



Centro di Riabilitazione Neurologica  
e Ortopedica

# Carta dei Servizi ARIA



ISTITUTO PRIVATO  
DI RIABILITAZIONE  
MADRE  
DELLA DIVINA  
PROVVIDENZA  
DEL PADRE PASSIONISTI

AGAZZI  
A

## SOMMARIO

Istituto Privato di Riabilitazione “Madre della Divina Provvidenza dei Padri Passionisti” - Presentazione .....	3
1. I nostri Principi .....	4
2. I nostri Obiettivi .....	4
3. La nostra organizzazione .....	4
4. I nostri servizi .....	5
5. IL CENTRO ARiA - Presentazione.....	5
5.1 SEDE CENTRALE: LOC. AGAZZI, 47.....	7
La Struttura .....	7
Spazi di degenza .....	7
Attrezzature per la riabilitazione:.....	8
5.2 Il Servizio .....	9
<b>5.2.1 Servizio degenza ordinaria e diurna</b> .....	9
L’assistenza.....	10
Dimissione .....	11
<b>5.2.2 Centro Ambulatoriale Riabilitazione (CAR)</b> .....	11
Lista di attesa .....	11
Visite mediche .....	12
Accoglienza del paziente .....	12
Trattamento ambulatoriale .....	12
Dimissione .....	13
Rapporti con soggetti esterni .....	13
Trattamenti privati .....	13
TRATTAMENTI RIABILITATIVI EROGATI.....	13
Area delle funzioni senso-motorie e della mobilità-trasferimento .....	13
Area delle funzioni cognitive e della comunicazione .....	13
Area della autonomia nella cura della persona e delle funzioni vitali di base .....	14
(solo in regime di degenza).....	14
5.3 SEDE DISTACCATA AMBULATORIALE: Cerromondo Ponte a Poppi.....	15
La Struttura .....	15
Il Servizio .....	15
La Riabilitazione .....	15
6. Informazioni di carattere generale .....	16
7. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA .....	17
Diritti del malato.....	17
Doveri del malato .....	17
❖ Reclami .....	18
❖ Indagini sulla soddisfazione dell’utenza .....	18
8. ALTRE INFORMAZIONI .....	19

### **La presente carta dei servizi viene aggiornata con cadenza biennale per tutti i contenuti salienti**

Questa Carta dei Servizi è stata compilata in ottemperanza della normativa vigente:

- DPCM 19 maggio 1995
- Legge n. 241 del 7 Ago 1990 che ha dettato regole per i rapporti fra cittadini e amministrazioni;
- Direttiva PCM 11 ott 1994 relativa ai principi per l’istituzione degli Uffici per le relazioni con il pubblico
- DRT 566 del 31 lug 2006

Gentile ospite,

Nel darLe il benvenuto presso il nostro Centro abbiamo il piacere di presentarLe la nostra Carta dei Servizi con la quale intendiamo fornirLe informazioni utili al Suo soggiorno.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione interna ed esterna all'azienda, con la quale il cittadino, portatore di bisogni e valutatore della qualità dei servizi, diventa protagonista nella gestione delle proprie necessità.

Attraverso questo documento l'Istituto si impegna a un costante confronto con gli utenti, con le Istituzioni, con le Associazioni di Volontariato e con gli Organismi accreditati a Tutela del Cittadino.

Cerchiamo di essere professionalmente preparati, umanamente impegnati, solidamente uniti a chi ha bisogno del nostro servizio. Nel rispetto della persona siamo pronti all'ascolto dei problemi fisici, psichici e morali, cercando di favorire un ambiente che unisca un'elevata professionalità a una reale familiarità con gli utenti.

Desideriamo informarla che tutto il personale è a Sua completa disposizione per qualsiasi necessità.

Il questionario consegnato ai nostri pazienti rappresenta uno degli indicatori fondamentali per la valutazione delle nostre prestazioni: Le saremmo grati se vorrà comunicarci osservazioni, critiche e proposte.

Le facciamo i nostri migliori auguri per un sereno soggiorno.

La Direzione



### **Istituto Privato di Riabilitazione "Madre della Divina Provvidenza dei Padri Passionisti" - Presentazione**

L'Istituto Privato di Riabilitazione "Madre della Divina Provvidenza" ad Arezzo, è di proprietà dall'Ente Religioso dei Padri Passionisti.

La sede legale dell'Ente è a Roma, con sede in Piazza S Giovanni in Laterano 14.

