado di salute e disabilità.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri utenti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la soddisfazione dell'utente il fattore differenziante in un contesto fortemente problematico.

Gli obiettivi specifici vengono definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale dipendente anche attraverso riunioni informative periodiche programmate.

Il Sistema di Gestione per la Qualità sviluppato dal Centro di Riabilitazione e Fisiokinesiterapia "VILLA DELLE GINESTRE" è improntato al mantenimento e miglioramento dei requisiti specificati nella norma **UNI EN ISO 9001:2008**.

La diffusione della conoscenza e l'applicazione di tale norma sono assicurate dall'impegno costante della Direzione.

SEZIONE QUARTA INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE

Il Centro VILLA DELLE GINESTRE promuove ed assicura la funzione di Tutela dei Diritti degli Utenti del SSN, affermando il diritto al reclamo contro gli atti o i comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e, inoltre, fissa le procedure di presentazione dei reclami e di accesso alle informazioni.

PRESENTAZIONE DELLE OSSERVAZIONI, OPPOSIZIONI, DENUNCE E RECLAMI

Art. 1

Gli utenti, parenti o affini, o organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso la ASL possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

Art. 2

Gli utenti e gli altri soggetti come individuati dall'art.1, esercitano il proprio diritto con:

- Lettera in carta semplice indirizzata e inviata al Direttore Responsabile del Centro;
- Compilazione di apposito modello, sottoscritto dall'utente, distribuito presso il Centro **VILLA DELLE GINESTRE**;
- Segnalazione telefonica o via fax al Centro;
- Colloquio con il Direttore Responsabile del Centro.

Per le segnalazioni telefoniche o per colloquio sarà compilata un'apposita "scheda verbale", annotando sulla stessa quanto segnalato dall'utente, con l'acquisizione di tutti i dati necessari per le comunicazioni di merito.

La segnalazione per colloquio sarà acquisita in presenza di un testimone.

Art. 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art.14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93 e succ. modifiche ed integrazioni. Il reclamo presentato fuori del termine di scadenza sopra indicato non ha, come tale, gli effetti giuridici previsti dal presente Regolamento, tuttavia, il Direttore Responsabile del Centro si rende disponibile a valutare qualsiasi irregolarità e a darne spiegazione o a prendere adeguati provvedimenti nei confronti del personale responsabile.

Art. 4

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse nel termine massimo di 3 giorni alla Direzione del Centro.

Art. 5

La Direzione assolve il compito di "Ufficio di Pubbliche Relazioni" ed esplica le funzioni di cui agli articoli precedenti.

Art. 6

L'utente può eventualmente richiedere il riesame del provvedimento del Direttore Responsabile del Centro di cui all'articolo 5 con motivata istanza in carta semplice indirizzata allo stesso Direttore Responsabile, che decide in merito nel termine massimo di 15 giorni dalla ricezione dell'istanza.

Art. 7

Il Direttore Responsabile, svolte le opportune indagini acquisite agli atti e sottoposte a controllo ai sensi della Legge 241/90, valuta le eventuali misure disciplinari. Qualora quanto denunciato dall'utente dovesse risultare immotivato e non confortato da prove adeguate riproducibili eventualmente presso il Foro competente per territorio, si riserva di cautelare la propria immagine e credibilità nei tempi e nei modi più opportuni e di sottoporre l'istanza ai propri Legali.

Art. 8

Per tutto quanto non previsto dal presente regolamento si rimanda alle leggi citate nel testo e alle disposizioni regolanti la materia in generale.

REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE

Centro **VILLA DELLE GINESTRE** si attiene ai sotto indicati documenti ed elaborati delle normative di Diritto Internazionale:

1. “Carta dei Diritti del paziente”, approvata nel 1973 dall’American Hospital Association ;
2. “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
3. Art. 25 della “Dichiarazione Universale dei diritti dell’Uomo”, art. 11 e 13 della “Carta Sociale Europea 1961”;
4. Art.12 della “Convenzione Internazionale dell’ONU sui diritti economici, sociali e culturali”, 1996;
5. Risoluzione n.23 dell’OMS, 1970 che trova piena rispondenza nei principi della Carta Costituzionale (art. 2-3-32).

