

CARTA DEI SERVIZI

	Nome e Cognome	Funzione	Rev.1 Maggio 2018	Rev.1
Verificata da	Dott. E. Duranti	Responsabile qualità e formazione	OK	
Approvata da	Dott.ssa M. Pugliatti	Direzione Sanitaria	OK	
Approvata da	Dott. P.Rughini	Rappresentante legale	OK	

INDICE

1. **Premessa**
2. **La Carta dei Servizi ed i Principi fondamentali**
3. **Diritti dell'Utente**
4. **Doveri dell'utente**.....
5. **Chi Siamo - (Presentazione, Organizzazione ed Ambito Territoriale)**.....
6. **La Nostra Sede (Informazioni generali)**
7. **Servizi e Prestazioni**
Trattamenti ambulatoriali:
 - a) finalità
 - b) destinatari
 - c) accesso alle prestazioni e Percorso Riabilitativo
 - d) durata del trattamento
 - e) criteri di dimissione
 - f) liste d'attesa
 - g) rapporti con l'utenza – fogli firma - assenze

CARTA DEI SERVIZI

Trattamenti Domiciliari:

- a) Finalità e Destinatari
- b) Accesso alle prestazioni
- c) Durata del trattamento
- d) Dimissione, Liste d'attesa, Rapporti con l'utenza, Fogli firma, Assenze.

8. Meccanismi di Tutela e Verifica

- a) Verifica delle prestazioni
- b) Suggestimenti e Reclami
- c) Richiesta Informazioni e Comunicazione
- d) Rilascio copia Cartella Clinica Riabilitativa e Certificazioni di Frequenza

9. Privacy

10. Tirocini

11. Impegni di miglioramento continuo: Il Sistema Qualità ISO 9001:15

***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 nei riguardi dei cittadini-utenti. Attraverso la carta dei servizi quindi, l'Associazione Dahlia si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.*

1. Premessa

Gentile utente, allo scopo di fornirLe un quadro strutturato delle attività sviluppate dal nostro Centro e di adempiere ad un preciso obbligo legislativo, Le presentiamo la “Carta dei Servizi” del Centro di Riabilitazione Associazione Dahlia riabilitazione Onlus sito in Collefiorito di Guidonia in Via dei Mughetti 7 – Via dei Sambuchi 10. Questo strumento si colloca tra le iniziative intraprese per migliorare la qualità dei servizi offerti, ponendo sempre al centro delle nostre attività l’utente ed i suoi bisogni ed è stato redatto nel rispetto del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n° 6 del 19/05/1995 e delle Linee Guida del Ministero della Sanità del 02/95 e successive modifiche ed integrazioni.

2. La Carta dei Servizi ed i Principi fondamentali

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995, vincola i soggetti erogatori di servizi pubblici, ad adottare proprie “**Carte dei Servizi**” che diventano un vero e proprio patto tra le strutture sanitarie ed i cittadini.

La Carta dei Servizi costituisce uno strumento estremamente valido al fine di rendere più trasparente il rapporto tra chi eroga i servizi ed il cittadino/utente che ne usufruisce.

All’interno della nostra Carta dei servizi, che recepisce gli obiettivi di qualità espressi dalla struttura, sono definite, tra le altre:

- caratteristiche della struttura ed ambito territoriale
- modalità di accesso
- tipologie e modalità di erogazione delle prestazioni/servizi
- standard di qualità dei servizi
- impegni e programmi di miglioramento
- meccanismi di tutela e verifica (modalità adottate per la valutazione delle prestazioni rese, modalità di presentazione di eventuali reclami).

La nostra Carta dei Servizi, che è uno strumento dinamico e quindi, anche sulla base dei suggerimenti ed osservazioni degli utenti potrà essere portato in revisione ed integrato per migliorarne contenuti, si fonda sui seguenti principi ispiratori:

- **Continuità** L'erogazione dei servizi deve essere regolare, continua ed ininterrotta. Eventuali interruzioni o irregolarità vanno regolamentate ed attuate nell'ottica di perseguire il minor disagio possibile all'utente.
- **Uguaglianza** Tutti gli utenti hanno diritto al medesimo tipo di trattamento indipendentemente dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione e dall'opinione politica. La parità di trattamento va garantita a prescindere dalle diverse categorie o fasce sociali e dalle differenti aree geografiche di provenienza, quand'anche queste aree non siano facilmente raggiungibili.
- **Partecipazione** Deve essere garantita la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio in termini di collaborazione e tutela al diritto di corretta erogazione del servizio. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni in possesso del Centro che lo riguardano così come previsto dalla normativa vigente. L'utente può inoltrare al Centro proposte, suggerimenti, osservazioni nonché valutazioni circa i servizi erogati.
- **Diritto di scelta** In accordo a quanto consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere i servizi tra i soggetti erogatori presenti sul territorio.
- **Diritto all'accesso** Tutti i cittadini ed utenti devono poter accedere liberamente al Centro ed ai suoi servizi.
- **Imparzialità e Rispetto** Il personale sanitario ed amministrativo è tenuto ad assumere, verso gli utenti, atteggiamenti e comportamenti obiettivi, rispettosi, giusti ed imparziali. Analogamente l'interpretazione delle norme di settore, l'applicazione di clausole e/o condizioni generali e specifiche va condotta secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Efficacia ed Efficienza** L'Organizzazione deve impegnarsi costantemente a migliorare i propri livelli di efficacia ed efficienza, al fine di fornire all'utente un servizio sempre più soddisfacente.

3. Diritti dell'Utente

I principi ispiratori dell'Associazione Dahlia riabilitazione Onlus individuano tra i valori condivisi e ricercati la centralità dell'utente, la soddisfazione dei suoi bisogni, il riconoscimento dei diritti, la promozione della persona quale valore aggiunto ed irrinunciabile di ogni intervento terapeutico e riabilitativo. L'utente quindi rappresenta un interlocutore fondamentale nell'organizzazione e nel funzionamento dei servizi.