Il fondatore dei Padri Passionisti, S. Paolo Danci, nato ad Ovada (AL) nel 1694 e denominato successivamente

Paolo della Croce, dedicò tutta la sua vita a persone bisognose con umiltà e dedizione.

I Padri Passionisti, in emulazione dello spirito del loro fondatore, si pongono come finalità il soddisfacimento dei bisogni delle persone che versano in gravi situazioni di difficoltà e sofferenza.

Coerentemente a questi principi ispiratori, l'Istituto intende mettersi al servizio delle persone con disabilità, al fine di promuovere un miglioramento concreto delle loro condizioni fisiche e psicologiche.

## 1. I nostri Principi

L'Istituto si ispira ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:

**Eguaglianza:** nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche

**Imparzialità:** gli operatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità

**Continuità:** il servizio deve essere erogato in modo regolare e senza interruzioni, diversamente ci si impegna ad adottare misure tali da ridurre al minimo i disagi per gli utenti

**Diritto di scelta:** il paziente può liberamente scegliere dove curarsi: se in una struttura pubblica o privata accreditata e, nell'ambito di queste, in quale. (Cassazione Sezioni Unite 15717/2001)

**Partecipazione:** la partecipazione del cittadino deve essere garantita per tutelare la corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione con il soggetto erogatore; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano secondo quanto disposto dalla Lg. 241 del 7 Agosto 1990. L'utente può inoltre prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio

**Efficacia ed Efficienza:** efficacia intesa come corrispondenza fra servizio erogato e bisogno espresso, efficienza come il raggiungimento di un risultato gestionale nel rapporto fra prestazione e benefici ottenuti

## 2. I nostri Obiettivi

**Qualificazione degli interventi:** al fine di rendere il personale maggiormente qualificato e professionalmente adeguato l'Istituto favorisce le attività di formazione specialistica ed aggiornamento, e il conseguimento di crediti ECM. E' in continua implementazione il Sistema di Gestione della Qualità adottato dall'Istituto per monitorare e verificare la coerenza dei processi attuati nell'Istituto con standard qualitativi fissati preventivamente. Ciò consente di effettuare eventuali azioni correttive qualora questi non fossero rispettati e procedere con un miglioramento continuo del servizio offerto

**Differenziazione degli interventi e diversificazione dei servizi:** finalizzate a fornire risposte più adeguate ai bisogni specifici dell'utenza

**Organizzazione di percorsi terapeutico assistenziali personalizzati:** per consentire, a ciascun individuo, il raggiungimento del maggior grado di autonomia e qualità di vita possibile previa visita individuale per l'attivazione delle risorse necessarie e attraverso l'individuazione di un medico responsabile dello specifico progetto riabilitativo individuale che viene condiviso con l'equipe riabilitativa e a tal fine fatto sottoscrivere al paziente o, qualora non in grado, dal familiare

## 3. La nostra organizzazione

- dell'Ente Morale "Provincia della Presentazione di Maria SS." Superiore della Provincia Canonica  
Padre Giuseppe Adobati
- Morale Legale Rappresentante dell'Ente  
Padre Ottaviano D'Egidio
- Procuratore Speciale del Legale Rappresentante dell'Istituto Privato di Riabilitazione "Madre della Divina Provvidenza" Direttore Amministrativo e  
Padre Giovanni Battista Scarinci
- Riabilitazione Madre della Divina Provvidenza dei Passionisti Direttore Sanitario Istituto Privato di  
Dr Giorgio Apazzi
- Alessandra Testa Direttore Centro Aria Dr.ssa
- Silvia Bruni Responsabile Amministrazione Rag.

#### 4. I nostri servizi



Il Centro A-Ria (in sintesi Agazzi Riabilitazione) è una **struttura specialistica di Riabilitazione Intensiva Extraospedaliera per patologie neurologiche ed ortopediche**. La struttura, di recentissima progettazione, è stata **concepita con criteri di avanguardia**, dotata di elevati standard di confort alberghiero, con camere fornite di sistemi domotici per favorire al massimo l'autonomia delle persone ricoverate.

Il Servizio Aria offre trattamenti residenziali, diurni ed Ambulatoriali



I servizi di START sono di **tipo residenziale e diurno** ed effettuano **interventi di tipo abilitativo e riabilitativo per persone con disabilità intellettiva, dai 18 ai 65 anni**, organizzati in percorso assistenziale. Ciò significa che esistono varie tipologie di servizi che si caratterizzano per diversi livelli di intensità assistenziale garantiti dal personale di START.



