

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

CARTA DEI SERVIZI

POLICENTER SRL

Via Agrigento n. 147

75025 Policoro (MT)

C.F. e P.IVA 01245650773

Email: policentersrl@libero.it

Tel. 0835 985987

Fax 0835 985987

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

0. ELENCO DELLE REVISIONI

<i>Indice di revisione</i>	<i>Causale</i>	<i>N. paragrafo revisionato</i>	<i>Data</i>	<i>Responsabile Redazione e Verifica</i>	<i>Responsabile Approvazione e Firma</i>
0	<i>Prima emissione</i>	-----	02/01/2015	<i>Responsabile Qualità/Accreditamento e Responsabili di funzione</i> <i>La presente Carta dei Servizi è redatta con l'apporto dei Responsabili di struttura e personale per quanto riguarda gli specifici ambiti relativi all'articolazione aziendale e delle diverse categorie professionali rappresentate</i> <i>Spazio riservato alle firme</i>	<i>Direzione Generale</i> <i>Spazio riservato alle firme</i>
1	<i>II[^] Emissione</i>	<i>Modificato organigramma.</i> <i>Modificato par. 10</i> <i>I FATTORI DI QUALITÀ E GLI INDICATORI DEL SERVIZIO</i> <i>Par. 12</i> <i>I SERVIZI OFFERTI DA POLICENTER SrL</i> <i>Par. 14 IL PERSONALE DEL POLICENTER</i>	22/06/2015	<i>Responsabile Qualità/Accreditamento e Responsabili di funzione</i> <i>La presente Carta dei Servizi è redatta con l'apporto dei Responsabili di struttura e personale per quanto riguarda gli specifici ambiti relativi all'articolazione aziendale e delle diverse categorie professionali rappresentate</i> <i>Spazio riservato alle firme</i>	<i>Direzione Generale</i> <i>Spazio riservato alle firme</i>
2	<i>III[^] Emissione</i>	<i>Adeguamento nuovo Manuale di Accredittamento DGR n. 346 del 30/04/2018</i> <i>Inserimento Stakeholders</i> <i>Inserimento Convenzione con l'Associazione Policoro Soccorso</i> <i>Descrizione più dettagliata della partecipazione e tutela del cittadino/utente</i> <i>Modifica Organigramma</i> <i>Inseriti Fisioterapista e Logopedista</i>	22/10/2018	<i>Responsabile Qualità/Accreditamento e Responsabili di funzione</i> <i>La presente Carta dei Servizi è redatta con l'apporto dei Responsabili di struttura e personale per quanto riguarda gli specifici ambiti relativi all'articolazione aziendale e delle diverse categorie professionali rappresentate</i> <i>Spazio riservato alle firme</i>	<i>Direzione Generale</i> <i>Spazio riservato alle firme</i>
3	<i>IV[^] Emissione</i>	<i>Modifica tempi di attesa par 12. I FATTORI DI QUALITÀ E GLI INDICATORI DEL SERVIZIO</i> <i>Modificato Organigramma</i>	10/12/2018	<i>Responsabile Qualità/Accreditamento e Responsabili di funzione</i> <i>La presente Carta dei Servizi è redatta con l'apporto dei Responsabili di struttura e personale per quanto riguarda gli specifici ambiti relativi all'articolazione aziendale e delle diverse categorie professionali rappresentate</i> <i>Spazio riservato alle firme</i>	<i>Direzione Generale</i> <i>Spazio riservato alle firme</i>
4	<i>V[^]</i>	<i>Modificato Organigramma</i>	01/03/2019	<i>Responsabile Qualità/Accreditamento e Responsabili di funzione</i> <i>La presente Carta dei Servizi è redatta con l'apporto dei Responsabili di struttura e personale per quanto riguarda gli specifici ambiti relativi all'articolazione aziendale e delle diverse categorie professionali rappresentate</i> <i>Spazio riservato alle firme</i>	<i>Direzione Generale</i> <i>Spazio riservato alle firme</i>

<p><i>Policenter Srl</i></p> <p><i>Centro Ambulatoriale di</i></p> <p><i>Riabilitazione</i></p>	<p><i>Carta dei Servizi</i></p>	<p><i>Rev. 4 del 01/03/2019</i></p>
---	---------------------------------	-------------------------------------

ELENCO DELLE REVISIONI

COS È LA CARTA DEI SERVIZI

RIFERIMENTI LEGISLATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

COMFORT

LA NOSTRA MISSION

CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE: COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE STRUTTURA

OBIETTIVI E POLITICA PER LA QUALITÀ

POLITICA PER LA PRIVACY

SICUREZZA NEL TRATTAMENTO DEI DATI

TRASPARENZA

PERTNENZA DEI DATI

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI

PRINCIPIO DI VERIFICABILITÀ

COMUNICAZIONE DEI DATI

TRASFERIMENTO DEI DATI A PAESI TERZI

NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE DEL RIFIUTO DI RISPONDERE

DIRITTI DELL'INTERESSATO

MODALITÀ DI ESERCIZIO DEI DIRITTI

TITOLARE, RESPONSABILI E INCARICATI

I FATTORI DI QUALITÀ E GLI INDICATORI DEL SERVIZI

DISTURBI TRATTATI

I SERVIZI OFFERTI DA POLICENTER S.r.l.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI TRATTAMENTI

IL PERSONALE

ORARI DI APERTURA

GIORNI DI CHIUSURA

INDICAZIONI PER RAGGIUNGERE IL CENTRO

MODALITÀ PER ACCEDERE ALLA STRUTTURA

TRATTAMENTI IN CONVENZIONE

DOCUMENTAZIONE CONSEGNATA ALL'UTENTE IN FASE DI ACCETTAZIONE

LISTE DI ATTESA

LA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

IL PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE E IL CONSENSO INFORMATO DA PARTE DEL MEDICI

IL P.R.I

IL CONSENSO INFORMATO

I PROGRAMMI RIABILITATIVI

IL CASE MANAGER

ABBIGLIAMENTO CONSIGLIATO ALL'UTENZA

ASPETTI RELAZIONALI/COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

MONITORAGGIO DELL'APPROPRIATEZZA DELLE PRESTAZIONI

RICHIESTA CARTELLA CLINICA/CERTIFICATO DI FREQUENZA

I DIRITTI DEGLI UTENTI

I DOVERI DEGLI UTENTI

I DIRITTI DEL CENTRO

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

URP : UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

PARTECIPAZIONE E TUTELA

CHIUSURA DEL RECLAMO

INOLTRO DI SEGNALAZIONI

INOLTRO DI UN SUGGERIMENTO

RIESAME

TEMPI DI RIPOSTA DEL RIESAME

RESPONSABILITÀ SOCIALE

SVILUPPO DI ATTIVITÀ DI INTEGRAZIONE ASSISTENZA

ALTRE INIZIATIVE ATTE A FAVORIRE L'INTERAZIONE TRA IL CENTRO E L'UTENZA.

ADEMPIMENTI LEGISLATIVI

COMUNICAZIONE DEI RISULTATI CIRCA EVENTI AVVERSI ED ERRORI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

<p style="text-align: center;"><i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Carta dei Servizi</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Rev. 4 del 01/03/2019</i></p>
---	---	---

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

“La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente”

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione di tali servizi.

L'obbligo di redigere la Carta dei servizi, per il soggetto che eroga un servizio pubblico, è nel D. Lgs. n. 286 del 1999, che individua nell'art. 11 la fonte normativa primaria che stabilisce l'obbligo per gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi. La norma in questione, infatti, stabilisce che i servizi pubblici debbano essere erogati “con modalità che promuovano il miglioramento della qualità e assicurino la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi”. Successivamente poi la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, ha individuato i principi cui debbono uniformarsi le amministrazioni che erogano i servizi di pubblica utilità e i relativi strumenti: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami.

La carta dei servizi è, quindi, la sottoscrizione degli impegni che assume l'azienda nei confronti dell'utente ed è il documento adottato da Policenter SRL in attuazione della Circolare del Ministero della Sanità n. 2/95 “Linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”.

2. RIFERIMENTI LEGISLATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

In questo paragrafo si elencano, più nello specifico i riferimenti normativi, riguardanti l'adozione di Carte Servizi da parte di soggetti che erogano un servizio pubblico:

- ❖ *Costituzione della Repubblica Italiana, articolo 97*

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

- ❖ *Legge del 7 Agosto 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”, art. 7*
- ❖ *Decreto Legislativo del 30 Dicembre 1992 n.502 “Riordino della disciplina in materia Sanitaria” a norma dell’articolo 1 della Legge 23 Ottobre 1992, n. 421, articolo 14*
- ❖ *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”*
- ❖ *Circolare del Ministero della Sanità n. 2/95 “Linee guida per l’attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”*
- ❖ *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 12 Maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”*
- ❖ *D. Lgs. n. 286 del 1999 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59.*
- ❖ *Legge 196/2003 (Codice in materia di trattamento dati)*

3. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La funzione della presente Carta dei Servizi è quello di delineare e comunicare la "Politica Aziendale" precisando in essa gli obiettivi che Policenter Srl intende perseguire e raggiungere. Lo scopo è quello di descrivere in maniera completa, la struttura organizzativa, le responsabilità, le disposizioni organizzativo-gestionali. Essendo un documento destinato prevalentemente a circolazione esterna, la Carta dei servizi non contiene le Procedure Operative Interne, le Istruzioni di Lavoro e la modulistica, eccetto degli accenni ad alcuni moduli d’interesse per il paziente, quali il Modulo dei Reclami e il questionario di soddisfazione dell’utente. E’ rivolto in particolar modo agli utenti che possono svolgere un importante ruolo nel continuo processo di miglioramento della Qualità Aziendale, affinché abbiano notizia della struttura organizzativa, delle attività, dei processi, dell’impegno, degli obiettivi, in poche parole del Sistema Qualità Aziendale entro il quale viene realizzato il servizio di cui usufruiscono.

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

4. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Policenter effettua periodiche rivalutazioni della Carta dei Servizi al fine di verificare costantemente l'adeguatezza dei processi del Centro e di quanto dichiarato nella stessa. La Carta dei Servizi viene aggiornata sempre in occasione dell'introduzione di nuove terapie, revisione degli standard del servizio, introduzione o abrogazione di nuove leggi e comunque ogni qualvolta vi siano delle modifiche legate all'organizzazione e al suo organico, ai processi e/o ai servizi. In questo caso viene eliminata la Carta dei Servizi obsoleta e viene diffusa agli utenti, alle associazioni, e a tutti coloro che gravitano intorno al Centro, la nuova versione aggiornata della Carta Servizi. Questo processo coinvolge tutti i professionisti che operano all'interno del Centro, quindi Responsabili di Struttura e personale, per i loro specifici ambiti, e l'Associazione "Policoro Soccorso" con cui Policenter ha stipulato una convenzione per il trasporto dei pazienti dal loro domicilio al Centro e per il loro rientro a casa. La Carta dei Servizi viene rivalutata anche con l'apporto di cittadini, pazienti e familiari. Infatti le segnalazioni, i reclami o i suggerimenti provenienti da cittadini o utenti costituiscono un valido input al fine del miglioramento della Struttura.