L'Associazione Dahlia si impegna a garantire il coinvolgimento delle persone in tutte le fasi del percorso diagnostico-riabilitativo sostenendo la loro capacità di scelta e decisione e acquisendo il consenso informato circa gli obiettivi e i metodi di trattamento.

Al fine di promuovere tale visione, l'Associazione Dahlia adotta e fa propri, formalizzandoli attraverso la Carta Servizi, i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. DIRITTO A MISURE PREVENTIVE

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2. DIRITTO ALL'ACCESSO

Ogni Individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede, I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. DIRITTO AL CONSENSO

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento.

5. DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA

Ogni Individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

6. DIRITTO ALLA PRIVACY ED ALLA CONFIDENZIALITÀ

Ogni Individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti riabilitativi in generale.

7. DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEL PAZIENTE

Ogni Individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.

8. DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Ogni Individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari ed ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

10. DIRITTO ALL'INNOVAZIONE

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI

Ogni Individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO

Ogni Individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13. DIRITTO AL RECLAMO

Ogni Individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. DIRITTO AL RISARCIMENTO

Ogni Individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

4. Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

- L'Utente che accede alla struttura deve avere un comportamento corretto e responsabile ed impegnarsi a collaborare con il personale;
- L'Utente è tenuto ad evitare di creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri Utenti o per il personale della Struttura;
- L'Utente deve informare tempestivamente la Struttura sulla propria eventuale intenzione di rinunciare a cure e/o prestazioni sanitarie programmate;
- L'Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura;
- L'Utente è tenuto al rispetto dell'Organizzazione e degli orari di terapia stabiliti;
- L'Utente ha il dovere di informarsi sull'Organizzazione della Struttura utilizzando sedi e tempi definiti;
- E' opportuno che gli accompagnatori si spostino all'interno della Struttura evitando di accedere all'area riabilitativa riservata ai soli assistiti. In caso di interventi in età evolutiva i genitori non potranno allontanarsi dalla sala d'attesa.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune;
- All'interno della Struttura è vietato fumare;

Il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento delle attività ed il benessere del cittadino utente.

5. CHI SIAMO - (Presentazione, Organizzazione ed Ambito Territoriale)

Impegnare forze ed energie nel lavoro riabilitativo equivale a concretizzare un progetto di piena e totale realizzazione della persona, risultato auspicato e dovuto sia dal punto di vista etico che in prospettiva di benessere sociale.

L'Associazione Dahlia riabilitazione Onlus è un ente no profit nato con lo scopo di promuovere solidarietà sociale attraverso l'assistenza, la cura e la riabilitazione di soggetti diversamente abili o comunque svantaggiati.

Il Centro di riabilitazione di Via dei Mughetti 7 / Via dei Sambuchi 10 a Collefiorito di Guidonia eroga trattamenti riabilitativi ex art.26 Lg 833/78 in regime non residenziale, ambulatoriale e domiciliare. Il Centro è autorizzato ed accreditato con la Regione Lazio per 80 trattamenti giornalieri ambulatoriali e 75 trattamenti giornalieri domiciliari (D.C.A. Regione Lazio numero U00235 del 28 Giugno 2017).

L'ambito territoriale nel quale opera è dunque quello del proprio Comune di appartenenza con un bacino di utenza che, seppur prevalentemente riferibile al Comune di Guidonia, comprende anche utenti provenienti dagli altri Distretti Sanitari della ASL Rm5 quali Tivoli, Subiaco, Palestrina, Monterotondo e Colleferro e inoltre, vista la collocazione per così dire "strategica" della struttura, risulta fruibile anche da utenti afferenti ad altre ASL della Regione Lazio in particolare la Roma 2.

La struttura, autorizzata all'esercizio con Determinazione Regionale G05326/16 per 80 posti ambulatoriali/die e 75 domiciliari/die opera in regime di **ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE** (nei limiti della capacità espressa dal Decreto Autorizzativo), rilasciato dalla Regione Lazio con **Decreto Commissario ad Acta n°U00235 del 28 Giugno 2017**.

I trattamenti erogati in regime privatistico vengono regolati in funzione di specifico tariffario aziendale reso disponibile all'utenza.