E' un servizio di abilitazione – **riabilitazione** che si rivolge a **persone in età evolutiva (0-18 anni)** ed alle loro famiglie, in presenza di difficoltà di vario tipo che interferiscono con la salute psichica e psico-fisica e con il **benessere del minore e del sistema familiare**.



I **Disturbi Alimentari e l'Obesità** sono problemi complessi per i quali è necessario un approccio integrato con diverse figure professionali. Il Centro AURYN è **organizzato secondo un modello di intervento interdisciplinare** che offre la possibilità di usufruire di una équipe di professionisti con visione condivisa del problema, che considerano la persona nella sua globalità ed unicità.

Ai lavoratori è applicato il CCNL Sanità Privata e vengono rispettati i dettami della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro Lg. 81/08 e successive modifiche

#### 5. IL CENTRO ARiA - Presentazione



Il Centro di A-Ria (acronimo di Agazzi Riabilitazione) è una struttura specialistica di Riabilitazione Intensiva Extraospedaliera.

- E' un presidio unico che eroga prestazioni rivolte alla riabilitazione funzionale dei soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali.
- Svolge la propria attività in due sedi, la prima di fianco alla tradizionale sede dell'Istituto in località Agazzi, l'altra presso la sede distaccata di Cerromondo con un ambulatorio per l'età adulta.
- Fornisce prestazioni riabilitative di tipo intensivo in regime di degenza a tempo pieno, degenza diurna e in regime ambulatoriale.

- Accoglie in trattamento pazienti che hanno subito eventi acuti, neurologici o ortopedici, intervenendo subito dopo il periodo di ospedalizzazione, quando si è ripristinata una condizione di stabilità clinica del paziente e, perciò, non è più necessaria una sorveglianza medica sulle 24 ore.

- Opera sul territorio in sinergia con i medici di medicina generale con l'obiettivo di facilitare il rientro a domicilio ed il reinserimento sociale e lavorativo della persona

Il compito che una struttura extraospedaliera come A-Ria deve assolvere, nell'ambito della rete dei servizi sanitari, è perciò quello della massima intensità riabilitativa dopo un intervento acuto, quando è scientificamente provato che sono massime le possibilità di recupero del paziente.

Questo è reso possibile dal fatto che i pazienti vengono trasferiti dai reparti ospedalieri ad A-Ria quando sono clinicamente stabili e a conclusione dell'iter diagnostico-terapeutico, ovvero quando possono effettivamente praticare delle attività riabilitative ad un livello di elevata intensità giornaliera.

Insieme all'impegno per il recupero funzionale conseguente a patologie di recente insorgenza, altro fondamentale obiettivo del Centro è quello di progettare e preparare insieme al paziente e alla sua famiglia il rientro a casa, in una condizione che può essere quella del completo recupero, ma anche quella di un nuovo assetto esistenziale ed organizzativo conseguente al permanere di esiti invalidanti della patologia.

E' per questo che il focus di attenzione di A-Ria si sposta progressivamente dal recupero funzionale, all'adattamento del paziente ai propri ambienti e alla nuova situazione di vita che deve affrontare, prendendo in esame i diversi aspetti: la sistemazione del domicilio, il reinserimento lavorativo, la mobilità con la possibilità di riprendere la guida dell'autoveicolo, le strategie comportamentali utilizzabili per gestire i livelli permanenti di disabilità, anche di tipo cognitivo.

Su tutti questi ambiti sopra ricordati A-Ria attua costantemente programmi di formazione del personale, di supervisione, di studio e collaborazione con altri centri per progetti di ricerca clinica, al fine di sviluppare progressivamente le proprie competenze. A-Ria investe molto tempo, energie e denaro per la formazione del personale, perché ritiene che sia proprio questa la sua più importante risorsa.

## 5.1 SEDE CENTRALE: LOC. AGAZZI, 47

### La Struttura

Il Centro di A-Ria, nella sua realizzazione, ha voluto prestare la massima attenzione progettuale ai seguenti aspetti:

- Comfort ambientale
- Dotazione di attrezzature per la riabilitazione

Il Centro si sviluppa su tre piani, il secondo piano è destinato alla riabilitazione in regime Residenziale e Semiresidenziale, il piano terra alla Riabilitazione in regime Ambulatoriale per l'età adulta, il piano primo è destinato l'attività di Hospice erogazione congiunta con la USL Toscana Sud est.