5. I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con la presente Carta dei Servizi, il Centro Policenter Srl intende:

- ❖ rendere espliciti i valori e i principi di riferimento ai quali s'ispira;*
- ❖ far conoscere le sue attività e i servizi resi alle persone disabili;*
- ❖ informare l'utente circa le modalità di erogazione del servizio;*
- ❖ rendere espliciti gli strumenti che l'utente ha ai fini della partecipazione al miglioramento del Centro;*
- ❖ impegnarsi al rispetto di specifici obiettivi di qualità.*

La Carta dei Servizi s'ispira ai principi espressamente sanciti dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e di seguito esplicitati.

Il Centro si obbliga ad erogare le proprie prestazioni nel rispetto dei principi fondamentali individuati dalle stesse Direttive sopra citate e che si concretizzano in:

- a) Eguaglianza e Imparzialità*

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

b) Partecipazione

c) Efficienza ed efficacia

d) Continuità

e) Privacy

f) Rispetto dell'utente

g) Diritto di scelta

h) Etica

a) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

E' da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche. Il Centro s' impegna, quindi, a garantire la parità di trattamento, verso tutte le categorie o fasce di utenti, pur prevedendo trattamenti differenti in base alle diverse categorie di utenti (es. esenti da ticket in base alla normativa vigente del S.S.N, criteri di priorità, etc).

b) PARTECIPAZIONE

I combinati disposti della L. 241/90 e dell'art. 14 del decreto legislativo n. 502/92 sanciscono il diritto di informazione e di tutela del cittadino nei confronti dei Servizi Pubblici.

L'utente è chiamato ad esprimere giudizi in merito alla qualità del servizio percepito e ad inoltrare eventuali reclami in caso di disservizio da parte della struttura. Ogni nuovo utente che si avvale delle prestazioni del Centro, durante il trattamento, è invitato a compilare un questionario di gradimento riguardo alle prestazioni ricevute e più in generale al servizio. Periodicamente la Direzione del Centro provvede ad effettuare un'analisi dei dati risultanti da tali questionari e ad intraprendere, eventualmente, opportune azioni di miglioramento. La Direzione pubblica sul sito aziendale i risultati di tali report di valutazione. Il Centro ha anche predisposto apposita procedura per la gestione dei reclami e per l'ascolto e la rilevazione della soddisfazione dell'utente.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

La qualità delle prestazioni, il grado di soddisfazione dell'utente, il livello di informazione e di

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

partecipazione degli utenti, il risultato delle azioni di prevenzione, cura e riabilitazione, sono conseguenza del raggiungimento degli obiettivi descritti. Il grado di efficacia e di efficienza delle prestazioni erogate si misura attraverso questi indicatori, che saranno meglio illustrate nella sezione dedicata agli standard di qualità.

d) CONTINUITÀ

Il Centro si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continuativa e regolare, fatta eccezione, naturalmente, per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità indipendente dalla volontà del Centro e giorni di chiusura indicati nella stessa Carta servizi.

Il Centro s' impegna inoltre ad adottare, nei casi di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie a ridurre al minimo situazioni di disagio da parte degli utenti.

e) PRIVACY

Il rispetto della privacy e della dignità umana sono fondamentali per la nostra struttura.. All'utente che si rivolge al Centro sono fornite informazioni sul suo stato di salute garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy. All'interno del Centro vengono, infatti, adottate tutte le misure necessarie a garantire la riservatezza dei dati e delle informazioni che riguardano l'utente, così come richiesto dal D.lgs 196/03 e dal nuovo Regolamento Europeo 679/2016, in materia di privacy. Al momento dell'accesso amministrativo dell'utente viene fatto firmare dallo stesso, il modulo Trattamento Dati Personali. Nel caso in cui l'utente si rifiuti di prestare il proprio consenso, il Centro non può procedere nello svolgimento delle attività. Durante l'erogazione dei trattamenti, all'utente è garantita la privacy attraverso opportuni accorgimenti descritti successivamente. Il Centro esegue periodicamente delle sessioni formative per i propri dipendenti in materia di Privacy e trattamento dati, così come richiesto dalla normativa di riferimento e ogni dipendente del Centro che, in virtù delle proprie mansioni, è tenuto a trattare dati relativi all'utente, deve essere preventivamente autorizzato, attraverso formale lettera d'incarico, dalla Direzione.

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

f) RISPETTO

Questo aspetto è e dev'essere alla base dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno del Centro. Ogni utente dev' essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

g) DIRITTO DI SCELTA

Questo principio è espressione della libertà personale che sancisce il diritto dell'utente di essere assistito nei suoi bisogni ovunque sul territorio nazionale. L'utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i vari soggetti che erogano il servizio.

h) ETICA

L'attività del Centro s'ispira e s'indirizza al più rigoroso rispetto delle norme etiche, morali, professionali, sanitarie e giuridiche inerenti l'esercizio della medicina in tutte le sue articolazioni.

Il comportamento di tutti gli operatori si attiene al massimo rispetto del codice deontologico.

6. COMFORT

Il comfort è un fattore di qualità che incide fortemente sul servizio di accoglienza ed è anche uno degli elementi della qualità percepita dagli utenti. Il comfort è un mix di elementi diversi di tipo strutturale (luoghi, infrastrutture, pulizia degli ambienti, illuminazione, etc) e di tipo organizzativo (manutenzione, organizzazione, etc). Dal punto di vista del comfort il Centro, sito in uno stabile di nuovissima costruzione, garantisce agli utenti:

- ❖ assenza totale di barriere architettoniche, infatti la struttura permette ai disabili il pieno accesso al Centro e a tutti i servizi connessi e offre ausili atti a facilitare lo spostamento degli utenti non autosufficienti. Il Centro dispone di un ascensore per disabili per consentire all'utente di accedere direttamente al piano dello stabile in cui si trova;*
- ❖ adeguate condizioni di igiene di tutti i locali. A tal proposito il Centro si è dotato di un Piano di Autocontrollo igienico che prevede attività di pulizia e sanificazione degli ambienti, sulla base di procedure standardizzate;*

<p><i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i></p>	<p><i>Carta dei Servizi</i></p>	<p><i>Rev. 4 del 01/03/2019</i></p>
---	---------------------------------	-------------------------------------

- ❖ *adeguate condizioni di ventilazione e climatiche garantite da un efficiente impianto di condizionamento/riscaldamento;*
- ❖ *presenza di ampi parcheggi adiacenti alla struttura;*
- ❖ *ampia sala d'attesa con posti a sedere;*
- ❖ *servizi igienici distinti per utenti, per utenti disabili e per il personale;*
- ❖ *ottemperanza alle normative vigenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs n. 81/08).*

7. LA NOSTRA MISSION

La Mission di Policenter Srl è quella di tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie, prevalentemente attraverso interventi di riabilitazione, sanitaria e sociale.

La presa in carico globale dell'utente è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona. Non si limita ad interventi e cure di carattere sanitario ma è finalizzata ad ottenere il benessere esistenziale individuale e familiare, tenendo conto delle difficoltà scolastiche e lavorative, delle disabilità, offrendo i supporti tecnici e sociali per il miglior inserimento possibile in famiglia, nel lavoro, nell'ambiente di vita.

Il lavoro d'equipe è svolto in modo coordinato da specialisti medici e operatori della riabilitazione. Ogni specialista od operatore, offre il suo contributo specifico agli altri componenti del gruppo di lavoro, per il progetto ed il programma riabilitativo che rappresentano il risultato di apporti multidisciplinari. Gli interventi medico-riabilitativi sono basati su, metodi e tecniche affermate frutto di una validazione scientifica, che sono continuamente verificate ed aggiornate.

La cura degli ambienti e le loro caratteristiche architettoniche esprimono l'attenzione con la quale ogni persona è accolta e seguita.

8. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE: COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

La parola stakeholder significa portatore di interesse ed è genericamente un soggetto (o un gruppo) influente nei confronti di una iniziativa economica, una società o un qualsiasi altro progetto. All'interno di un contesto pubblico, com'è quello del Policenter, l'individuazione degli stakeholder si rivela complessa per le caratteristiche istituzionali e

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

l'eterogeneità delle aree di intervento. In questo caso l'interesse degli stakeholders non si concretizza nel realizzare profitti per gli azionisti, come può essere nel privato, ma nel creare beni pubblici e servizi per la collettività. Quando si parla di interesse si intende l'utilità, il beneficio e il vantaggio che uno stakeholder può trarre, direttamente o indirettamente, dai servizi/attività e dai risultati generati da un'iniziativa economica, una società o un progetto, in quanto vede soddisfatte le proprie aspettative.

Gli stakeholders del Policenter sono:

- Pazienti/cittadini;*
- Risorse umane/Personale;*
- Associazioni di categoria, volontariato;*
- Fornitori;*
- Azienda sanitaria provinciale;*
- Regione;*
- Ministero della Salute.*

Nella tabella di seguito vengono rappresentate esigenze ed aspettative per ciascuna delle parti interessate.

	STAKEHOLDER PARTI INTERESSATE RILEVANTI	ASPETTATIVE, INTERESSI
STAKEHOLDERS ESTERNI	<i>Paziente/cittadini</i>	<p><i>Accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede;</i></p> <p><i>Accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e le modalità di accesso;</i></p> <p><i>Scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni;</i></p> <p><i>Garanzia della confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, nonché la protezione della propria privacy durante l'esecuzione di visite specialistiche, trattamenti terapeutici, colloqui, etc</i></p> <p><i>ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo predeterminato e congruo;</i></p> <p><i>Accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base del rispetto di precisi standard;</i></p> <p><i>Essere tutelato da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari;</i></p> <p><i>Ricevere trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza;</i></p> <p><i>Accedere a programmi terapeutici quanto più possibile adatti alle sue esigenze personali anche al fine di ridurre la sofferenza, in ogni fase della malattia;</i></p> <p><i>Reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e a ricevere una adeguata risposta.</i></p>
	<i>Azienda Sanitaria, Regione, Ministero Salute</i>	<p><i>Unitarietà dei processi di assistenza, dalla prevenzione alla riabilitazione;</i></p> <p><i>Riduzione dei tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali;</i></p>