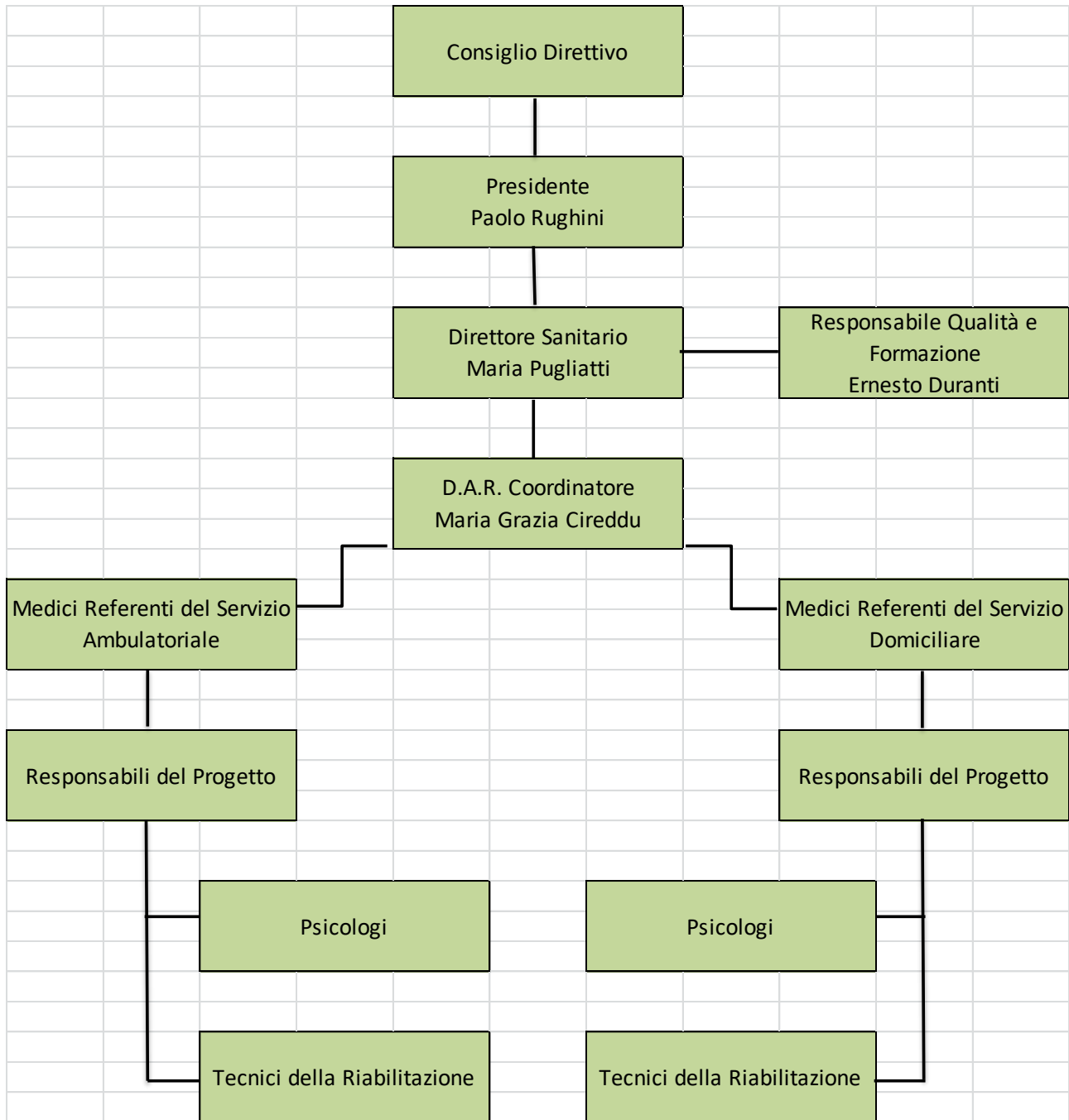
Il Centro opera secondo le direttive del DGR 583/02 per quel che concerne la presa in carico globale, e si avvale di un'equipe multidisciplinare composta da specialisti di provata competenza ed afferenti alle diverse branche di riferimento per le patologie trattate e di operatori qualificati in accordo alle normative vigenti.

Il Rappresentante Legale della struttura è il Presidente pro tempore **Dott. Paolo Rughini**, fondatore dell'Associazione Dahlia.

La Direzione Sanitaria è affidata alla **Dottorssa Maria Pugliatti**, neuropsichiatra infantile iscritta all'ordine dei medici in data 28 Dicembre 2000 con numero 50484.

Al fine di tutelare maggiormente l'utente e di migliorare il servizio offerto, l'organizzazione aziendale prevede l'adozione di un sistema di gestione qualità (**ISO 9001:15**) che ha comportato la definizione e formalizzazione di procedure e documenti di registrazione che regolano le principali attività del Centro e che, unitamente all'adozione di protocolli terapeutici riconosciuti e validati dalla comunità scientifica internazionale, costituiscono tutela a garanzia che le prestazioni vengano erogate in maniera efficace ed in forma controllata.

Di seguito si riporta **l'organigramma funzionale aziendale**.



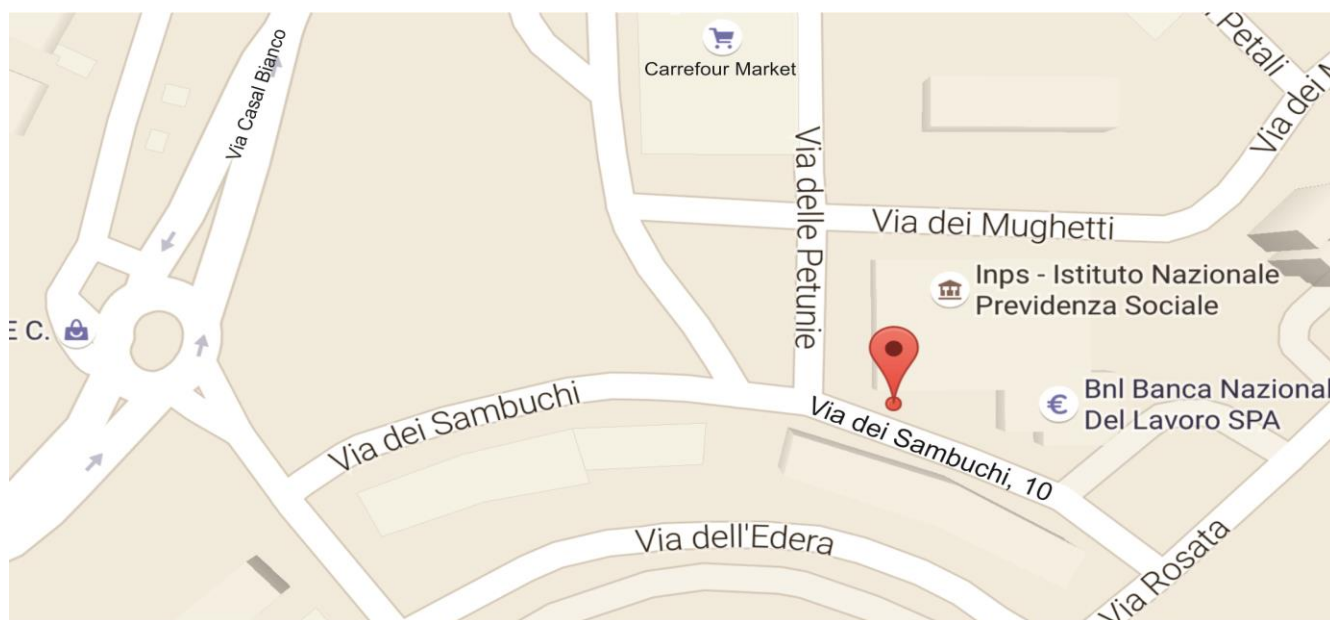
6. La Nostra Sede (Informazioni generali)

La Struttura è ubicata nel Comune di Guidonia, in localita' Collefiorito ed è dotata di due ingressi:

- Ingresso A : Via dei Sambuchi 10
- Ingresso B: Via dei Mughetti 7

Il Centro è privo di barriere architettoniche,,è situato nell'ambito urbano, è adeguatamente servito da mezzi pubblici di trasporto ed è dotato di ampi parcheggi.