### Spazi di degenza

Comfort ambientale ed alberghiero

- La struttura è dotata di camere a due letti che possono ospitare due pazienti. La camera è stata progettata pensando alle necessità di uso da parte di persone con disabilità infatti è una stanza "intelligente" in quanto il paziente dal suo letto può azionare: tapparelle, luci, climatizzazione, televisione e telefono, chiamare l'assistenza infermieristica e, al bisogno, parlarci telefonicamente, aumentare il proprio livello di privacy chiudendo una tenda che visivamente separa dall'altro letto, comandare tutte le posizioni del letto che può arrivare ad assumere anche la posizione che simula una poltrona, i comandi (telecomando o pulsanti), così come tavolino e comodino, possono essere tutti spostati a destra o a sinistra, utilizzando quella in cui il paziente ha meno difficoltà (a causa della disabilità)

La camera dispone:

- di un bagno comune ai due letti, completamente attrezzato per l'uso da parte di persone con difficoltà
- di uno spazio esterno, consistente un'ampia terrazza da cui si gode di una bellissima vista della città,
- sono presenti spazi soggiorno comuni, alcuni ampi e con disponibilità di intrattenimenti, altri più piccoli e riservati, che possono essere utilizzati in alternativa a quelli, più personali, delle camere



Normalmente il pranzo viene servito in sala da pranzo in condivisione con gli altri pazienti. Questa scelta è dovuta sia ad un motivo di ordine pratico (durante il pranzo i portatori di disfagia vengono supervisionati

da personale specializzato) sia come scelta di proposta di un momento conviviale condiviso. Riprendere e intrattenere relazioni in questa fase della riabilitazione è uno degli aspetti di evoluzione positiva del recupero. Tuttavia se il paziente lo preferisce, per esigenze particolari, può anche consumare il pasto nella propria camera. I cibi vengono preparati nella cucina interna e consumati subito dopo garantendo le qualità nutrizionali. Vengono messe a disposizione diete personalizzate quando le condizioni cliniche e funzionali del paziente lo richiedono.

## Attrezzature per la riabilitazione:

L'Istituto dispone di varie attrezzature



- Apparecchiature di robotica per la riabilitazione del cammino
- Apparecchiature di robotica per la riabilitazione dell'arto superiore
- Pedane stabilometrica e pedana posturale – propriocettiva
- Apparecchiature per la teleriabilitazione in campo neuropsicologico/cognitivo
- Apparecchiature dotate di software integrati per feedback aumentativi
- Casco per la stimolazione elettrica transcranica, con procedura non invasiva, indolore e senza effetti collaterale per il trattamento di diverse patologie neurologiche e neuropsichiatriche;
- Apparecchi per la terapia con onde d'urto
- Apparecchi per la terapia fisica e strumentale (Tecar, ultrasuoni a bassa frequenza, Elettroterapia antalgica);
- Vibra sistema ad onde mecano-sonore selettive per il trattamento non invasivo di patologie muscolari e neuro-muscolari.

Il Centro A-Ria dispone di una piscina riabilitativa che, con la presenza di cristalli laterali, consente ai terapisti di osservare i movimenti dei pazienti in acqua.

E' presente un camminamento con forza contro resistenza prodotta da getti d'acqua (tipo idromassaggio), regolabili in intensità in base alle caratteristiche del paziente; il camminamento dispone di un feedback fotoelettrico per mantenere costante l'opposizione dell'acqua, mentre il paziente si sposta all'interno del camminamento.

La presenza di un sollevatore rende accessibile la piscina anche a persone con gravi deficit motori, grazie alla presenza di un sollevatore meccanico.

E' realizzata con la presenza di due vasche, una per gli adulti una per i bambini.

Le vasche sono costruite con piani a differente altezza dell'acqua. Nella vasca degli adulti è presente una zona con profondità di circa di due metri, per poter lavorare con pazienti in una condizione di scarico gravitazionale completo.



## 5.2 Il Servizio

L'Istituto è un Centro convenzionato con il SSN, pertanto per poter usufruire in forma convenzionata dei servizi offerti occorre che il paziente sia in possesso dell'autorizzazione della AUSL.

Il paziente che intende usufruire dei trattamenti offerti in forma privata può prendere contatti telefonici con l'Ufficio accettazione

Il paziente al primo ingresso presso l'Istituto è tenuto a passare presso l'Ufficio Accettazione per ottemperare a quanto richiesto dalla normativa vigente in merito al pagamento del ticket e ricevere tutte le informazioni di carattere amministrativo e burocratico.