I DIRITTI

Art. 1

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.

Art. 2

In particolare, al momento dell’accettazione ha il diritto di essere sempre individuato con nome e cognome ed interpellato con la particella pronominale “Lei”.

Art. 3

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che l’hanno in cura.

Art. 4

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.

Art. 5

In particolare, il paziente dovrà essere informato in tempo sulle reali condizioni di salute e, ove il Direttore Responsabile raggiunga il motivato convincimento dell’inopportunità di un’informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute verrà avvisato il medico richiedente.

Art. 6

Il paziente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e metodiche alternative, anche se eseguibili in altre strutture. Qualora il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all’art. precedente.

Art. 7

Il paziente ha diritto alla segretezza del proprio “Status” di salute.

Art. 8

Il paziente ha il diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull’esito degli stessi.

I DOVERI

L’ADEMPIMENTO DI ALCUNI DOVERI È ALLA BASE PER USUFRUIRE PIENAMENTE DEI PROPRI DIRITTI.

Art. 1

Il paziente, quando accede nel Centro è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento e di considerare il rispetto e la comprensione dei diritti degli altri pazienti ivi presenti, nonché con i Professionisti ed il Personale tutto.

Art. 2

L’accesso al Centro presuppone da parte del paziente un rapporto di rispetto e fiducia verso il personale sanitario.

Art. 3

E’ un dovere in caso di rinuncia da parte del paziente al trattamento riabilitativo avvisare la segreteria del Centro immediatamente al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse.

Art. 4

Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all’interno del Centro come forma di rispetto verso se stessi e per gli altri.

Art. 5

I pazienti devono rispettare la frequenza dei trattamenti a loro assegnati e non alternare periodi di trattamento con periodi di assenza prolungata, senza un congruo preavviso e senza una motivazione valida pena la dimissione dal centro.

Art. 6 Nel Centro è severamente vietato fumare.

Art. 7 Il paziente impossibilitato a ricevere il trattamento per motivi personali è tenuto a dare congruo avviso alla segreteria del Centro.

Art. 8 Il genitore del paziente minore o non autosufficiente deve aspettare la fine del trattamento dello stesso non allontanandosi dal centro.

Art. 9 In caso di ricovero il paziente deve avvisare tempestivamente la segreteria del centro.

Art.10 Il paziente o suo familiare (nel caso in cui il paziente non sia minore o nelle condizioni psicofisiche di provvedere) è tenuto a comunicare in amministrazione ogni eventuale cambio di indirizzo, recapito telefonico o nominativo.

Art. 11 Il paziente o suo familiare deve leggere attentamente tutta la scheda dovrà apporre le firme presenze e nel caso il trattamento sia prorogabile produrre almeno 30 giorni prima della scadenza dello stesso, idonea certificazione specialistica, onde evitare le dimissioni.

Art. 12 In caso di ricovero ospedaliero, deve essere presentato certificato di ricovero e, all'uscita dall'ospedale, certificato di dimissione ospedaliera.

Art.13 In caso in cui il minore non viene accompagnato dai genitori, l'accompagnatore deve presentarsi con idonea modello di delega da ritirare in segreteria con allegati i documenti di riconoscimento del genitore delegante e del delegato.

Art. 14. In un'ottica di ottimizzazione delle risorse umane e delle professionalità messe a disposizione dal Centro, il paziente in trattamento non può rifiutare l'eventuale sostituzione del terapeuta assente, pena la dimissione dal Centro.

Art. 15. Il Centro essendo dotato di un'equipe multidisciplinare, può, dopo una valutazione clinica del paziente, dimettere lo stesso, o a ridurre la frequenza del trattamento, se ritiene che gli obiettivi riabilitativi sino stati raggiunti o vi è l'impossibilità di raggiungerli, per cause non imputabili al terapeuta, ma alla scarsa collaborazione del paziente e/o dei suoi genitori, ciò allo scopo di facilitare l'accesso a pazienti e genitori più motivati presenti in lista di attesa.

INFORMAZIONE E PRIVACY

La Legge 675/96 e successive modifiche ed integrazioni, mira a proteggere la riservatezza dei dati personali comunque in possesso di terzi, al fine di impedirne trattamenti impropri ed in particolare la divulgazione ad altri soggetti senza la preventiva autorizzazione dell'interessato.