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

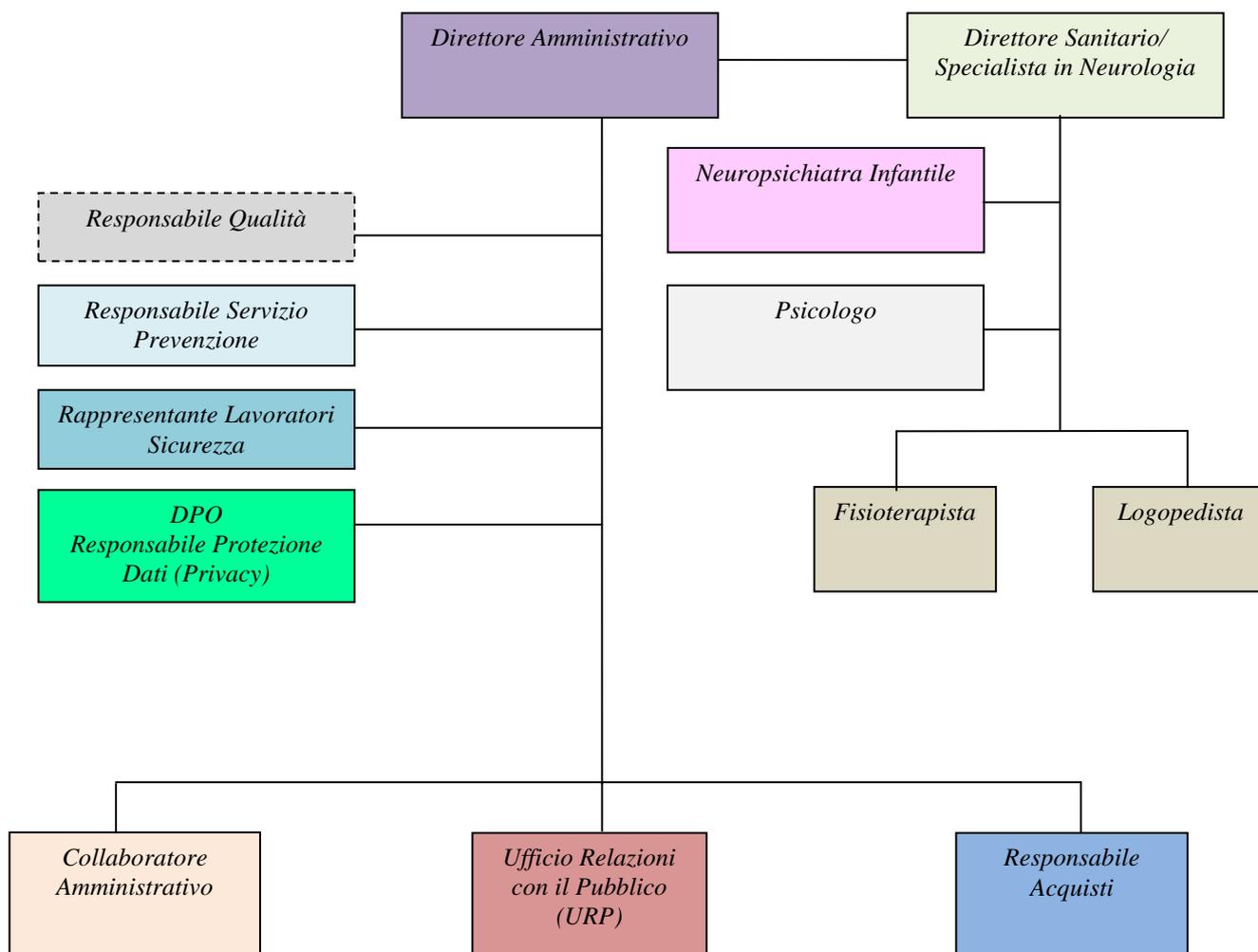
		<i>Continuità dell'assistenza;</i> <i>Rispetto dei budget;</i> <i>Applicazione linee guida e protocolli;</i> <i>Rispetto requisiti di accreditamento.</i>
	<i>Associazioni di categoria, volontariato</i>	<i>Tutela dei diritti degli utenti e degli operatori del settore sanitario;</i> <i>completa partecipazione dei pazienti ai processi assistenziali, in un lavoro di</i> <i>sinergia tra cittadini e operatori sanitari.</i>
	<i>Fornitori</i>	<i>Pagamenti puntuali;</i> <i>Continuità del servizio.</i>

	<i>STAKEHOLDER PARTI INTERESSATE</i> <i>RILEVANTI</i>	<i>ASPETTATIVE, INTERESSI</i>
<i>STAKEHOLDERS</i> <i>INTERNI</i>	<i>Risorse Umane</i>	<i>Riconoscimento e valorizzazione del ruolo della formazione e</i> <i>dell'aggiornamento professionale quale elemento per la qualificazione del</i> <i>personale in relazione alle esigenze aziendali nei vari settori di attività;</i> <i>Adozione di apposito regolamento riguardante i sistemi di valutazione del</i> <i>personale;</i> <i>Adeguate utilizzazione delle risorse umane disponibili in relazione agli</i> <i>obiettivi di risultato prescelti e al volume delle prestazioni;</i> <i>Realizzazione di interventi volti a garantire la sicurezza degli ambienti di</i> <i>lavoro ed il benessere dei lavoratori;</i> <i>Realizzazione di idonei e distinti spazi per l'esercizio dell'attività libero</i> <i>professionale;</i> <i>Continuità occupazionale;</i> <i>Retribuzioni adeguate;</i> <i>Tutela diritti;</i> <i>Crescita professionale.</i>

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

9. ORGANIGRAMMA FUNZIONALE STRUTTURA

L'organigramma nominativo è diffuso a tutti gli utenti mediante affissione nei locali del Centro. Il Direttore Amministrativo del Centro è la Dott.ssa Rossella Toce. Il Direttore Sanitario con specializzazione in Neurologia è il Dott. Giuseppe Calicchio.



10. OBIETTIVI E POLITICA PER LA QUALITA'

L'obiettivo primario del Policenter Srl è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative dell'utente. Nell'ambito di una strategia generale di miglioramento continuo, Policenter Srl pone la Qualità come strumento di gestione per guidare il Centro verso l'erogazione di un servizio con un livello qualitativo adeguato alle esigenze dell'utente a cui si rivolge. La Direzione di Policenter Srl pone grande attenzione alla crescente esigenza di standard qualitativi elevati e crede

<p style="text-align: center;"><i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Carta dei Servizi</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Rev. 4 del 01/03/2019</i></p>
---	---	---

fermamente nei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità. Il principale obiettivo di Policenter Srl è quello di garantire sempre la massima soddisfazione dell'utente e per ottenere ciò ritiene prioritarie le seguenti azioni:

- ❖ assistenza personalizzata in riferimento ai bisogni della Persona in cura, espressi e valutati secondo strumenti validati e standardizzati;*
- ❖ assicurazione della qualità del servizio che preveda una presa in carico multidisciplinare ed interdisciplinare della Persona in cura;*
- ❖ mantenimento continuo del rapporto con i familiari dell'utente riguardo, la gestione delle condizioni cliniche e degli esiti della patologia in corso;*
- ❖ Formazione continua del personale e collaboratori del Centro, al fine di fornire i migliori livelli di assistenza nei confronti dell'utente;*
- ❖ Garanzia della rispondenza delle prestazioni a quanto dichiarato all'utente, attraverso la Carta dei Servizi, agli standard previsti dalla Regione Basilicata e a quelli specificati nelle procedure operative e gestionali del Centro;*
- ❖ Garanzia dell'appropriatezza, accuratezza, precisione e tempestività delle prestazioni sanitarie;*
- ❖ Focalizzazione dell'attenzione di tutto il personale su aspetti quali sicurezza sui luoghi di lavoro e corretta gestione della privacy per l'utente, intesa sia come gestione dei dati sensibili, sia come privacy nell'erogazione dei trattamenti;*
- ❖ Focalizzazione dell'attenzione, da parte di tutto il personale, sulle corrette prassi al fine di tenere sotto controllo la gestione del rischio nell'ambito dell'erogazione dei trattamenti, attuando un sistema di autocontrollo da parte di tutto lo staff del Centro mirato a prevenire eventi avversi e a rilevare qualsiasi situazione di difformità dai requisiti prefissati, compresi i near miss. Riguardo a questo punto il Centro predispose annualmente una relazione che pubblicherà sul sito web aziendale sugli eventi avversi verificatisi nella struttura sanitaria, sulle cause che hanno prodotto tali eventi e sulle conseguenti iniziative messe in atto.*
- ❖ rispondenza ai requisiti richiesti dall'Accreditamento;*
- ❖ Sensibilizzazione e coinvolgimento degli operatori nel miglioramento continuo;*

<p><i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i></p>	<p><i>Carta dei Servizi</i></p>	<p><i>Rev. 4 del 01/03/2019</i></p>
---	---------------------------------	-------------------------------------

- ❖ *Orientamento ed uniformità dei comportamenti, attraverso la diffusione di procedure standardizzate;*
- ❖ *Sviluppo del senso di appartenenza all'azienda da parte del personale, attraverso indagini sul clima interno;*
- ❖ *Miglioramento della comunicazione tra operatori all'interno dell'azienda e tra azienda e ambiente esterno;*
- ❖ *Riesame periodico degli Obiettivi del Centro e verifica continua della congruità degli stessi con le politiche di miglioramento del Centro;*
- ❖ *Aggiornamento costante sulle conoscenze legislative a livello comunitario, nazionale e regionale;*
- ❖ *Garanzia di una corretta manutenzione di risorse tecnologiche e infrastrutture al fine di assicurare l'efficiente ed efficace svolgimento delle prestazioni e dei servizi in generale;*
- ❖ *Azioni tese alla promozione di collaborazioni con istituzioni pubbliche e private, Associazioni e Cooperative al fine di poter rispondere meglio anche ad un bisogno sociale, particolarmente incidenti sulle condizioni cliniche dell'utente, onde ridurre il disagio durante tutto il percorso riabilitativo programmato.*

Riguardo a quest'ultimo punto, il Centro è impegnato in altri progetti sul territorio e, nello specifico, sta lavorando alla realizzazione di una nuova sede con l'obiettivo di realizzare una struttura semiresidenziale rivolta ad utenti in condizioni di disabilità.

Il raggiungimento degli obiettivi sopra enunciati è monitorato attraverso la costante rilevazione della Customer Satisfaction degli utenti, l'analisi dei reclami, gli audit sulla conoscenza e applicazione delle procedure e, più nello specifico, gli audit clinici per misurare l'efficacia delle prestazioni erogate. Riguardo a quest'ultimo punto, è il Direttore Sanitario del Centro che, periodicamente, effettua degli audit clinici su un campione di utenti, al fine di monitorare l'efficacia e l'appropriatezza delle prestazioni erogate.

Gli obiettivi specifici per l'attuazione del miglioramento continuo sono definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale.

11. POLITICA PER LA PRIVACY

Dal 25 maggio 2018 è entrato in vigore il nuovo Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali 2016/679, che ha introdotto alcune novità in materia di diritti e libertà delle persone fisiche in relazione al trattamento dei loro dati

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

personali. Il Centro garantisce che nell'ambito della propria struttura il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche nel pieno rispetto del Regolamento Europeo UE 27 aprile 2016, n. 679 sulla protezione dei dati personali. Nell'ottica della massima trasparenza è stata aggiornata l'informativa, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679.

11.1 SICUREZZA NEL TRATTAMENTO DEI DATI

I dati personali sono protetti da misure di sicurezza tecniche, informatiche, organizzative, logistiche e procedurali, contro i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, e di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito.