La condizione di esenzione o soggetto a pagamento ticket arriva già codificata nel piano di trattamento di invio della ASL, comunque il paziente deve essere in possesso dell'attestato rilasciato dalla ASL da cui risulta l'eventuale codice di esenzione.

### 5.2.1 Servizio degenza ordinaria e diurna

Entrambi i regimi di ricovero vengono erogati sia in forma privata che in forma convenzionata con il SSN.

Per i ricoveri privati gli accordi vengono presi tra la struttura e il paziente, l'accettazione fa da tramite per favorire una valutazione dei nostri medici che individuano il percorso migliore per il paziente.

In caso di ricoveri convenzionati sono necessari, per l'accettazione amministrativa: il piano di trattamento già autorizzato dalla AUSL di residenza dell'Utente, un documento di identità, il libretto sanitario in formato cartaceo e il codice fiscale. Del documento di identità verranno fatte due fotocopie che verranno posizionate una all'interno della cartella clinica e l'altra nella scheda infermieristica al fine di consentire la corretta identificazione del paziente. Solo nella degenza ordinaria, il personale infermieristico effettua anche una fotografia e la inserisce nella cartella clinica elettronica.

**Regime degenza piena:** prevede vitto e alloggio del paziente, oltre ai trattamenti riabilitativi, comprendendo assistenza infermieristica e OSS sulle 24 ore

Per il ricovero il paziente deve essere dotato delle seguenti cose:

- Lista dei farmaci con posologia completa e accurata redatta dal MMG e i farmaci prescritti;
- pigiama, biancheria intima,
- tute e scarpe da ginnastica per l'attività in palestra;
- documenti d'identità in originale e ultime dimissioni degli eventuali ricoveri;

Il paziente sarà comunque contattato dall'infermeria del reparto per avere ulteriori informazioni specifiche

#### ORARI DI VISITA per pazienti degenti in reparto

Gli orari di visita ai pazienti da parte dei familiari sono: dal lunedì al venerdì dalle 17 alle 18, il sabato dalle 16 alle 18, la domenica dalle 10 alle 12 e dalle 16 alle 18. I visitatori sono pregati di rispettare i tempi indicati nel rispetto delle attività di riabilitazione e necessità assistenziali.

#### ORARI PASTI per i pazienti degenti in reparto

Colazione: 8,00 – 9,00

Pranzo: 12,30

Cena: 18,30

E' possibile per il paziente scegliere tra i diversi menù, tenendo conto delle esigenze alimentari legate allo stato di salute, scelte individuali o alla propria religione.

**Regime degenza diurna:** prevede solo trattamento riabilitativo di tre ore, dalle 9 alle 12; in caso di importante numerosità dei pazienti, può essere previsto un secondo turno dalle 10 alle 13. E' assicurata valutazione ed assistenza infermieristica per il tempo di permanenza in caso di necessità.

Il numero dei giorni di frequenza del diurno viene stabilito sulla base del progetto riabilitativo, potrà essere fissato da un minimo di 2 accessi a settimana ad un massimo di 5 accessi a settimana, dal lunedì al venerdì.

L'Equipe riabilitativa, per entrambi i regimi, è composta da:

- Medici,
- Infermieri
- Fisioterapisti,
- Logopedisti,
- Psicologi.

Al servizio possono accedere pazienti adulti affetti da patologie ortopediche e neurologiche.

La palestra riabilitativa principale è unica ma le due tipologie di pazienti vengono gestite in due aree distinte, dotate anche di accessi differenziati per garantire il distanziamento sociale. Alcune attrezzature sono di uso comune alle due aree, vengono rispettate le norme di sanificazione e di distanziamento tramite una turnazione organizzata dai fisioterapisti.

Ci sono a disposizione altri spazi (ambulatori) per trattamenti individualizzati, addestramenti dei familiari, valutazioni specialistiche, logopedia, psicologia.

Per qualsiasi informazione è possibile contattare telefonicamente o via mail l'accettazione ed il front office disponibili tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 18.00 con orario continuato e il Sabato mattina dalle 9.00 alle 13.00.

#### Colloqui con il personale sanitario

Il personale sanitario riceve su appuntamento, che può essere preso telefonicamente facendo riferimento all'ufficio Accettazione.

Normalmente il medico ed i terapisti che seguono il paziente si tengono in contatto continuo con le famiglie tramite incontri o telefonicamente durante tutto il percorso per condividere progetto e programmi, addestramenti pre-dimissioni.