La struttura si trova a circa 1 Km di distanza dall'uscita del casello autostradale A1 Guidonia –Montecelio.



Contatti:

per informazioni dettagliate sulla tipologia dei servizi offerti dall'Associazione Dahlia o per qualsiasi altra esigenza è possibile visitare il nostro sito web al seguente indirizzo:

www.logopedia-roma.it oppure telefonare allo **0774 017837**

Il Centro rimane aperto con orario continuato dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e Il Sabato dalle ore 8,00 alle ore 14,00

Potete inoltre contattarci all'indirizzo di posta elettronica:

info@associazionedahlia.it

Per contattare il **DPO** (responsabile trattamento dei dati o data protection officer):

numero telefonico **0774017837**

email **segreteria@associazionedahlia.it**

7. Servizi e Prestazioni:

Trattamenti Ex Art.26 Lg.833/78 di tipo NON RESIDENZIALE

Sono erogate prestazioni sanitarie riabilitative nei seguenti regimi di trattamento:

- Ambulatoriale**
- Domiciliare**

Nella tabella che segue sono riportate le tipologie di prestazioni erogabili dall'Associazione Dahlia associate ai regimi di trattamento.

Tipologia di Prestazione	Regime di Trattamento
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Logopedia <input type="checkbox"/> Terapia neuropsicomotoria <input type="checkbox"/> Sostegno psicologico – terapia neuropsicologica <input type="checkbox"/> Terapia cognitivo - comportamentale <input type="checkbox"/> Riabilitazione neuromotoria <input type="checkbox"/> Terapia Occupazionale <input type="checkbox"/> Rieducazione motoria <input type="checkbox"/> Rieducazione posturale globale secondo Mezieres e Souchard 	<p>Ambulatoriale e Domiciliare</p>

Inoltre, ove necessario, la nostra equipe effettua consulenze medico-specialistiche (neuropsichiatria infantile, fisiatria, neurologia) e fornisce valutazioni psicodiagnostiche/neuropsicologiche laddove richiesto.

Per l'età evolutiva le **ATTIVITA' di GRUPPO**, laddove se ne verifichi la necessità, risultano particolarmente indicate nella fascia d'età compresa tra 3 e 6 anni e può rappresentare una valida opportunità anche per le fasce d'età 6/12 e 12/14 anni, al fine di potenziare

l'intelligenza sociale e le competenze ad essa riconducibili, o di utilizzarlo come strumento per il raggiungimento di altri obiettivi riabilitativi (d.p.c.a.159/16).

TRATTAMENTI AMBULATORIALI

a) FINALITA'

ETA'EVOLUTIVA

L'intervento riabilitativo, in accordo con le linee guida per la riabilitazione del Ministero della Sanità (1998), è orientato a garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- evocazione di una competenza non ancora comparsa nel corso dello sviluppo;
- recupero di una competenza funzionale che, per ragioni patologiche, è andata perduta;
- prevenzione dell'insorgenza di patologie secondarie da innesto;
- possibilità di reperire strategie facilitanti alternative;
- favorire lo sviluppo di competenze utili ai fini di un'integrazione del minore in ambito sociale, familiare e scolastico.

ADULTI

L'intervento riabilitativo, in accordo con le linee guida per la riabilitazione Del Ministero della Sanità è finalizzato:

- al recupero di competenze funzionali perdute, nei limiti degli esiti della patologia di base
- alla necessità di rallentare la perdita di funzionalità cercando di modificare la storia naturale di malattie croniche degenerative, riducendone fattori di rischio e progressione
- alla possibilità di reperire formule facilitanti alternative

E' inoltre orientato a garantire un ulteriore recupero funzionale in un tempo definito per pazienti che abbiano superato la fase di acuzie e di immediata post-acuzie (riabilitazione estensiva); è altresì orientata a mantenere l'eventuale residua capacità funzionale o contenerne il deterioramento per i pazienti affetti da esiti stabilizzati di patologie complesse (riabilitazione di mantenimento). Si fa riferimento, per le tipologie di presa in carico "estensiva" e di "mantenimento" al D.G.R. 398/2000 e al D.P.C.A. 159/16.

a) DESTINATARI

Sono eleggibili al trattamento riabilitativo ambulatoriale le persone (adulti e minori) con disabilità complessa, spesso multipla, con possibili esiti permanenti; la complessità della disabilità prevede una presa in carico globale, con la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale realizzato da una equipe riabilitativa multiprofessionale. Il team multiprofessionale è costituito dal medico responsabile del progetto, dallo psicologo e dai tecnici della riabilitazione necessari allo svolgimento del progetto riabilitativo individuale.