Tali misure sono aggiornate periodicamente in base al progresso tecnico, alla natura dei dati e alle specifiche caratteristiche del trattamento, controllate costantemente e verificate nel tempo. Le terze parti che svolgono attività di supporto di qualsiasi tipo per l'erogazione dei servizi richiesti da parte dell'Azienda, in relazione ai quali eseguono operazioni di trattamento di dati personali, sono designate Responsabili del Trattamento e sono contrattualmente vincolate al rispetto delle misure per la sicurezza e la riservatezza dei trattamenti.

11.2 TRASPARENZA

I dati personali sono raccolti e successivamente trattati secondo i principi espressi nell'informativa fornita all'utente al momento dell'accesso sanitario, secondo quanto previsto dall'art. 13 del D.lgs. n. 196/03 e dall'art. 13 e 14 del GDPR (Regolamento n. 679/2016), in materia di privacy.

11.3 PERTINENZA DEI DATI

I dati personali sono:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza;*
- sono registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi;*
- sono pertinenti e non eccedenti le finalità del trattamento;*
- sono conservati per il tempo necessario agli scopi della raccolta.*

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

11.4 FINALITA' DEL TRATTAMENTO

I dati personali forniti vengono utilizzati per le Finalità di servizio, quali:

- *esercizio dei diritti del Titolare;*
- *adempimento degli obblighi previsti dalla legge e da regolamenti vigenti;*
- *finalità funzionali all'attività del Policenter Srl;*
- *finalità di diagnosi;*
- *creazione di una memoria sanitaria personale;*
- *invio, per posta elettronica o telefonicamente, di comunicazioni inerenti le prestazioni, date, orari, etc*
- *rilevazione del grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi.*

11.5 CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI

- *A.S.L. (Aziende Sanitarie Locali)*
- *Distretti Sanitari*
- *U.O.A.R. (Unità Operativa Assistenza riabilitativa)*
- *Università e Policlinici*
- *Uffici strettamente relazionati alle suddette categorie*

11.6 PRINCIPIO DI VERIFICABILITÀ

I dati personali sono esatti ed aggiornati nel tempo. Sono altresì organizzati e conservati in modo che sia data all'interessato la possibilità di conoscere, se lo desidera, quali dati siano stati raccolti e registrati, nonché di controllarne la qualità e richiederne l'eventuale correzione, integrazione, cancellazione per violazione di legge od opposizione al trattamento e di esercitare tutti gli altri diritti, ai sensi e nei limiti dell'art. 7 del D.lgs. n. 196/03 e art. 15 e ss. del GDPR, presso gli indirizzi indicati nelle Informativa ex art. 13 del D.lgs. n. 196/03 e ex art. 13 e 14 del GDPR e di seguito.

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

11.7 COMUNICAZIONE DEI DATI

Senza la necessità di un espresso consenso (ex art. 24 lett. a), b), d) Codice Privacy e art. 6 lett. b) e c) GDPR), il Titolare potrà comunicare i dati a Organismi di vigilanza, Autorità giudiziarie, nonché a quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dette. Detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento.

11.8 TRASFERIMENTO DEI DATI A PAESI TERZI

Il Titolare del Trattamento non trasferisce i dati personali in paesi terzi. I dati personali sono conservati su server aziendali ubicati su territorio nazionale.

11.9 NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE DEL RIFIUTO DI RISPONDERE

Il consenso al conferimento dei dati è condizione imprescindibile per l'espletamento delle finalità precedentemente illustrate. In assenza di consenso, il Centro non potrà dar luogo alle attività previste indicate al par. "finalità" del trattamento"

11.10 DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato, ha i diritti di cui all'art. 7 Codice Privacy e art. 15 GDPR e precisamente i diritti 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;
- ottenere l'indicazione:
 1. dell'origine dei dati personali;
 2. delle finalità e modalità del trattamento;
 3. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 4. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2 Codice Privacy e art. 3, comma 1, GDPR;
 5. dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati.

➤ *ottenere:*

- *l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;*
- *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;*
- *opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.*

Ove applicabili, ha altresì i diritti di cui agli artt. 16-21 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.

11.11 MODALITÀ DI ESERCIZIO DEI DIRITTI

L'interessato può in qualsiasi momento esercitare i suoi diritti in una delle seguenti modalità:

- *inviando una raccomandata a.r. a Policenter Srl- Via Agrigento n. 147 - 75025 Policoro (MT)*
- *inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica dedicato: policenter@initpec.it*

11.12 TITOLARE, RESPONSABILI E INCARICATI

Il Titolare del trattamento è Policenter Srl, con sede legale in Via A. De Curtis n. 9 - 75025 Policoro (MT) nella persona del Legale Rappresentante della società, la Dott.ssa Rossella Toce.

L'elenco aggiornato dei Responsabili e degli Incaricati al trattamento è custodito presso la sede operativa del Titolare del trattamento in Via Agrigento n. 147 - 75025 Policoro (MT)

I dati di contatto del DPO (Responsabile Protezione Dati) sono:

Ruggiero Giuseppa, mail: p.ruggiero@sisteminformaticisrl.it

12. I FATTORI DI QUALITÀ E GLI INDICATORI DEL SERVIZIO

Lavorare in "qualità" può risultare molto difficoltoso, all'interno delle organizzazioni, se non s'introducono regole e procedure standardizzate per far sì che tutti gli operatori coinvolti nel processo di miglioramento continuo siano

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

sensibilizzati e indirizzati verso un regime di garanzia della qualità.

Tali regole non possono prescindere dalla definizione di un modello di gestione che assicuri l'erogazione di servizi ad un livello qualitativo costante, attraverso impegni per la qualità e relativi standard e indicatori.

Il Centro ha stabilito i seguenti standard per il proprio servizio che monitora periodicamente al fine di verificare se vi siano anche solo dei piccoli scostamenti rispetto a quanto dichiarato. I risultati di tale monitoraggio vengono analizzati nel Riesame della Direzione e sulla base degli stessi vengono predisposte delle Azioni di Miglioramento.

<i>AREA</i>	<i>IMPEGNI DI QUALITA'</i>	<i>STANDARD DI QUALITA'</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STRUMENTO DI VERIFICA</i>
<i>Rapporti con l'Utenza</i>	<i>Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio all'utenza</i>	<i>Visibilità cartellino riconoscimento</i>	<i>Presenza cartellino riconoscimento</i>	<i>Verifica di segnalazioni e richiami</i> <i>Controlli visivi</i>
	<i>Attuare un costante miglioramento dell'attività di accettazione / informazione / accoglienza rivolta agli utenti, con iniziative di formazione del personale del front-office</i>	<i>Soddisfazione utenza riguardo al punto pari al 80%</i>	<i>Punteggio rilevato dal questionario di soddisfazione</i>	<i>Rilevazioni Questionari di soddisfazione utenti</i>
	<i>Garantire l'accessibilità dei familiari degli utenti a colloqui con il personale riabilitativo</i>	<i>Almeno N. 2 colloqui per ogni P.R.I. tra operatori sanitari e familiari utente per renderli partecipi degli interventi terapeutici e per coinvolgerli nella gestione quotidiana del piano riabilitativo</i>	<i>N. colloqui familiari-operatori</i>	<i>Diario clinico dell'utente</i>
	<i>Garantire la chiarezza e completezza delle informazioni per raggiungere il Centro</i>	<i>L'indice di soddisfazione da parte degli utenti riguardo a questo punto è pari al 80%</i>	<i>Percentuale rilevata dalle indagini di soddisfazione</i>	<i>Questionari di soddisfazione</i>
	<i>Garantire la chiarezza degli orari di apertura al pubblico</i>	<i>Gli orari sono affissi nella struttura, sul sito internet e sulle brochure/opuscoli/ Carta Servizi</i>	<i>Presenza orari sul sito internet e sulle brochure/Carta Servizi</i>	<i>Controllo visivo</i>

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

	<i>Garantire la tempestività di risposta alle richieste dei certificati di frequenza</i>	<i>Max 15 giorni dalla richiesta</i>	<i>Tempo rilevato</i>	<i>Confronto tra data richiesta e data consegna</i>
	<i>Garantire la tempestività di risposta alle richieste di cartelle cliniche</i>	<i>Max 7giorni dalla richiesta</i>	<i>Tempo rilevato</i>	<i>Confronto tra data richiesta e data consegna</i>
<i>Puntualità del servizio</i>	<i>Garantire la puntualità nell'erogazione dei trattamenti</i>	<i>Nel 99% dei casi viene rispettato l'orario dell'appuntamento da parte del Centro</i>	<i>Orario di effettuazione visita/Trattamento in rapporto all'orario dell'appuntamento</i>	<i>Confronto tra orario visita/appuntamento e orario effettuazione visita</i>
<i>Diritti dell'Utente</i>	<i>Garantire il comfort nei confronti dell'Utente</i>	<i>Sono garantiti servizi igienici distinti per personale e utenti</i>	<i>Presenza servizi distinti per personale e utenti</i>	<i>Visivo</i>
		<i>Sono garantiti servizi igienici distinti per uomini e donne</i>	<i>Presenza di servizi igienici distinti per uomini e donne</i>	<i>Visivo</i>
		<i>E' garantito l'accesso ai servizi igienici ai disabili</i>	<i>Presenza di appositi servizi igienici per disabili</i>	<i>Visivo</i>
		<i>L'utente ha possibilità di parcheggiare nelle immediate vicinanze della struttura</i>	<i>Presenza di un ampio parcheggio adiacente alla struttura</i>	<i>Visivo</i>
	<i>Assenza di barriere architettoniche</i>	<i>Presente un ascensore per disabili che porta direttamente al piano del Centro</i>	<i>Visivo</i>	
	<i>L'utente attende comodamente il suo turno</i>	<i>Presente ampia sala d'attesa, con posti a sedere</i>	<i>Visivo</i>	
	<i>Garantire la privacy durante la fase di accettazione</i>	<i>All'utente che fornisce informazioni e dati personali e sensibili alla reception è garantita la sua privacy</i>	<i>E' presente la linea di cortesia alla reception</i>	<i>Visivo</i>
<i>Risorse Umane</i>	<i>Garantire il continuo aggiornamento e formazione del personale</i>	<i>Il 100% del personale medico e sanitario garantisce l'aggiornamento della formazione attraverso partecipazione a corsi di formazione</i>	<i>Presenza Attestati crediti ECM</i>	<i>Monitoraggio crediti da parte della Direzione Sanitaria</i>
		<i>La Direzione del Centro prevede un Piano di formazione annuale per il personale Medico, Sanitario e Amministrativo e Ausiliario con almeno n. 3 interventi</i>	<i>N. interventi formativi pianificati rispetto al numero di interventi attuati</i>	<i>Confronto tra Piano di formazione e scheda personale, verbali di formazione</i>