La normativa riconosce che il trattamento dei dati personali è lecito sempre che sia rispettata una serie di adempimenti formali volti a tutelare la persona.

Si evidenziano due fondamentali categorie di dati: i dati "**Sensibili**" e i dati "**Comuni**".

- Sono dati "**Sensibili**" quelli idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, a sindacati, dati idonei a far riconoscere lo stato di salute e la vita sessuale.
- Tutti gli altri dati sono "**Comuni**".

Per quanto riguarda il Centro **VILLA DELL GINESTRE** il trattamento può concernere sia i dati Comuni sia i dati Sensibili.

L'Azienda, ha provveduto agli adempimenti di legge con l'**Informativa** per quanto riguarda i dati comuni e a predisporre stampati necessari per l'acquisizione del consenso dell'interessato per quanto riguarda i dati **Sensibili**, di seguito enunciati:

Titolare del trattamento dei dati personali: Villa delle Ginestre srl;

Responsabile del trattamento: Dott. Luigi Ugliano (Amministratore Unico e Direttore Responsabile);

Responsabile del trattamento dei dati clinici dei pazienti: Dott. Luigi Ugliano (Direttore Responsabile)

Il centro Villa delle Ginestre ha redatto un documento programmatico sulla sicurezza dei dati personali che aggiorna annualmente, in conformità a quanto previsto dal disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza del codice in materia di protezione dei dati personali (Art. 34 e all. B, regola 19, del D.lgs. 196/03 e succ. modifiche ed integrazioni).

Inoltre è stata predisposta un'apposita procedura inserita nel sistema Qualità, il cui scopo è quello di definire l'iter operativo, le responsabilità ed il controllo del processo di trattamento dei dati personali, definendo le misure minime di sicurezza adottate, tali da assicurare il rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, riservatezza e tutela dei diritti. E' stata allo scopo predisposta un'informativa per gli utenti, per i terapeuti e i fornitori a cui segue la raccolta del consenso al trattamento dei dati. Per quanto riguarda le informazioni da fornire necessariamente alle persone diverse dagli interessati, è stata predisposta una modulistica di delega a ricevere tali informazioni, o al ritiro della cartella clinica. Si è provveduto ad istruire tutto il personale attraverso un corso di formazione interno, su tutte le problematiche relative al trattamento dei dati personali e sulle misure di sicurezza adottate dalla nostra struttura in conformità alla legge. Annualmente in un'ottica di miglioramento continuo e di verifica dell'efficacia delle misure adottate, viene aggiornato il documento programmatico sulla sicurezza. Di seguito alleghiamo l'informativa ex art. 13 D.Lgs. 196/2003 per il trattamento dei dati personali e sensibili:

Informativa ex art. 13 D.Lgs. 196/2003 per il trattamento di dati personali e sensibili

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003, sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, il trattamento delle informazioni che La riguardano, sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutelando la Sua riservatezza e i Suoi diritti.

In particolare, i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute possono essere oggetto di trattamento solo con il consenso scritto dell'interessato e previa autorizzazione del Garante per la protezione dei dati personali (articolo 26).

Ai sensi dell'articolo 13 del predetto decreto, forniamo quindi le seguenti informazioni.

1. I dati da Lei forniti verranno trattati, nei limiti dell'Autorizzazione generale del Garante. La presente informativa riguarda i dati raccolti finalizzato: a) archiviazione ed elaborazione per la fornitura di servizi sanitari settore della riabilitazione b) adempimenti degli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative nazionali e comunitarie c) gestione di eventuali reclami e contenziosi d) finalità connesse ad obblighi e adempimenti fiscali e contabili previsti dalle vigenti normative. e) finalità connesse ad adempimenti al fine di tariffazione nei confronti degli Enti preposti. f) qualsiasi altra finalità connessa all'espletamento dell'attività o prevista da leggi o regolamenti nazionali regionali o comunitarie

2. I trattamenti saranno effettuati sia manualmente sia con l'ausilio di mezzi elettronici, o comunque automatizzati, e comprendono, nel rispetto dei limiti e delle condizioni poste dall'articolo 11 del d.lgs. 196/03, tutte le operazioni, o complesso di operazioni, previste dallo stesso decreto con il termine "trattamento".