Le **PATOLOGIE** piu' frequentemente oggetto d'intervento sono

PER L'ETA' EVOLUTIVA:

- DSA DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO
- RITARDI E DISTURBI SPECIFICI DEL LINGUAGGIO
- DIFFICOLTA' NON SPECIFICHE DI LETTO-SCRITTURA
- DISTURBI DELL'ARTICOLAZIONE FONEMICA (DISLALIE)
- DISTURBI DELLA FLUENZA VERBALE (BALBUZIE)
- DISFONIE INFANTILI
- DISTURBI DELLA DEGLUTIZIONE (DEGLUTIZIONE ATIPICA)
- RITARDI E DEFICIT DELLO SVILUPPO COGNITIVO
- DISABILITA' INTELLETTIVE
- DISTURBI DEL NEUROSVILUPPO – RITARDO PSICOMOTORIO
- ABERRAZIONI CROMOSOMICHE (SINDROME DI DOWN)

- DISTURBI PERVASIVI DELLO SVILUPPO – DISTURBI DELLO SPETTRO AUTISTICO
- ADHD DEFICIT DI ATTENZIONE/IPERATTIVITA’
- DISTURBI NEUROPSICOMOTORI
- DISPRASSIE EVOLUTIVE
- ESITI P.C.I. (TETRAPLEGIE, DIPLEGIE, PARAPLEGIE)
- SCOLIOSI, PARAMORFISMI E DISFORMISMI VERTEBRALI

PER GLI ADULTI:

- ESITI VASCULOPATIE CEREBRALI (ICTUS – EMIPLEGIE - AFASIE)
- MALATTIE NEUROMUSCOLARI
- MORBO DI PARKINSON E PARKINSONISMI
- SCLEROSI MULTIPLA E MALATTIE DEMIELINIZZANTI
- MALATTIA DI ALZHEIMER E ALTRE FORME DI DEMENZA
- ESITI FRATTURE ED ESITI POST-CHIRURGICI (PROTESI ANCA, GINOCCHIO)
- ESITI DI TRAUMI CRANIO ENCEFALICI E CEREBROLESIONI ACQUISITE
- MALATTIE REUMATOLOGICHE
- PATOLOGIE DELLA COLONNA

c) ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per potere accedere ai trattamenti è necessario che l’utente venga inserito in lista d’attesa tramite l’accettazione esclusivamente presso i nostri uffici di segreteria.

Per l’inserimento in lista è necessario possedere una prescrizione del medico specialista ASL di riferimento per la specifica disabilità , e rispondere ai criteri di accesso stabiliti dalla normativa vigente.

In base alle “Indicazioni per l’accesso ai trattamenti riabilitativi estensivi e di mantenimento in regime non residenziale ambulatoriale” (D.P.C.A. 159 del 13 Maggio 2016) l’apertura del progetto riabilitativo individuale è garantita solo per patologie complesse ed è consentita previa visita del medico responsabile del progetto. Inoltre, in particolare per l’età evolutiva, durante il percorso riabilitativo, vengono effettuati colloqui genitoriali, nei quali vengono condivisi gli obiettivi del trattamento e

vengono date indicazioni sulla gestione familiare del bambino, e mantenuti rapporti con la SCUOLA attraverso GLH e certificazioni finalizzate all'integrazione scolastica.

Data la particolare rilevanza dei soggetti in età evolutiva vengono mantenuti contatti con i servizi TSMREE delle ASL, con le Scuole e, in alcuni casi, con i SERVIZI SOCIALI del Comune di appartenenza dell'utente.

La PROCEDURA di ACCESSO puo' dunque essere cosi' riassunta:

- Richiesta di visita specialistica da parte del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di libera scelta che indica la/le problematica/che da valutare
- Visita del medico specialista di riferimento per la specifica disabilità presso ASL di appartenenza (neuropsichiatra infantile c/o t.s.m.r.e.e., fisiatra)
- Consegna prescrizione ASL all'Associazione Dahlia previo rilascio autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili (**GDPR 679/16**)
- Valutazione da parte del Medico Responsabile del Progetto dell'Associazione Dahlia e individuazione delle modalità e delle figure professionali dell'equipe riabilitativa che faranno parte del progetto (P.R.I.)
- Progetto riabilitativo individuale: somministrazione test standardizzati per diagnosi e follow up, definizione degli obiettivi, dei trattamenti erogati per il raggiungimento degli stessi, il regime assistenziale e la durata dell'intervento.

Nella tabella seguente vengono indicate LE PROCEDURE INERENTI LE VARIE FASI DEL PERCORSO RIABILITATIVO:

Fase	Trattamenti ex art.26 Ambulatoriale Domiciliare
Prescrizione Medico Specialista ASL	Apertura cartella clinica riabilitativa Informativa privacy e consenso informato (Lg.193/06)
Presa in carico	Assegnazione Medico responsabile progetto Assegnazione operatori tecnici (Fisioterapista, Logopedista ecc.) Inizio Trattamento
Inizio trattamento	Progetto Riabilitativo Individuale P.R.I. Eventuali altre visite specialistiche Riunione d'equipe Somministrazione di test standardizzati per diagnosi e follow-up (Val. Iniziale) Obiettivi
Esecuzione	TERAPIE (Fisioterapiche, Logopediche ecc.) 60 min. Relazioni e visite specialistiche periodiche Rapporti Scuola - Partecipazione ai GLH (età evolutiva) Eventuali rapporti con i Servizi Sociali Somministrazione Test (Valutazione intermedia e finale)
Fine P.R.I.	Valutazioni degli Output del percorso riabilitativo e conclusioni
Dimissione	Relazione di dimissione ed invio alle parti interessate

d) DURATA DEL TRATTAMENTO

Per gli ADULTI la durata del P.R.I. è contenuta in un massimo di 90 giorni lavorativi, salvo motivata prosecuzione del trattamento, autorizzata dai competenti servizi della ASL di residenza del paziente.

Per gli utenti in ETA' EVOLUTIVA la durata del P.R.I. è definita dall'equipe multiprofessionale dell'Associazione Dahlia in accordo con il Servizio Tutela Salute Mentale e Riabilitazione in Eta' Evolutiva (T.S.M.R.E.E.) della ASL di residenza del paziente.

b) CRITERI DI DIMISSIONE

In base alle linee guida regionali, sono essenzialmente criteri clinici quali:

- pieno recupero funzionale
- stabilizzazione e fissazione del quadro;
- necessità di interventi in altri ambiti;
- solo per l'età evolutiva limiti di età per la prosecuzione del trattamento

Per l'età evolutiva, al momento della dimissione (che viene sempre concordata con i T.S.M.R.E.E. della ASL di appartenenza dell'utente) viene sostenuto un colloquio con la famiglia e rilasciata una relazione clinica in cui viene descritto l'iter riabilitativo effettuato e lo stato attuale del paziente.