#### Informazioni di carattere medico

E' un diritto fondamentale del paziente essere aggiornato sulle proprie condizioni di salute, ottenendo una informazione chiara, appropriata ed efficace, con un linguaggio comprensibile circa la natura, la durata e l'evoluzione presumibile della malattia, sulle cure necessarie ed i loro rischi/benefici, oltre che sulle eventuali alternative esistenti.

E' garantita la massima riservatezza nei confronti di altri soggetti non indicati dal paziente. Nessuna notizia sullo stato di salute verrà quindi rilasciata a persone non autorizzate.

I medici di reparto sono disponibili per fornire i chiarimenti necessari al paziente ed ai suoi familiari.

Il Centro A-Ria ha adottato le seguenti pratiche per la sicurezza del paziente della Regione Toscana:

Prevenzione delle cadute

Prevenzione ulcere da pressione

Sorveglianza microbiologica

Protocollo STU

MEWS per verifica della stabilità clinica ed emodinamica

Gestione del Dolore

Mani pulite

Rischio Nutrizionale

Sono inoltre in atto protocolli e procedure per la prevenzione del rischio clinico al fine di migliorare la sicurezza delle prestazioni e prevenire l'insorgenza di infezioni

#### **L'assistenza**

Il personale infermieristico e assistenziale opera utilizzando il modello di assistenza personalizzata.

Questa figura professionale svolge la sua attività prevalente in regime di degenza piena, ma la presenza dell'infermiere e dell'OSS è assicurata in palestra, per ogni evenienza, anche per i pazienti che effettuano un trattamento in diurno.

Ad ogni turno l'utente avrà l'infermiere a cui fare riferimento e che si prenderà cura della soddisfazione dei bisogni della terapia e di indirizzare alle quotidiane attività riabilitative.

- Durante la visita medica e ogni altra pratica assistenziale gli operatori adottano tutti gli accorgimenti per far sentire il paziente a proprio agio
- Gli infermieri registrano il dolore nella cartella clinica. Sarà chiesto all'utente su scala da 1 a 10 a quanto corrisponde il suo dolore e sarà somministrata la terapia prevista
- Sono inoltre in atto protocolli e procedure per la prevenzione e la gestione del rischio clinico per migliorare la sicurezza delle prestazioni e impedire l'insorgenza di infezioni ospedaliere (con periodici monitoraggi e verifiche)
- La struttura aderisce alla Pratica per la Sicurezza del Paziente "Igiene delle mani ed utilizzo del gel alcolico". I dispenser del gel alcolico sono collocati all'ingresso e nei corridoi delle aree di degenza, a disposizione dei sanitari, dei pazienti e dei visitatori
- Qualora emergessero problemi sanitari con la caratteristica dell'emergenza - urgenza per gli assistiti in trattamento tutti gli operatori devono rendersi disponibili, ciascuno secondo le proprie competenze, a

prestare assistenza e comunque contattando il più celermente possibile il 112 secondo BLS, in caso di emergenza.

Il professionista che ha iniziato la procedura BLS individua la persona che deve attivare telefonicamente il 112.

Il Medico del reparto, appena presa visione del paziente, predispone tutta la documentazione clinica disponibile in reparto oltre a una sintesi del quadro attuale da inviare al 112.

Gli infermieri hanno l'obbligo di essere sempre reperibili tramite il telefono portatile messo a loro disposizione e prestano i primi soccorsi portando il carrello delle emergenze (o lo zaino ove non presente il carrello) ed allertando il Medico presente in reparto ad Aria.

### **Dimissione**

La dimissione verrà comunicata per tempo così che il paziente ricoverato in reparto possa organizzare dovutamente il rientro a domicilio.

In tutti i casi, viene redatta apposita lettera riportante una sintesi del decorso clinico e del trattamento riabilitativo, indicazioni in merito ad esercitazioni da proseguire a domicilio, informazioni chiare in merito a quali aspetti tenere sotto controllo una volta rientrati a domicilio, proseguire o eventuali modalità per accedere alla rete di servizi per la continuità assistenziale.

### **5.2.2 Centro Ambulatoriale Riabilitazione (CAR)**

Il Centro Ambulatoriale è collocato nella sede dell'Istituto in loc. Agazzi, 47 e nella nuova sede di Cerromondo a Ponte a Poppi. L'ambulatorio in località Agazzi è aperto da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 19.00 per un totale complessivo di 55 ore settimanali. L'Ambulatorio di Cerromondo ha un orario di apertura variabile con gli appuntamenti che sono stati fissati.