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

		<i>formativi nell'anno su sicurezza, privacy e qualità</i>		
		<i>Gli interventi formativi sono ripianificati nel caso in cui la risorsa non raggiunga il punteggio minimo previsto</i>	<i>Valore dell'efficacia della formazione</i>	<i>Controllo da Verbali di efficacia formazione</i>
<i>Risorse Tecnologiche</i>	<i>Garantire l'efficienza delle risorse tecnologiche</i>	<i>La Direzione prevede un Piano di Manutenzione per le risorse tecnologiche che attua nella misura del 99%</i>	<i>Percentuale di interventi pianificati in rapporto al numero di interventi attuati</i>	<i>Confronto tra interventi programmati e interventi effettuati</i>
<i>Igiene e Pulizia</i>	<i>Garantire l'igiene degli ambienti</i>	<i>La Direzione prevede un Piano di Autocontrollo Igienico per la pulizia e sanificazione degli ambienti che attua nella misura del 99%</i> <i>In particolare viene effettuata la manutenzione di impianti di climatizzazione e impianti idrici effettuati da ditta esterna specializzata con una frequenza di 2 interventi annuali, contro il rischio Legionella</i>	<i>Percentuale di interventi attuati rispetto al numero di interventi pianificati</i>	<i>Schede di registrazione interventi di pulizia e sanificazione</i>
<i>Cartella clinica</i>	<i>Garantire le corrette modalità di gestione della cartella clinica</i>	<i>La Direzione Sanitaria diffonde le "Modalità di gestione della cartella clinica"</i> <i>La Direzione Sanitaria effettua la formazione sulle modalità di gestione della cartella clinica</i>	<i>Esistenza di una procedura le "Modalità di gestione della cartella clinica"</i> <i>Presenza Verbali di formazione sulle modalità di gestione della cartella clinica</i> <i>N. non conformità rilevate in merito all'applicazione della procedura di gestione della cartella clinica</i>	<i>La Direzione Sanitaria effettua audit periodici sulla cartella clinica</i> <i>Confronto tra interventi pianificati ed interventi effettuati</i> <i>Punteggio efficacia formazione</i> <i>Non conformità risultanti da Verbale di audit su cartella clinica</i>
<i>Continuità Trattamento/ Follow Up</i>	<i>Garantire la continuità del trattamento</i>	<i>Il Centro effettua Follow up entro 6 mesi dalla dimissione nel 99% dei casi</i> <i>Il Centro rispetta gli appuntamenti nel 99% dei casi</i>	<i>Tempo intercorrente tra la dimissione e il follow up</i> <i>Percentuale di appuntamenti non rispettati dal Centro</i>	<i>Dalla documentazione della Cartella Clinica</i> <i>Dalla documentazione della Cartella Clinica</i>

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

<i>Privacy</i>	<i>Garantire la privacy dei dati degli utenti</i>	<i>Garantire adempimenti previsti dal D. Lgs. N. 196/03 e dal Nuovo Regolamento Europeo n. 679/2016</i>	<i>Presenza di: Politica per la privacy; informativa consegnata agli utenti; presenza registro trattamento dati costantemente aggiornato in base alle esigenze Presenza DPO Presenza Piano di valutazione rischi Presenza misure atte a garantire la privacy e applicazione</i>	<i>Audit periodico della Qualità</i>
----------------	---	---	---	--------------------------------------

13. DISTURBI TRATTATI

Policenter svolge attività di riabilitazione neuropsicomotoria a favore dei soggetti che presentino disabilità fisica, psichica e/o sensoriale. I principali disturbi trattati sono:

- ***per l'età evolutiva:** disturbi del linguaggio, dell'apprendimento, del comportamento, iperattività, disturbi della condotta e problematiche neuromotorie. Dispone di un'equipe multidisciplinare composta da un Neurologo, , Logopedista e Fisioterapista attraverso la quale mette in atto progetti riabilitativi individuali sulla base delle patologie dell'utente. Il coinvolgimento attivo della famiglia e delle pubbliche istituzioni costituisce una fondamentale risorsa per la riuscita del processo riabilitativo.*
- ***per i disabili adulti:** patologie del sistema nervoso centrale e periferico (paralisi post-ictus, disturbi del linguaggio, emiparesi, tetraparesi, sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, sindrome di Parkisons, nevriti e polinevriti, demenza senile, ecc.); esiti di traumi ed interventi chirurgici, esiti post tumori. Dispone di un'equipe multidisciplinare composta da un Neurologo, Logopedista e Fisioterapista attraverso la quale mette in atto progetti riabilitativi individuali sulla base delle patologie dell'utente. Il coinvolgimento attivo della famiglia costituisce una fondamentale risorsa per la riuscita del processo riabilitativo.*

14. I SERVIZI OFFERTI DA POLICENTER S.r.L

Policenter è un Centro di nuova apertura, autorizzato con DGR n.1529 del 12/12/2014 e DPGR n. 423 del 15/12/2014 e Accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale con D.G.R. n. 1713 del 29/12/2015.

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

I Centro, al momento, offre i seguenti servizi:

RIABILITAZIONE NEUROLOGICA

Questo intervento riabilitativo è finalizzato al massimo recupero delle capacità funzionali del paziente neurologico, in genere colpito da patologie del sistema nervoso centrale e periferico (paralisi post-ictus, disturbi del linguaggio, emiparesi, tetraparesi, sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, sindrome di Parkisons, nevriti e polinevriti, demenza senile, ecc.); esiti di traumi ed interventi chirurgici, esiti post tumori, etc.

Queste patologie neurologiche con decorso clinico invalidante o con manifestazione acuta e successivi esiti permanenti è particolarmente suscettibile di un intervento riabilitativo con buone prospettive di risultati favorevoli.

MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

Questa branca della medicina si occupa della prevenzione, diagnosi, terapia e riabilitazione della disabilità conseguente a varie malattie invalidanti, congenite o acquisite. Si tratta soprattutto di malattie che comportano una limitazione dell'attività e restrizione della partecipazione alla vita attiva, attraverso la riduzione delle funzioni motorie, cognitive, emotive e relazionali.

PSICOLOGIA

Il servizio di psicologia promuove il miglioramento della qualità della vita sia dell'utente che della famiglia attraverso colloqui clinici concordati ed interventi strategici mirati. Il ruolo dello Psicologo può prevedere anche una attività di psicodiagnostica attraverso l'uso di test diagnostici (cognitivi e di personalità) con verifica sullo status dell'utente nel corso dell'attuazione del progetto riabilitativo.

FISIOTERAPIA

Si pone come obiettivo il recupero motorio e la rieducazione funzionale del paziente in conseguenza di patologie neurologiche le cui modalità operative prevedono:

- *una valutazione centrata sul paziente nella sua globalità;*
- *l'identificazione di obiettivi funzionali a breve e a lungo termine basati sui bisogni del paziente con coinvolgimento e addestramento della famiglia;*
- *l'esecuzione del trattamento in funzione della riacquisizione delle abilità compromesse;*

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

➤ *la pianificazione del trattamento per il raggiungimento della massima autonomia motoria possibile.*

LOGOPEDIA

Si rivolge a persone affette da disturbi quali disturbi specifici del linguaggio, degli apprendimenti scolastici, disturbi del linguaggio e degli apprendimenti scolastici conseguenti a disabilità, disturbi della voce, disturbi della fluenza (balbuzie), disturbi della deglutizione.

Gli operatori sanitari che svolgono questo servizio utilizzano opportuna testologia al fine di effettuare una precisa valutazione dei deficit dell'utente.

RIABILITAZIONE COGNITIVA

L'attività di riabilitazione cognitiva si pone come obiettivo la riduzione di deficit quali attenzione, memoria, sequenzialità, etc. L'elaborazione e l'impiego di specifiche procedure di riabilitazione cognitiva facilitano infatti i meccanismi di plasticità neuronale, contribuendo alla compensazione di perdite funzionali derivanti da lesioni del tessuto nervoso.

Tra gli obiettivi, a breve termine, del Centro vi è quello di ampliare il proprio organico con la presenza di un Neuropsichiatra infantile, di un Neuropsicomotricista e di un Terapista Occupazionale in maniera tale da offrire un servizio il più completo possibile.

COUNSELING INDIVIDUALE-FAMILIARE-SCOLASTICO

Serve a fornire un sostegno per risolvere problemi legati alla relazione con i coetanei, i docenti, i genitori, scarso rendimento scolastico. I colloqui sono finalizzati a portare l'adolescente ad una maggiore consapevolezza di sé per migliorare il livello di motivazione, anche acquisendo o affinando un metodo di studio autonomo ed efficace.

15. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI TRATTAMENTI

I trattamenti riabilitativi possono essere erogati da Policenter Srl secondo le seguenti modalità:

1) *Trattamento riabilitativo ambulatoriale*

È svolto presso l'ambulatorio in orari concordati con l'utente, in base alle sue esigenze. A tale scopo è disponibile una

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

palestra con terapisti della riabilitazione qualificati per la rieducazione funzionale neuromotoria

2) *Trattamento riabilitativo domiciliare*

La riabilitazione domiciliare è rivolta agli utenti, che, a causa della patologia invalidante, non hanno possibilità uscire al di fuori del proprio contesto abitativo.

Il trattamento si svolge in orari concordati con l'utente, in base alle sue esigenze. Questa modalità offre anche un'importante occasione per fornire indicazioni riabilitative oltre che per il paziente anche per i suoi familiari.

3) *Trattamento Riabilitativo Domiciliare Provvisorio*

Si sviluppa al di fuori del domicilio dell'utente presso Scuole, Case di Riposo, etc. Nel caso di utenti minori, a seguito di autorizzazione da parte dei genitori, il trattamento viene svolto presso la scuola che il minore frequenta, in ambienti adeguatamente attrezzati. Necessario, a tal fine, il coinvolgimento delle istituzioni scolastiche.

16. IL PERSONALE

Nel Centro operano le seguenti figure professionali:

- Neurologo (tale figura coincide con il Direttore Sanitario);*
- Neuropsichiatra Infantile;*
- Psicologo;*
- Fisioterapista;*
- Logopedista.*

Di seguito verranno indicate alcune tra le attività in capo ad ogni figura professionale

Direttore Sanitario/Specialista in Neurologia

- Dirige il centro sotto l'aspetto sanitario, garantisce la trasparenza delle procedure, interviene attraverso una valutazione medico-specialista del caso, dal punto di vista neurologico;*
- coordina le fasi di accettazione, ammissione, richiesta di proroga e dimissione del paziente.*

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

Neuropsichiatra Infantile

Il Neuropsichiatra Infantile (NPI) svolge attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione delle patologie neurologiche, neuropsicologiche e psichiatriche che possono manifestarsi nel periodo dell'infanzia e dell'adolescenza, cioè fino ai 18 anni di età, e di tutti i disordini dello sviluppo del bambino nei suoi vari aspetti: psicomotorio, linguistico, cognitivo, intellettivo, relazionale.

Psicologo

Questa figura fornisce un sostegno psicologico al paziente, familiari/caregivers, in fase di riabilitazione che favorisce l'accettazione della patologia e la relazione con l'equipe, sostenendo i vissuti del paziente

Fisioterapista

Gestisce il recupero e la rieducazione delle funzioni motorie, attraverso tecniche manuali.

Logopedista

La logopedia comprende tutte quelle tecniche che mirano al trattamento preventivo e riabilitativo dei pazienti affetti da disturbi del linguaggio e /o della comunicazione nell'età evolutiva, adulta e geriatrica.