L'equipe si riserva il diritto di dimettere anticipatamente il paziente, qualora sussista una scarsa continuità terapeutica (dovuta ad esempio a frequenti assenze), o laddove venga meno la sinergia con la famiglia o con il paziente, con conseguente difficoltà nella condivisione degli obiettivi e delle strategie per raggiungerli. Il Centro si riserva altresì il diritto di dimettere il paziente, a scadenza o anticipatamente rispetto alla data di fine progetto prevista, qualora sussista una scarsa continuità terapeutica (dovuta ad esempio a frequenti assenze), o qualora il

paziente rifiuti di sottoporsi a tutti gli interventi previsti dal progetto riabilitativo individuale predisposto dall'equipe multidisciplinare e **sottoscritto dal paziente** in apertura.

c) LISTE D'ATTESA E CRITERI DI PRIORITA'

Le liste d'attesa dell'Associazione Dahlia sono gestite dalla Direzione Sanitaria e, in staff con essa, dal Dirigente area riabilitativa in riferimento al D.C.A. U00159/16 Regione Lazio e all'art.13 regolamento UE 679/2016 per il trattamento dei dati personali.

Per L'ETÀ EVOLUTIVA il paziente viene selezionato dalla lista di attesa quando si rendono disponibili dei posti nei diversi settori riabilitativi, non esclusivamente per ordine cronologico, ma seguendo i criteri di priorità stabiliti dalle linee guida regionali

- età del paziente
- gravità e pervasività del disturbo, trattabilità, comorbidità, disagio sociale
- prossimità territoriale onde poter garantire il servizio agli utenti del territorio di riferimento della struttura (ASL Rm5)

La procedura di presa in carico viene comunque sempre effettuata in accordo con il T.S.M.R.E.E. di residenza dell'utente prendendo in considerazione segnalazioni di urgenza certificate dalla stessa ASL. Per gli ADULTI la selezione dei pazienti viene effettuata in accordo con l'UVM di residenza dell'utente. Tale selezione non segue necessariamente il criterio cronologico, ma segue i criteri dettati dalla condizione clinica (fase post acuta dell'evento causante disabilità, gravità e pervasività del disturbo, età del paziente, trattabilità).

In relazione ai tempi di attesa ed alla gestione delle liste di attesa e quindi alla fase di presa in carico, al fine di fornire agli utenti un quadro informativo chiaro ed esaustivo, l'Associazione Dahlia ha creato QUATTRO CLASSI DI PRIORITA' rappresentate nella tabella sottostante.

Compatibilmente con le risorse di budget al momento disponibili per gli utenti in classe 1 vengono garantiti tempi d'attesa massimo di 3 giorni; per gli utenti in classe 2 e in classe 3 i tempi d'attesa non possono superare rispettivamente i 30 ed i 60 giorni. Per gli utenti in classe 4 i tempi d'attesa vanno dai 6 agli 8 mesi.

PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DOMICILIARI	
Classe 1	Prestazione la cui indifferibile esecuzione debba essere riferita a condizioni di particolare gravità clinica
Classe 2	Prestazioni la cui tempestiva esecuzione condiziona in un arco di tempo breve la prognosi a breve del paziente o influenza marcatamente la disfunzione o la disabilità.
Classe 3	Prestazioni la cui tempestiva esecuzione non influenza significativamente la prognosi a breve ma è richiesta sulla base della presenza di una disfunzione o disabilità.
Classe 4	Prestazioni che possono essere programmate in un arco di tempo maggiore in quanto il tempo d'attesa non influenza la prognosi.

d) RAPPORTI CON L'UTENZA

Il rapporto con gli utenti (e/o loro familiari) ed il Centro viene basato sulla condivisione del progetto e del programma riabilitativo proposto dal medico responsabile del progetto in accordo con il team multidisciplinare.

Gli appuntamenti per le terapie fissati in apertura di progetto dovranno essere rispettati e non possono essere modificati nel corso della durata del progetto. La non accettazione degli stessi comporta la rinuncia al trattamento.

La struttura si riserva per eventuali esigenze di servizio di poter

cambiare gli orari previa tempestiva comunicazione all'utenza .
L'eventuale RITARDO superiore ai quindici minuti e l'ASSENZA del paziente non danno diritto a recupero della terapia perduta. Essendo la presa in carico globale, il progetto non è costituito dalle sole terapie, ma anche da una serie di interventi e visite presenti nel P.R.I.
Tali visite non sempre possono coincidere con i giorni e gli orari di terapia, ma, essendo parte integrante del progetto, devono essere assolutamente rispettate ed effettuate.

FOGLIO FIRMA

Per ciascun paziente la Segreteria provvede alla stampa del Foglio Firma dove, al termine di ogni seduta il paziente, o in caso di minore, il genitore, sottoscrive con una firma la prestazione ricevuta; Il terapeuta siglerà la prestazione resa annotando la data della prestazione, l'orario di inizio e l'orario di fine terapia.

ASSENZE

Le assenze non potranno superare il 20% del totale degli accessi previsti e concordati in apertura di progetto.

Le assenze devono essere comunicate tempestivamente e, se superiori ai sette giorni lavorativi, giustificate con certificazione medica.

TRATTAMENTI DOMICILIARI

La descrizione del servizio risulta in parte sovrapponibile al servizio ambulatoriale adulti descritto in precedenza, per cui si rimanda il lettore anche alla consultazione di quella sezione.

Il servizio di RIABILITAZIONE DOMICILIARE, prevede la presa in carico riabilitativa globale del paziente attraverso l'elaborazione da parte dell'equipe multidisciplinare di un progetto riabilitativo personalizzato e condiviso con il **paziente** ed il **care-giver**.