La struttura garantisce la presenza del personale addetto alla riabilitazione durante tutto l'orario di apertura.

Vengono trattate patologie ortopediche come fratture di femore, protesica di anca ginocchio e spalla, artropatie infiammatorie e degenerative, lombalgie, e patologie neurologiche come ictus cerebrale, sclerosi multipla, parkinson trauma cranico e vertebromidollare secondo protocolli di intervento redatti in base a recente bibliografia o linee guida regionali e nazionali

Alcune patologie sono previste in regime convenzionato, mentre altre sono accessibili solo in regime privato, per avere indicazioni in merito contattare l'ufficio accettazione.

Per accedere al Centro in regime di convenzione è necessario essere in possesso di un Piano di Trattamento che viene redatto dal Fisiatra della Asl di appartenenza o in dimissione dall'Ospedale o durante una visita collegiale da parte di un Equipe che si riunisce settimanalmente in ogni distretto sanitario

Le prestazioni fornite sono in forma individuale oppure di gruppo con un numero massimo di 6 persone come previsto dalla normativa per l'autorizzazione o in piccolo gruppo (per patologia specifiche ed omogenee) con massimo 4 persone. Sono previste prestazioni a domicilio del paziente se richieste da Piano di Trattamento. Tutte le tipologie di prestazioni vengono erogate sia in regime convenzionato che privato (l'apposito tariffario è esposto al pubblico).

A Cerromondo è garantita la presenza del medico settimanalmente.

Qualora i Medici o i Coordinatori del Centro ambulatoriale dovessero evidenziare la necessità di assicurare ad un paziente un supporto assistenziale, devono segnalare la situazione alla Direzione sanitaria affinché possano essere predisposti gli opportuni provvedimenti organizzativi.

### **Lista di attesa**

La lista di attesa è unica e presenta diverse tipologie di provenienza dei pazienti:

PAZIENTI ASL SUD EST: che possono provenire dal regime residenziale o semiresidenziale del Centro ARiA o da specialisti esterni (collegiale o ospedale), previa autorizzazione della Asl di residenza del paziente.

PAZIENTI PRIVATI

La Direzione Sanitaria garantisce la trasparenza e il rispetto dei criteri di gestione della lista di attesa.

La lista di attesa viene gestita attraverso un file di excel che contiene i seguenti campi:

- 1 Data di inserimento in lista.
- 2 Nome e cognome del paziente, data di nascita, telefono
- 3 Provenienza della segnalazione
- 4 Privato/convenzionato, ortopedico/neurologico

L'ammissione viene stabilita utilizzando dei criteri che permettono di stabilire la priorità di ingresso.

Il paziente convenzionato USL SUD EST viene inserito in trattamento in base ai seguenti criteri:

Paziente proveniente dal reparto Aria con priorità assoluta  
Pazienti URGENTI (così indicati dal medico inviante o dal medico di reparto)

Alcuni criteri di ammissione sono sovraordinati rispetto a quelli descritti:

Organizzazione interna: l'Istituto mette a disposizione un gruppo di fisioterapisti differenzialmente specializzati e organizzati per l'utilizzo di particolari macchinari e per il trattamento di specifiche patologie, raggruppabili a livello generale in patologie di tipo ortopedico e neurologico. L'ingresso di un paziente che pur presentando un diritto di ammissione prioritario rispetto ad un altro, potrebbe essere differito se l'organizzazione interna non dovesse essere in grado di gestirla.

Continuità assistenziale: i pazienti che ottengono una proroga del trattamento, vengono ammessi con priorità assoluta e non inseriti in lista di attesa in quanto trattasi di prosecuzione e non di un nuovo inserimento.

Controlli: mensilmente il bilancio dei pazienti convenzionati viene controllato e confrontato con il tetto che la Asl sud est ha stabilito da contratto. Il risultato di tale confronto può modificare il numero delle presenze giornaliere dei pazienti convenzionati da ammettere per garantire una distribuzione omogenea dei trattamenti durante l'anno.

### Visite mediche

Non è prevista ulteriore visita medica per i pazienti appartenenti ad una delle seguenti categorie:

- 1 Coloro che accedono al centro dopo essere stati ricoverati presso un nostro servizio residenziale e sono in possesso di una scheda di dimissione con indicazioni di continuità di percorso
- 2 Utenti convenzionati che accedono direttamente all'ambulatorio dalle visite Collegiali dei vari distretti e hanno il progetto formulato nel Piano di Trattamento di invio
- 3 Utenti privati che accedono all'ambulatorio essendo in possesso di referto di visita di un medico specialista;

Negli altri casi verrà richiesta visita con medico di struttura.