3. Il conferimento dei dati è facoltativo. Tuttavia, l'eventuale rifiuto a fornire tali dati comporta la mancata o parziale esecuzione del contratto.

4 I dati potranno essere oggetto di diffusione o comunicazione a Terzi al fine del raggiungimento delle finalità del trattamento o utili al fine dell'espletamento del rapporto contrattuale in essere se non nei casi previsti dalla informativa e/o dalla legge e, comunque, con le modalità da questa consentite.

5. In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'articolo 7 del D.lgs. 196/2003, che per Sua comodità riproduciamo integralmente:

Decreto Legislativo n. 196/2003,

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

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

a) dell'origine dei dati personali;

b) delle finalità e modalità del trattamento;

c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;

d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;

e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, dei responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;

b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;

b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Mod. 202 Rev P del 30/09/16

L.R. n° 11/84

I dati relativi al trattamento di ciascuna persona presa in carico dal Centro vengono debitamente annotati all'interno di due cartelle individuali, la Cartella Socio-Sanitaria e la Cartella Amministrativa, (anche informatizzate).

Si precisa che ai dati della cartella amministrativa informatizzata, può accedere solo il personale autorizzato e munito di password che è costituito dal personale di accettazione, amministrativo i coordinatori di settore le Assistenti Sociali e la Direzione.

La Cartella Socio-Sanitaria contiene:

Un **“Documento di Valutazione”** predisposta per ogni settore di attività dove:
- i tecnici della riabilitazione annotano i risultati dell'osservazione iniziale (che dura circa un mese), il successivo piano terapeutico individuale concordato con l'equipe a seguito della visita specialistica durante la quale viene effettuata una prima valutazione funzionale del paziente anche con l'ausilio di test o altri strumenti di valutazione scientificamente validati, vengono definiti gli obiettivi terapeutici in un progetto terapeutico realizzato dallo specialista in equipe con il quale vengono definiti gli obiettivi (outcome globale). Sempre all'interno del documento di Valutazione vengono specificate le tecniche di trattamento e gli eventuali test di valutazione effettuati.

La programmazione a breve, medio e lungo termine e le verifiche periodiche (trimestrali) effettuate dai terapisti vengono supervisionate dal Direttore Responsabile che sovrintende, coordina e controlla tutta l'attività di audit clinico del paziente dall'ingresso alle dimissioni finali.

Una **“Cartella Clinica Individuale”** dove:

- lo specialista ha un suo spazio per la valutazione iniziale, in itinere e in finale di trattamento, con le relative prescrizioni di accertamenti per l'indagine diagnostica;
- Altri documenti** quali:
- le relazioni dei tecnici della riabilitazione;
 - eventuale consulenza protesica dello specialista;
 - le fotocopie di esami, accertamenti diagnostici, interventi che la persona che fruisce del servizio ha nell'arco degli anni effettuato presso strutture sanitarie pubbliche o private;
 - Test diagnostici ecc.

La Cartella Amministrativa contiene:

- Una copia dell'informativa sulla privacy debitamente firmata dal paziente con il consenso al trattamento dei dati personali, secondo gli scopi esplicitati nell'informativa;

Il documento di disponibilità al trattamento del Centro con il relativo certificato specialistico della struttura pubblica;

- Eventuali deleghe da parte del genitore o tutore ad accompagnare, firmare e ricevere informazioni sul trattamento.
- L'autorizzazione al trattamento dell'ASL;
- La Comunicazione di inizio trattamento;
- Le eventuali proroghe al trattamento e/o sospensioni;
- La comunicazione di dimissione;
- Le schede originali di presenza dei pazienti.
- Ogni altro documento amministrativo riguardante il paziente in trattamento.