In accordo con la normativa vigente, il trattamento è rivolto a pazienti affetti da *patologia*

complessa. La presa in carico riabilitativa è globale e si realizza con la predisposizione di un *progetto riabilitativo individuale* (P.R.I.), la cui attuazione avviene attraverso uno o più programmi riabilitativi definiti dall'équipe multidisciplinare, in accordo con il paziente ed i suoi familiari.

L'équipe multidisciplinare è costituita dal medico responsabile del progetto, dallo psicologo e dai tecnici della riabilitazione necessari allo svolgimento del programma riabilitativo.

a) FINALITA' E DESTINATARI

Sono eleggibili al trattamento riabilitativo domiciliare le persone (ADULTI o MINORI) con disabilità complessa, spesso multipla, con possibili esiti permanenti in condizioni cliniche stabili che non possono accedere alle strutture ambulatoriali a causa di particolari condizioni cliniche e/o sociali. Il trattamento è finalizzato a consentire la permanenza nel proprio ambito socio-familiare riducendo l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione, i trattamenti mirano a favorire il recupero e/o il mantenimento delle potenzialità e il miglioramento della qualità di vita, in un costante processo di responsabilizzazione e autonomizzazione, con il coinvolgimento dei familiari e del care-giver, che verrà istruito sulla corretta gestione del paziente nella vita quotidiana

Le **PATOLOGIE** più frequentemente oggetto d'intervento DOMICILIARE sono:

- Sclerosi Multipla e sindromi demielinizzanti
- esiti di patologie cerebrovascolari
- Malattia di Parkinson e Parkinsonismi
- Malattie neuromuscolari
- Malattia di Alzheimer
- Esiti traumi cranio-encefalici
- Esiti di amputazioni degli arti
- Esiti Fratture femore
- Esiti interventi chirurgici di protesizzazione
- Esiti P.C.I.

b) ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

L'accesso al servizio DOMICILIARE avviene previa valutazione multidimensionale effettuata dai competenti servizi della ASL di residenza del paziente (UVMD – CAD).

Per comodità di consultazione, le MODALITÀ DI ACCESSO ed il PERCORSO RIABILITATIVO DOMICILIARE vengono rappresentati nella **tabella** seguente:

Fase	SERVIZIO DOMICILIARE ex Art.26 Lg.833/78 ASSOCIAZIONE DAHLIA
Valutazione UVM ASL residenza utente Autorizzazione	Apertura cartella riabilitativa Informative privacy e consenso informato
Presenza in carico	Assegnazione al Medico Responsabile progetto (M.R.P.) e ai Tecnici della Riabilitazione (Fisioterapisti, Logopedisti ecc.)
Inizio Trattamento	Riunione di equipe – Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.) Somministrazione test standardizzati per diagnosi e follow up (Valutazione iniziale) Obiettivi
Esecuzione	TERAPIE (Fisioterapiche, Logopediche ecc.) 60 min. Relazioni periodiche Visite specialistiche periodiche Somministrazione Test (Valutazione finale)
Fine P.R.I.	Valutazioni degli Output del percorso riabilitativo e conclusioni
DIMISSIONE	Relazione di dimissione e consegna alle parti interessate

c) DURATA DEL TRATTAMENTO

Per gli ADULTI la durata del Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.) è contenuta in un massimo di 90 giorni lavorativi, salvo motivata prosecuzione del trattamento, autorizzata dai competenti servizi della ASL di residenza del paziente (UVM) che effettuano la rivalutazione del bisogno assistenziale sulla base del P.R.I.

Per i soggetti in ETÀ EVOLUTIVA la durata del P.R.I. è definita dall'equipe riabilitativa multiprofessionale dell'Associazione Dahlia, in accordo con i servizi ASL T.S.M.R.E.E. di residenza del paziente, che effettuano la valutazione del bisogno assistenziale.

d) DIMISSIONE – LISTE D'ATTESA – RAPPORTI CON L'UTENZA FOGLI FIRMA - ASSENZE

Per l'analisi di questi aspetti si rimanda il lettore all'analogha sezione di questa carta servizi sviluppata nel capitolo precedente relativa al servizio ambulatoriale.

In particolare per il servizio domiciliare, in caso di **assenza del terapeuta** le terapie possono essere **recuperate**.

In questo caso l'utente è tenuto ad accettare orari e giorni proposti anche qualora non coincidano con quelli abituali.

Il rifiuto del recupero sarà considerato assenza del paziente e, pertanto, non recuperabile.

8. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

a) Verifica delle prestazioni

La verifica delle prestazioni e della qualità del servizio viene effettuata attraverso molteplici strumenti ed attività. I principali meccanismi di verifica utilizzati sono i seguenti:

- somministrazione, a tutti gli utenti, di test standardizzati di valutazione in ingresso e in uscita.
- riunioni periodiche dell'Equipe multidisciplinare per valutare l'andamento dei trattamenti;
- visite specialistiche periodiche agli utenti.

b) Suggerimenti e Reclami

Il Centro, coerentemente con la volontà di rendere l'utente e/o i suoi familiari partecipi del percorso assistenziale e di garantire Loro un'adeguata tutela rispetto ad eventuali disservizi e/o ad atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni, ha definito strumenti e canali che consentano agli utenti e/o a chi ne fa le veci (ivi comprese associazioni di categoria che possano rappresentarli) di comunicare in maniera semplice ed efficace con i responsabili del Centro.

I suggerimenti e reclami possono essere:

- verbali;
- in forma scritta, (su carta semplice o attraverso la modulistica a ciò predisposta, disponibile in segreteria).

I suggerimenti e reclami verbali possono essere inoltrati direttamente al Personale di segreteria.

I suggerimenti e reclami espressi in forma scritta possono essere inoltrati al Personale di segreteria o depositati nell'apposito contenitore di raccolta all'ingresso.

Tutti i suggerimenti e reclami saranno inoltrati ai responsabili competenti e da questi esaminati per definire le possibili conseguenti azioni.