17. ORARI DI APERTURA

L'orario di apertura del Centro al pubblico è il seguente: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 19,00. Alla reception gli utenti ricevono dall'URP informazioni su tutte le prestazioni erogate e sugli aspetti organizzativi e amministrativi del Centro e ricevono copia della Carta dei Servizi.

18. GIORNI DI CHIUSURA

I giorni di chiusura coincidono nelle festività come da calendario. In caso di chiusura non programmata del servizio, il Centro garantisce una tempestiva comunicazione verso gli utenti, attraverso l'utilizzo di tutti gli strumenti a disposizione.

<p><i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i></p>	<p><i>Carta dei Servizi</i></p>	<p><i>Rev. 4 del 01/03/2019</i></p>
---	---------------------------------	-------------------------------------

19. INDICAZIONI PER RAGGIUNGERE IL CENTRO

Policenter Srl è ubicato in via Agrigento n. 147 a Policoro (MT), precisamente in Via Puglia ad angolo con Via Agrigento. Di seguito vi sono le indicazioni per raggiungere agevolmente il Centro:

- *da Taranto percorrere la S.S. 106 in direzione Reggio Calabria uscire a Policoro Sud , svoltare a sinistra su via S. Gottardo, superare la rotonda, svoltare a destra su via Puglia e proseguire per 150 metri dove è possibile parcheggiare su via Puglia o nella piazza adiacente.*
- *da Potenza percorrere la Strada Basentana 407 , girare a destra : SS106 / E90 in direzione di: SS106 - REGGIO DI CALABRIA, uscire a Policoro Sud , svoltare a sinistra su via S. Gottardo, superare la rotonda, svoltare a destra su via Puglia e proseguire per 150 metri dove è possibile parcheggiare su via Puglia o nella piazza adiacente.*
- *dalla Val d'Agri percorrendo la S.S. 598 svoltare sulla S.S. 106 direzione Reggio Calabria e uscire a Policoro Sud , svoltare a sinistra su via S. Gottardo, superare la rotonda, svoltare a destra su via Puglia e proseguire per 150 metri dove è possibile parcheggiare su via Puglia o nella piazza adiacente.*
- *Da Reggio Calabria percorrendo la S.S. 106 direzione Taranto uscire a Policoro Sud , svoltare a sinistra su via S. Gottardo, superare la rotonda, svoltare a destra su via Puglia e proseguire per 150 metri dove è possibile parcheggiare su via Puglia o nella piazza adiacente.*
- *dalla Sinnica svoltare sulla S.S. 106 direzione Taranto uscire a Policoro Sud , svoltare a sinistra su via S. Gottardo, superare la rotonda, svoltare a destra su via Puglia e proseguire per 150 metri dove è possibile parcheggiare su via Puglia o nella piazza adiacente.*

20. MODALITA' PER ACCEDERE ALLA STRUTTURA

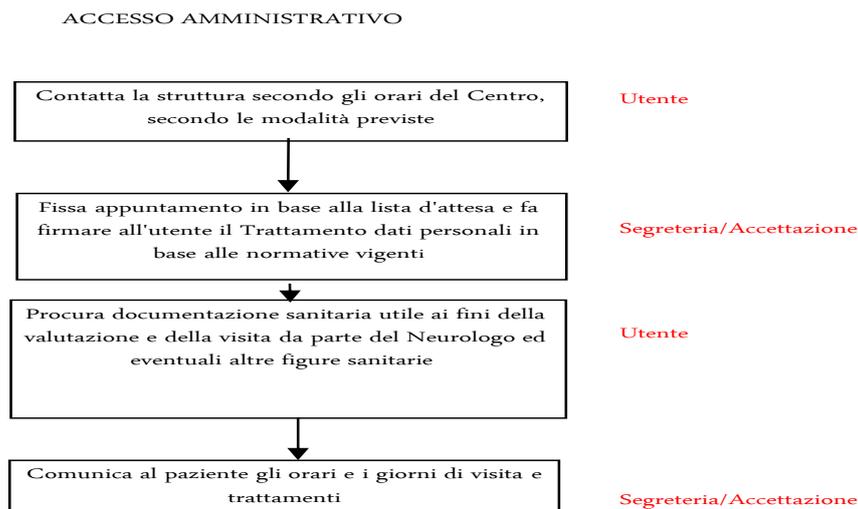
L'utente può accedere alla struttura secondo le seguenti modalità:

- 1) Con richiesta del medico di base o del medico specialista per trattamento di riabilitazione secondo le modalità previste dal S.S.N. (Servizio Sanitario Nazionale)*
- 2) Con Progetto Riabilitativo Individuale già elaborato dal Centro o dall'Unità Valutativa Bisogni Riabilitativi (U.V.B.R.).*

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

3) Per trattamenti di riabilitazione a totale carico dell'assistito

Le fasi sono illustrate nel seguente diagramma di flusso a pagina seguente



21. TRATTAMENTI IN CONVENZIONE

Policenter è una Struttura Convenzionata con il S.S.N. La convenzione comporta che il costo dei trattamenti riabilitativi sia completamente a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

22. DOCUMENTAZIONE CONSEGNATA ALL'UTENTE IN FASE DI ACCETTAZIONE

All'utente che usufruisca di prestazioni presso il Centro viene consegnata la seguente documentazione:

- *Carta dei Servizi;*
- *Modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy.*

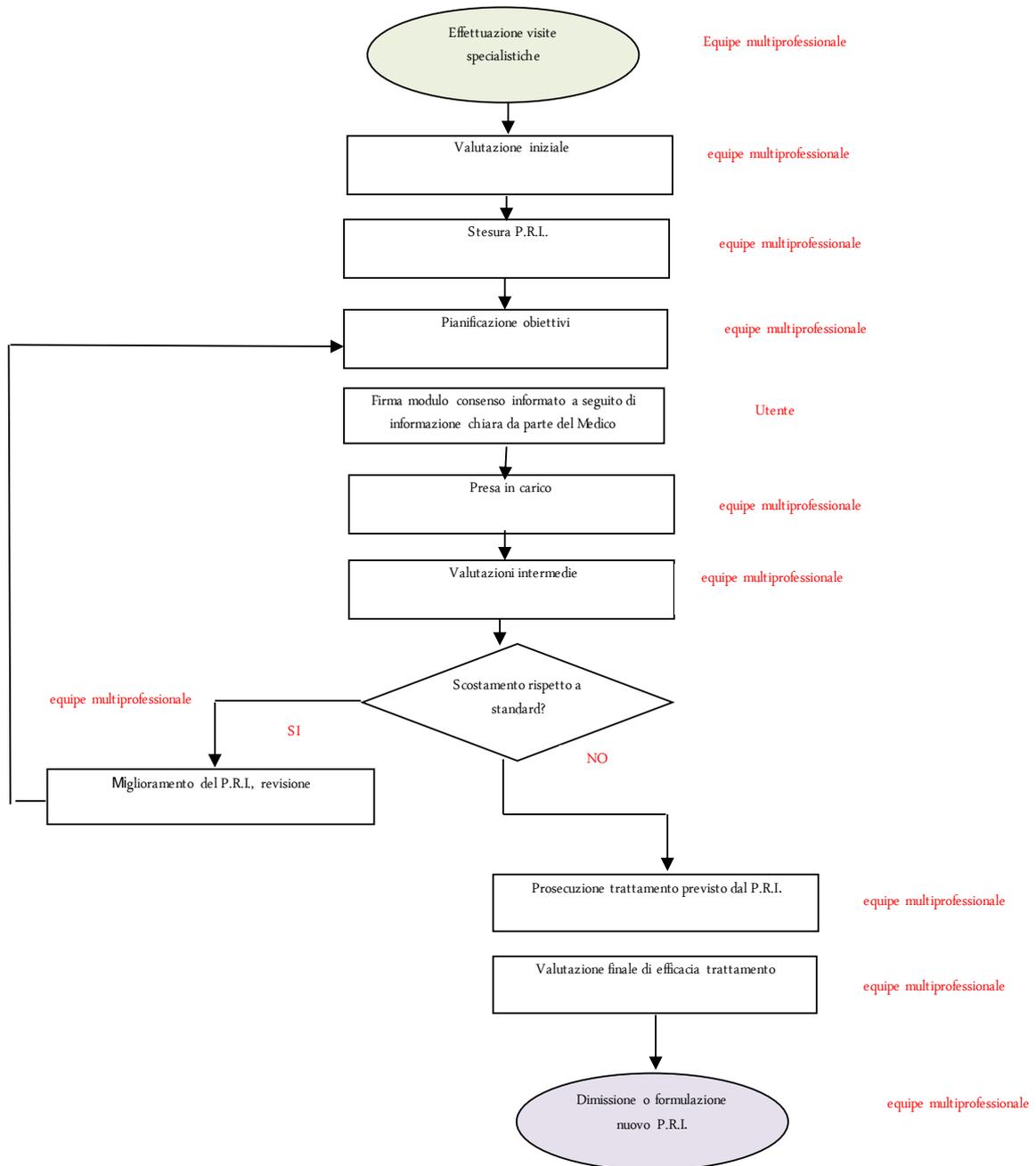
<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

23. LISTE DI ATTESA

L'accesso al trattamento dei pazienti in lista di attesa è gestito secondo l'ordine cronologico di arrivo delle richieste, salvo criteri di priorità al fine di promuovere un sistema di gestione dell'offerta che tenga anche conto della gravità del bisogno. Policenter Srl infatti 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, 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. La presa in carico di bambini, ictati recenti, pazienti con sclerosi multipla e pazienti con polineuropatie è sempre prioritaria, dal punto di vista dei tempi, rispetto ad altre tipologie di utenti. Ai fini della trasparenza, l'utente può chiedere di visionare il Registro Prenotazioni. Il personale di Segreteria o l'URP dà la possibilità all'utente di visionarlo, con i dovuti accorgimenti per la privacy degli altri utenti.

24 LA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

Di seguito è illustrato il diagramma di flusso della PRESA IN CARICO DELL'UTENTE



<p><i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i></p>	<p><i>Carta dei Servizi</i></p>	<p><i>Rev. 4 del 01/03/2019</i></p>
---	---------------------------------	-------------------------------------

25. IL PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE E IL CONSENSO INFORMATO DA PARTE DEL MEDICO

25.1 IL P.R.I.

Il P.R.I. è un progetto riabilitativo personalizzato per l'utente. L'accoglienza dell'utente in struttura comporta l'immediato avvio della formulazione di un progetto personalizzato, in cui sono indicati in particolare:

- *le condizioni di salute con attenzione alle risorse e potenzialità della persona;*
- *una adeguata e articolata diagnosi funzionale;*
- *i risultati attesi e le modalità di valutazione degli stessi;*
- *le scale di valutazione utilizzate.*

Il P.R.I. è un documento complessivo di definizione dell'intervento, da parte di ogni figura dell'équipe elaborato dall'équipe stessa coordinata dal medico responsabile, che tiene conto in maniera globale dei bisogni del paziente (e/o dei suoi familiari/caregivers, quando necessario), delle sue menomazioni, disabilità e, soprattutto, delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei limiti imposti dalle situazioni ambientali e dalle risorse disponibili.