L. 833/78 art. 44 (Medicina di Base)

Il trattamento di M.B. (momentaneamente sospesi)

I COMITATI DEL CENTRO:



Il suddetto comitato è stato costituito 01/02/2009 ed è così composto:

Direttrice Organizzativa: Dott.ssa Schena Annamaria

Direttore Tecnico del Comitato: Dott. Ugliano Luigi

Presidente: Imparato Giuseppina

Segretario: De Rosa Marilena

Mod. 202 Rev P del 30/09/16

Responsabile degli archivi telematici: Russo Agnese

Membri del comitato:

Faraglia Mariangela

Capone Rosa

Cefariello M.Rosaria

Scavetta Pasquale

Gli obiettivi del Comitato Pari Opportunità:

Individuare tutte le eventuali discriminazione, dirette o indirette che ostacolano la piena realizzazione delle pari opportunità sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell' Unione europea, secondo il quale e' vietata qualsiasi forma di discriminazione fondata sul sesso, razza, colore della pelle, origini etniche o sociali, le caratteristiche genetiche, lingua, la religione, le opinioni politiche, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, la nascita, gli handicap, l'età o le tendenze sessuali.

Favorire una migliore organizzazione del lavoro al fine di coniugare responsabilità professionali e responsabilità familiari e una migliore ripartizione di tali responsabilità fra i due sessi.

Controllare che non si verificano discriminazione di genere nella formazione professionale, nell'articolazione dell'orario di servizio, nella conciliazione fra vita professionale e vita personale, e che siano assicurati il pieno rispetto della dignità della persona e la trasparenza e la democraticità dei processi decisionali



Il suddetto comitato è stato costituito l' 08/04/2009 ed è così composto:

Direttrice Organizzativa: Dott.ssa Schena Annamaria

Direttore Tecnico del Comitato: Dott.ssa Sarnataro Emilia

Presidente: Giamamria Mariateresa

Segretario: De Rosa Marilena

Responsabile degli archivi telematici: Pezzella Salvatore

Membri del comitato:Battimo Leandra

Buonfilo Silvana

Capone Rossella, Casalino Gabriella, Cardella Francesca, Castaldo Rosaria, Cefariello Mariarosaria, De Rosa Marco, Di Fiore Rosaria, Di Madero Dolores Di Monda Enrichetta, Ferrara Rosa, Fusco Michela, Iossa Maria, Petrania Guglielmo,Pulcrano Maria Carmela,Scavetta Pasquale,Sepe Veronica, Velotti Laura

Gli obiettivi del Comitato Tecnico Scientifico sono:

Promuovere la crescita formativa/professionale degli operatori del centro.

Ottimizzare e salvaguardare le risorse umane e materiali.

Promuovere una rete di collegamento, interazione e collaborazione con le istituzioni educative, sanitarie (ASL, ospedali, etc.), con le strutture assistenziali e socio - culturali del territorio e con le famiglie degli utenti.

Promuovere progetti di ricerca scientifica, di prevenzione, di educazione e progetti socio-culturali.

Case Manager

Il Centro villa delle Ginestre assicura la presenza di un Case Manager per ogni paziente in trattamento, individuato e nominato dal Direttore Sanitario Responsabile tra le figure dello Specialista, Assistente Sociale e/o del terapeuta, responsabile del percorso assistenziale di Struttura e dei rapporti con i familiari.

DIVIETO DI FUMO

Viste le disposizioni dell'art. 51 del comma 5 della legge del 16/01/2003, n°3 e nel rispetto della salute di tutti gli Ospiti e degli operatori in tutta la Residenza Sanitaria è proibito fumare.

Il personale medico, infermieristico e assistenziale è stato formalmente incaricato di verificare che tale disposizione sia rispettata.

In tutta la struttura sono stati appesi cartelli in merito alla normativa in vigore e le sanzioni per i contravventori.

*All'interno del Centro **VILLA DELLE GINESTRE** è disponibile, bene in vista, una "cassetta dei suggerimenti" che i clienti/pazienti possono utilizzare per recapitare (anche in forma anonima) suggerimenti e/o aspettative per il miglioramento del servizio nonché eventuali reclami. Il modulo da utilizzare è a disposizione dei clienti/pazienti presso la cassetta dei suggerimenti.*



La redazione e l'aggiornamento della presente Carta dei Servizi è stata curata da:

Dott. Antonino Porzio _____

Il responsabile di quanto riportato nella suddetta Carta è Il Rappresentante Legale:

Dott. Luigi Ugliano _____