La Direzione del Centro è, inoltre, sempre disponibile ad incontrare, laddove richiesto, le **associazioni di categoria** che rappresentino gli utenti e/o gli utenti stessi o chi ne fa le veci.

c) Richiesta Informazioni e Comunicazione

L'utente (o chi ne fa le veci) che desideri avere informazioni, aggiuntive rispetto a quelle acquisibili dai terapisti, sulle proprie condizioni, relativamente ai trattamenti in essere presso il Centro, deve farne richiesta (verbale o scritta) al **Dirigente d'Area Riabilitativa** che provvederà a contattare il Medico Responsabile del Progetto che valuterà la richiesta individuando le modalità e le Figure necessarie per poter soddisfare le richieste inoltrate e provvedendo affinché le stesse vengano evase.

d) **Rilascio copia Cartella Clinica Riabilitativa, Relazioni Cliniche e Certificazioni di Frequenza**

La copia della Cartella Clinica Riabilitativa, la cui richiesta potrà avvenire solo ed esclusivamente a P.R.I. concluso, ed eventuali Certificati di Frequenza e Relazioni cliniche, verranno rilasciati all'assistito o, nel caso dei minori, ai genitori, a seguito di una specifica e motivata richiesta con firma semplice, corredata da un documento d'identità valido.

La richiesta va consegnata al personale di segreteria dell'Associazione Dahlia. Per ottenere copia della cartella clinica il richiedente dovrà provvedere al **pagamento** relativo alla **spesa di fotocopiatura** della Cartella Clinica, nonché alle spese di spedizione qualora la stessa venga inviata mediante plico postale. Il pagamento deve essere corrisposto al momento della richiesta della copia della Cartella Clinica. In caso di spedizione, l'importo per il rilascio andrà integrato delle spese postali e il pagamento dovrà avvenire tramite contrassegno.

I **tempi** massimi di rilascio, dalla data di presentazione della richiesta, sono stabiliti in 20 giorni per la copia della cartella clinica riabilitativa, 10 giorni per le Relazioni Cliniche e 5 giorni per i Certificati di Frequenza.

Il richiedente potrà ritirare presso l'accettazione la documentazione richiesta, negli orari di apertura della struttura.

9. PRIVACY

Agli utenti che usufruiscono dei nostri servizi viene garantita l'adeguata riservatezza in conformità all'art.13 regolamento UE 679/2016 (GDPR) sul trattamento dei dati sensibili e personali. L'Associazione Dahlia garantisce la conservazione della documentazione clinica all'interno dei propri archivi per il tempo previsto dalla legge e con modalità adeguate a mantenerne la necessaria privacy.

10. TIROCINI

L'Associazione Dahlia espleta attività di tirocinio con gli studenti della Facoltà di Medicina e Psicologia Scuola di specializzazione in Psicologia del Ciclo di Vita dell'Università di Roma "La Sapienza".

I tirocinanti potranno, pertanto, essere presenti durante lo svolgimento delle terapie.

Le modalità di orario degli studenti vengono concordate con il tutor dell'Associazione e sono articolate secondo le esigenze di servizio del reparto, compatibilmente agli obblighi di frequenza delle lezioni curricolari. Gli studenti sono in possesso delle certificazioni delle vaccinazioni obbligatorie e di copertura assicurativa.

Anche le figure esterne alla nostra struttura, sono tenute per tutta la durata dell'attività di tirocinio, a rispettare le regole interne nonché il segreto professionale, le regole di comportamento etico e le norme che regolano le attività di tirocinio secondo le normative vigenti.

11. IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO : CERTIFICAZIONE QUALITA' ISO 9001:15

L'Associazione Dahlia si impegna a soddisfare le esigenze del paziente individuando ed attuando azioni volte al miglioramento continuato dell'efficacia dei propri standard qualitativi e del proprio sistema di gestione aziendale coerentemente con i propri principi ispiratori e sulla base dei seguenti elementi:

- valutazione dei bisogni e della domanda,
- indicazioni e suggerimenti provenienti dalle associazioni, dai comitati, dai singoli utenti,
- disponibilità di risorse,

la Direzione del Centro stabilisce e si impegna a perseguire i seguenti obiettivi di struttura:

- soddisfacimento del cittadino-utente in conformità alle norme e all'etica professionale,
- continuo miglioramento del servizio,
- continuo perseguimento dell'efficacia ed efficienza delle prestazioni di servizio.

Gli impegni e gli obiettivi sono perseguiti con il coinvolgimento di tutta la struttura aziendale, attraverso l'indispensabile contributo che i collaboratori forniscono quotidianamente, ciascuno per quanto di competenza.

In un'ottica di continuo miglioramento degli standard qualitativi dei servizi offerti l'Associazione Dahlia riabilitazione Onlus ha ottenuto **la Certificazione Qualità ISO 9001:15 con l'ente di formazione e certificazione GCERTI ITALY SRL**. Il sistema di qualità consente all'Associazione Dahlia un monitoraggio continuo dei risultati delle attività cliniche e gestionali. Tale monitoraggio riguarda anche anche il grado di qualità percepita dagli utenti attraverso la somministrazione di questionari sulla "soddisfazione del paziente".

12. ASSICURAZIONE RESPONSABILITA' CIVILE

La struttura è provvista di copertura assicurativa per la responsabilità civile verso terzi e per la responsabilità civile verso prestatori d'opera ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Decreto Legge 24 Giugno 2014, n°90, convertito, con modificazioni, dalla legge n° 114 dell' 11 Agosto 2014 anche per danni cagionati dal personale a qualunque titolo operante presso la struttura (art.10 Legge n°24 del 08 Marzo 2017)

Il contratto assicurativo opera in regime di "claims made" ovvero vale per le richieste di risarcimento presentate in vigenza di contratto e originate da errori posti in essere in vigenza dello stesso o nei dieci anni antecedenti la decorrenza della polizza (retroattività).

Ulteriori informazioni in merito alla polizza responsabilita' civile della struttura sono disponibili sul sito aziendale.

Revisione 1

- Maggio 2018