Il P.R.I. ha le seguenti caratteristiche:

- *prevede il coinvolgimento attivo del paziente e/o dei suoi familiari, ai quali è sempre garantita adeguata informazione, in forma e termini comprensibili e appropriati, circa l'evoluzione del percorso riabilitativo;*
- *definisce gli esiti attesi, le aspettative e le priorità del paziente, dei suoi familiari e dell'équipe riabilitativa;*
- *definisce il ruolo dell'équipe riabilitativa rispetto alle azioni da intraprendere per il raggiungimento degli esiti attesi;*
- *precisa i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti attesi, la frequenza dei trattamenti da effettuare;*
- *prevede e tiene conto delle azioni e degli interventi non strettamente sanitari e dei vincoli che concorrono alla realizzazione del progetto nell'ottica della globalità della presa in carico;*
- *prevede il coinvolgimento e l'informazione a tutti gli operatori coinvolti nel progetto stesso;*

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

- *costituisce il riferimento obbligato per ogni intervento svolto dall'équipe riabilitativa;*
- *contiene i tempi e le modalità di dimissione della persona assistita.*

Il P.R.I. è modificato, adattato e nuovamente comunicato al paziente e agli operatori nei seguenti casi:

- *qualora si verifichi un cambiamento sostanziale degli elementi in base ai quali è stato elaborato;*
- *qualora vengano raggiunti determinati risultati;*
- *qualora si verifichino modifiche non previste rispetto ai tempi, alle azioni o alle condizioni precedentemente definite.*

25.2 IL CONSENSO INFORMATO

Il consenso informato è il permesso che il paziente o chi per lui esprime in forma volontaria per l'esecuzione dei trattamenti riabilitativi e ha lo scopo di garantire l'informazione da parte del Medico , con un linguaggio a lui comprensibile, sulla diagnosi e sul trattamento proposto dal Centro nonché sulle conseguenze, sui rischi connessi e sulle eventuali alternative. Non si può dar luogo all'esecuzione del P.R.I. nel caso in cui l'utente non presti il proprio consenso. Sebbene i trattamenti riabilitativi non comportino rischi, la prassi del Centro è quella di far firmare sempre il consenso informato, anche se non richiesto obbligatoriamente in forma scritta per legge. Lo Specialista del Centro, più precisamente, fornisce informazioni al paziente in merito a:

- 1. Diagnosi o orientamento diagnostico*
- 2. Prognosi e aspettative migliorative del trattamento*
- 3. Modalità di esecuzione dell'atto terapeutico*
- 4. Eventuali rischi e/o complicanze (anche in riferimento all'eventuale concomitanza di altre patologie)*
- 5. Eventuali alternative diagnostico-terapeutiche al trattamento proposto (comprese loro aspettative migliorative e rischi e complicanze)*
- 6. Conseguenze prevedibili alla mancata esecuzione dell'atto terapeutico proposto*

Il consenso per essere valido deve presentare alcuni requisiti, tra cui quello secondo il quale il soggetto che presta il consenso deve essere titolare del diritto e possedere la capacità di intendere e di volere. Ne deriva che in assenza di tali

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

condizioni può prestare il consenso chi eserciti la patria potestà sul minore o chi eserciti tutela o curatela sull'interdetto o inabilitato.

a. I PROGRAMMI RIABILITATIVI

I Programmi riabilitativi fanno parte del P.R.I.. Ogni operatore dell'equipe multidisciplinare elabora il proprio programma riabilitativo che definisce:

- le aree specifiche di intervento (neurologica, motoria, logopedia, etc.) durante il periodo di presa in carico;*
- le indicazioni al trattamento e gli interventi specifici, ovvero i programmi di intervento dell'operatore coinvolto, dettagliando obiettivi valutabili e quantificabili, protocolli operativi e linee guida;*
- individua gli obiettivi immediati e a lungo termine;*
- definisce i tempi prevedibili dell'effettuazione degli interventi, nonché le modalità ed i tempi di erogazione delle singole prestazioni previste negli stessi interventi;*
- è verificato e aggiornato periodicamente durante il periodo di presa in carico.*

Tale documento trova riscontro in tutta la documentazione clinico riabilitativa dettagliata nella cartella clinica. Il progetto viene comunicato all'utente e/o ai familiari/caregivers ai fini della condivisione dello stesso nell'ottica di un coinvolgimento attivo della famiglia al raggiungimento degli obiettivi di riabilitazione proposti.

26. IL CASE MANAGER

Il case manager è letteralmente il "coordinatore del caso", ovvero all'interno dell'equipe multidisciplinare, è colui che si fa carico del percorso individuale di cura della persona malata, divenendo responsabile dell'effettiva continuità del percorso stesso. In altri termini è la persona di riferimento per il paziente responsabile della buona gestione di tutti i processi in corso, della loro messa in opera e che organizza le risorse necessarie al percorso e l'informazione verso tutti gli operatori coinvolti nel Progetto riabilitativo Individuale.

27. ABBIGLIAMENTO CONSIGLIATO ALL'UTENZA

Per gli esercizi di rieducazione motoria da effettuarsi in palestra è consigliabile una tuta da ginnastica.

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

28. ASPETTI RELAZIONALI/COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

Il Centro assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento riportanti, in modo visibile, le generalità del personale stesso. Gli operatori sanitari nell'espletamento del servizio indossano apposita divisa.

29. MONITORAGGIO DELL'APPROPRIATEZZA DELLE PRESTAZIONI

Il Centro assicura il monitoraggio dell'appropriatezza e della qualità delle prestazioni erogate attraverso un sistema di valutazione e verifica. L'azione di monitoraggio prevede l'individuazione di appropriati indicatori. L'èquipe multidisciplinare effettua:

- *valutazioni iniziali attraverso opportune scale di valutazione, al fine di verificare le condizioni cliniche iniziali del paziente;*
- *valutazioni intermedie, attraverso opportune scale di valutazione, per verificare l'andamento del P.R.I. e il raggiungimento degli obiettivi a breve e a lungo termine;*
- *valutazioni finali, attraverso opportune scale di valutazione, al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi del P.R.I.*

30. RICHIESTA CARTELLA CLINICA/CERTIFICATO DI FREQUENZA

Gli utenti che necessitino di documentazione sanitaria inerente le attività svolte presso il Centro, possono fare richiesta all'URP del Modulo di " RICHIESTA CARTELLA CLINICA/CERTIFICATO DI FREQUENZA.

La richiesta può essere fatta da:

- 1. diretto interessato, personalmente con documento di riconoscimento (carta d'identità) in corso di validità;*
- 2. da persona delegata, purché provvista di richiesta firmata dal paziente con fotocopia di documento d'identità dello stesso in corso di validità;*
- 3. dal tutore, curatore o esercente la patria potestà in caso di minore di età, interdetto o inabilitato: la richiesta deve essere inoltrata con un documento d'identità appartenente al tutore, curatore o esercente la patria potestà, in*

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

corso di validità.

La documentazione non può essere rilasciata a terzi se non muniti di delega (compresi il coniuge o i parenti stretti).

La documentazione si ritira presso l'URP. Ai sensi della LEGGE 8 marzo 2017, n. 24 Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie, art. 4 Trasparenza dei dati, "la Direzione Sanitaria della struttura pubblica o privata, entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi e a quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e al Regolamento n. 679/2016 in materia di privacy, fornisce la documentazione sanitaria disponibile relativa al paziente.

Per le integrazioni alla cartella clinica che possono riguardare, ad esempio, i certificati di frequenza, il tempo di attesa fissato dal Policenter è di massimo 15 giorni.

Gli orari per il ritiro della documentazione sono quelli di apertura del Centro.

31. I DIRITTI DEGLI UTENTI

- 1. L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;*
- 2. L'utente ha diritto ad ottenere dalla struttura 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'ha in cura.*
- 3. L'utente ha diritto ad ottenere dai sanitari che lo curano informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi e alla malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi. In particolare, l'utente ha diritto ad essere informato in tempo sulle reali condizioni di salute e, ove il personale responsabile raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del utente, ai familiari o a coloro che esercitino tutela o curatela.*
- 4. L'utente ha altresì diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e metodiche alternative, anche se eseguibili presso altre strutture.*
- 5. L'utente ha diritto alla segretezza del proprio "Status" di salute.*

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

6. *L'utente ha il diritto di proporre reclami, che devono essere sollecitamente esaminati, e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.*
7. *L'utente ha diritto ad essere sempre individuato con un codice numerico, nel rispetto della privacy;*

32. I DOVERI DEGLI UTENTI

1. *L'utente, quando accede nel Centro è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento e a considerare il rispetto e la comprensione dei diritti degli altri pazienti, nonché con i Professionisti ed il Personale tutto.*
2. *L'accesso al Centro, da parte dell'utente, presuppone, da parte dello stesso, un rapporto di Rispetto e Fiducia verso il personale sanitario.*
3. *L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi, che si trovino all'interno del Centro, come forma di rispetto verso se stesso e gli altri.*
4. *Chiunque usufruisca dei trattamenti del Centro è tenuto a rispettare gli orari stabiliti, salvo nei casi in cui sia stata fatta esplicita richiesta al Centro stesso ed avvisato il personale in tempo utile (almeno 24 h) in caso di impossibilità ad effettuare la seduta;*
5. *Nel Centro è severamente vietato fumare;*
6. *L'utente è tenuto a collaborare con il personale medico;*
7. *L'utente è tenuto ad informare il personale del Centro sul proprio stato di salute;*

33. I DIRITTI DEL CENTRO

Il CENTRO ha il diritto di interrompere i trattamenti in caso di mancato rispetto di orari o frequenza da parte dell'Utente.

34. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Ai fini del monitoraggio di cui al paragrafo precedente, l'URP provvede a somministrare agli utenti del Centro il Questionario di Soddisfazione. I risultati che emergono dai questionari vengono raccolti ed elaborati graficamente e portati all'attenzione della Direzione nel Riesame. In occasione del Riesame, la Direzione

<p><i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i></p>	<p><i>Carta dei Servizi</i></p>	<p><i>Rev. 4 del 01/03/2019</i></p>
---	---------------------------------	-------------------------------------

Sanitaria e Amministrativa, in collaborazione con la il Responsabile Qualità, programma le Azioni tese al miglioramento della qualità del servizio attraverso un Piano di miglioramento.

I risultati dei questionari vengono pubblicati sul sito aziendale, quindi disponibili per tutti coloro che vogliono consultarli.

35. URP : UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il Centro ha istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, recependo l'importanza di avvicinarsi sempre più ai bisogni dell'utente. L'URP ha il compito di semplificare e facilitare i rapporti di comunicazione tra la struttura e cittadini, siano esse persone fisiche, siano esse persone giuridiche.

Il servizio URP:

- *fornisce le informazioni relative ai servizi che si svolgono all'interno della struttura e le modalità con cui usufruirne;*
- *fornisce informazioni circa gli orari di apertura al pubblico dei vari ambulatori e/o uffici;*
- *prepara e diffonde materiale informativo e divulgativo;*
- *accoglie l'utente ed instaura con lui e la sua famiglia una relazione che consenta di limitare al massimo i disagi;*
- *fornisce informazioni relative alla presentazione dei reclami e li accoglie;*
- *acquisisce le richieste di rilascio certificazioni, attestati di frequenza e copie delle cartelle cliniche.*

Le informazioni relative al Progetto riabilitativo ed ai Programmi riabilitativi vengono fornite, invece, dal personale Medico e Sanitario.

36. PARTECIPAZIONE E TUTELA

L'Azienda riconosce la centralità del cittadino, in quanto titolare del diritto alla salute e ne incentiva la partecipazione alla definizione delle politiche di offerta e alla organizzazione dei servizi. L'Azienda si impegna ad adottare strumenti che favoriscano la partecipazione dei cittadini adottando strumenti quali la Carta dei Servizi pubblici sanitari e l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, al fine di favorire la comunicazione.

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

L'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) riceve le osservazioni/suggerimenti, le opposizioni e i reclami, presentati dagli utenti secondo una delle seguenti modalità:

- attraverso il modulo messo a disposizione dall'URP MOD 03 01 SEGNALAZIONE RECLAMO, e compilato dall'utente, completo in tutte le parti di sua competenza;*
- attraverso lettera in carta semplice indirizzata a Policenter Srl - Via Agrigento n. 147 - 75025 Policoro (MT);*
- per posta elettronica all'indirizzo: policentersrl@libero.it;*
- tramite segnalazione telefonica o invio fax al numero 0835 985987.*

E' indispensabile che l'utente inserisca i propri dati anagrafici in caso di inoltro di un reclamo. Non vengono presi in considerazione reclami in forma anonima, dato che a seguito di reclamo il Centro provvede a sondare la soddisfazione dell'utente in merito alla risoluzione del reclamo stesso. Si possono fornire, invece, in forma anonima suggerimenti attraverso il Questionario di Soddisfazione nell'apposito campo riservato ai "suggerimenti per il miglioramento".

Nel caso in cui il reclamo dovesse pervenire via mail, fax o inviato per posta, il personale dell'URP compila, sulla base delle informazioni ricevute, il MOD 03 01 "MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI") e consegna il modulo compilato, al Responsabile Qualità. Tutti i reclami vengono raccolti in apposito raccoglitore dal Responsabile Qualità.

Egli supervisiona i tempi del trattamento, fissati in 15 giorni. Il termine di 15 giorni per il trattamento del reclamo è ritenuto dal Centro un indicatore di qualità. Una volta trattato il reclamo con opportune azioni correttive, il Responsabile Qualità verifica la presenza delle evidenze oggettive relative all'efficacia del trattamento del reclamo e in seguito provvede a dare comunicazione all'utente dell'azione correttiva relativa al reclamo e a sondarne il grado di soddisfazione.

37. CHIUSURA DEL RECLAMO

Il reclamo è chiuso dopo che sia stata verificata l'efficacia dell'azione intrapresa e a seguito di sondaggio del grado di soddisfazione dell'utente in merito al trattamento del reclamo.

A distanza di 15 gg dalla comunicazione del trattamento del reclamo all'utente, infatti, viene effettuata un'intervista all'utente da parte del RGQ, al fine di verificare il grado di soddisfazione dell'utente in merito alle soluzioni trovate. I risultati di tali sondaggi/interviste vengono verbalizzati per poi essere analizzati dal Responsabile Qualità.

<p><i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i></p>	<p><i>Carta dei Servizi</i></p>	<p><i>Rev. 4 del 01/03/2019</i></p>
---	---------------------------------	-------------------------------------

38. INOLTRO DI SEGNALAZIONI

Per segnalazione si intende una comunicazione da parte del paziente, familiare, cittadino, singolo o associato, con la quale il Centro viene messo a conoscenza di una situazione della quale è direttamente o indirettamente responsabile in grado di produrre situazioni di criticità (es: indicare un presunto pericolo o una situazione anomala che deve essere verificata). Le segnalazioni vengono ricevute attraverso tutti i canali (di persona, per telefono, tramite il modulo di segnalazione reclamo/suggerimenti). A seguito di segnalazione, l'URP inoltra una risposta per iscritto (nel caso in cui il cittadino abbia lasciato l'indirizzo mail o un indirizzo postale).

39. INOLTRO DI UN SUGGERIMENTO

Un suggerimento è qualsiasi comunicazione da parte del paziente, familiare, cittadino, singolo o associato, finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi offerti di cui Policenter è direttamente o indirettamente responsabile. Il suggerimento prevede una risposta di cortesia, non di merito.

40. RIESAME

Qualora il cittadino/utente direttamente o tramite le associazioni di Volontariato e di Tutela, non si ritenga soddisfatto della soluzione adottata dal Centro. l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico predisponde una nuova istruttoria del reclamo per il riesame del caso entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza e trasmette una relazione dettagliata alla Direzione Amministrativa.

41. TEMPI DI RIPOSTA DEL RIESAME

Il Centro formula la nuova risposta per il cittadino/ utente, di norma, entro 30 giorni dal completamento dell'istruttoria del caso.

42. RESPONSABILITÀ SOCIALE

L'Azienda orienta le proprie politiche e condotte gestionali alla tutela dell'ambiente sociale del proprio territorio e alla promozione di servizi sanitari e condizioni di lavoro rispettose della dignità e delle aspirazioni delle persone.

<p><i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i></p>	<p><i>Carta dei Servizi</i></p>	<p><i>Rev. 4 del 01/03/2019</i></p>
---	---------------------------------	-------------------------------------

43. SVILUPPO DI ATTIVITÀ DI INTEGRAZIONE ASSISTENZA

Policenter, in virtù di una Convenzione con l'Associazione "Policoro Soccorso", è in grado di offrire il servizio di trasporto, con mezzi idonei e operatori, degli utenti dal loro domicilio al Centro e viceversa per effettuare le terapie. Gli utenti interessati possono richiedere informazioni più dettagliate all'URP.

44. ALTRE INIZIATIVE ATTE A FAVORIRE L'INTERAZIONE TRA IL CENTRO E L'UTENZA.

La partecipazione dell'utenza viene realizzata anche attraverso la rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, circa le prestazioni sanitarie prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, l'efficacia delle prestazioni, il comfort offerto, la comunicazione da parte di Medici e Operatori, etc. Questo viene attuato somministrando agli utenti il Questionario di Soddisfazione e pubblicando periodicamente sul sito aziendale i risultati dei sondaggi ai fini dell'informazione verso l'utenza..

45. ADEMPIMENTI LEGISLATIVI

a) SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

Il Centro attua le disposizioni contenute nel T.U. 81/2008 Sicurezza e Salute sui luoghi di lavoro (ed eventuali successive modificazioni). Il Centro dispone di un D.V.R. , Documento di valutazione dei rischi presenti in struttura che viene aggiornato al variare di qualsiasi condizione ritenuta significativa ai fini della sicurezza.

Tutte le infrastrutture sono mantenute come da Piano di Manutenzione. Il Centro è dotato di un adeguato numero di estintori, regolarmente mantenuti da ditte specializzate ed è dotata di un Piano di emergenza e delle figure previste per legge, addette alle emergenze e all'antincendio. Policenter Srl esegue periodicamente delle sessioni formative sulla Sicurezza e Salute sui luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa cogente.

b) MISURE PREVENTIVE CONTRO LE INFEZIONI

Gli ambienti sanitari possono veicolare microrganismi responsabili di svariate infezioni. Al fine di evitare la diffusione di infezioni all'interno della struttura, il Centro ha provveduto a dotarsi di un piano di Autocontrollo Igienico attraverso

<p><i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i></p>	<p><i>Carta dei Servizi</i></p>	<p><i>Rev. 4 del 01/03/2019</i></p>
---	---------------------------------	-------------------------------------

l'utilizzo di prodotti professionali destinati prettamente alla pulizia di strutture sanitarie. La Direzione Sanitaria vigila sul corretto svolgimento delle attività da parte di personale opportunamente formato e addestrato.

Il Piano di sanificazione prevede degli interventi come dettagliato di seguito.

Per ogni nuovo paziente:

- sterilizzazione superfici lettini*
- cambio lenzuolini di carta monouso*

Gli interventi giornalieri prevedono la disinfezione di:

- attrezzature fisse*
- attrezzature mobili*
- contenitori rifiuti*
- pavimenti*
- servizi igienici*
- superfici lavabili*

Gli interventi settimanali prevedono la disinfezione di:

- pareti soffitti*
- parti illuminanti*
- porte, vetri e finestre*
- scaffali*

Gli interventi quindicinali prevedono la pulizia e disinfezione di:

- filtri rubinetteria*

<i>Policenter Srl</i> <i>Centro Ambulatoriale di</i> <i>Riabilitazione</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Rev. 4 del 01/03/2019</i>
--	--------------------------	------------------------------

Gli interventi trimestrali prevedono un'azione di sanificazione straordinaria di tutti i locali del Centro e della pulizia dei filtri dei condizionatori con appositi prodotti ad uso sanitario.

Tutti gli interventi di pulizia e sanificazione sono affidati a personale dotato di Dispositivi di Protezione individuali.

STRATEGIE DI PREVENZIONE DELLA LEGIONELLA

Il Centro effettua:

- *manutenzione periodica degli impianti di condizionamento con due interventi all'anno effettuati da ditta specializzata;*
- *pulizia dei filtri degli impianti idrici ogni 15 gg e pulizia dei filtri dei condizionatori ogni tre mesi da parte del personale addetto del Centro.*

46. COMUNICAZIONE DEI RISULTATI CIRCA EVENTI AVVERSI ED ERRORI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

Ai sensi della LEGGE 8 marzo 2017, n. 24 Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie, le Strutture Sanitarie comunicano annualmente, al Centro per la Gestione del Rischio Sanitario e la sicurezza del paziente, i dati su eventi avversi verificatisi in Struttura e sui contenziosi.

Un evento avverso è “un danno non volontario risultante da un trattamento sanitario o determinato in parte da esso (inclusa la assenza di un trattamento che doveva essere messo in atto), che determini un monitoraggio aggiuntivo, terapie, prolungamenti di degenza o il decesso del paziente” (Institute for Healthcare Improvement).

Lo strumento per la comunicazione circa gli eventi avversi verificatisi in Struttura è la Relazione annuale da parte della Direzione e la comunicazione di azioni di miglioramento adottate.

Ogni anno la Direzione, effettua una relazione sugli eventi avversi che si sono verificati in Struttura e sulle relative azioni di miglioramento. Questa relazione viene pubblicata sul sito aziendale del Centro, ai fini della trasparenza nei confronti dell'Utenza. Il Centro pubblica sul proprio sito internet anche i dati relativi a tutti i risarcimenti erogati nell'ultimo quinquennio, verificatisi nell'ambito dell'esercizio della funzione di monitoraggio, prevenzione e rischio clinico.