Il terapeuta esegue quanto previsto dalla prescrizione e si rivolge allo specialista interno in caso di esplicita richiesta del paziente oppure se si rende necessario per valutare un precoce interruzione o una proroga di trattamento rispetto alla prescrizione.

### Accoglienza del paziente

L'anagrafica del paziente è aperta dall'accettazione.

Alla prima seduta il terapeuta scannerizza:

- Piano di Trattamento e poi successivamente le proroghe di cui il medico deve riportare in cartella
- Consenso informato al trattamento dei dati personali firmato dal paziente dopo consegna e illustrazione della relativa informativa
- Consenso informato al trattamento sanitario firmato dal paziente e dal terapeuta
- Eventuale documentazione clinica del paziente

In Diario Equipe e PRI verrà riportata l'avvenuta consegna dell'informativa privacy e della consegna del questionario da restituire a fine ciclo.

Il paziente convenzionato viene inserito per tutte le sedute richieste e viene contattato per eventuali spostamenti.

Qualora il paziente non riuscisse a presenziare alla seduta, questo deve comunicare l'assenza. La seduta verrà recuperata nel primo posto a disposizione con il terapeuta che ha fatto il trattamento.

### Trattamento ambulatoriale

Il trattamento viene effettuato con una cadenza settimanale prevista dai protocolli di riferimento delle varie patologie e ha una durata di 50 minuti. Viene effettuata la valutazione in ingresso con le scale di valutazione previste dal protocollo in linea con quanto indicato dal Piano di Trattamento redatto dal Fisiatra della ASL

Il Progetto Riabilitativo Individualizzato si deve attenere a quanto richiesto nel piano inviato dalla USL. Per coloro che proseguono da un percorso residenziale dell'Istituto il piano sarà redatto dallo specialista interno come richiesta di proroga e, qualora tra la dimissione dalla degenza e il nuovo accesso ambulatoriale siano trascorsi meno di trenta giorni, si possono considerare valide le scale di valutazione somministrate in uscita dal primo percorso.

Le opportune scale di valutazione sono somministrate nel corso della prima seduta da parte del terapeuta.

Nel caso in cui il paziente giunga al centro con visita medica effettuata esternamente e con indicazione scritta di esecuzione di terapie per un numero definito di sedute, allora si procede a redigere un progetto riabilitativo che richiama quanto espresso nella prescrizione.

Si procede a redigere un unico Progetto Riabilitativo che rimane valido anche in caso di proroga, a meno che non si presentino dei cambiamenti tali da richiedere una revisione.

Per i pazienti privati che rimangono in trattamento per lungo tempo, si concorda di revisionare il PRI al massimo ogni 60 giorni.

Nel Progetto è presente il programma relativo all'intervento di ciascun operatore nella propria area con indicazioni di obiettivi a breve e medio termine, tempi previsti per l'attuazione del programma e professionisti sanitari di riferimento.

Il progetto viene condiviso con il paziente che firma in calce per attestarne il coinvolgimento.

Per emergenze di tipo clinico e assistenziale relative ai pazienti in trattamento presso il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione di Agazzi si fa riferimento all'infermeria del Reparto Degenza, collocata al Piano 2 del Centro. Per le emergenze a Cerromondo in prima istanza si attiva il 112 e in attesa di esso il paziente è assistito dal personale presente al momento, medico o fisioterapista o logopedista.

Qualora il singolo caso lo richieda, può essere chiesto al familiare di partecipare ad uno specifico addestramento per la gestione del paziente a domicilio necessario al completamento del progetto riabilitativo (educazione terapeutica).

### Dimissione

Durante l'ultima seduta viene fatta una rivalutazione del paziente e somministrate le opportune scale. I terapisti coinvolti nel percorso di cura compilano l'apposito report finale firmato da loro e dal paziente e allegato in cartella clinica nella sezione Diaria Documenti. Se il paziente privato o convenzionato decide di interrompere il trattamento con poco o nullo preavviso la lettera verrà redatta e consegnata in seguito e se non fosse stato possibile somministrare le scale di valutazione finali, queste non saranno indicate.

Se il paziente ha eseguito solo una o due sedute, non verrà rilasciata la lettera di dimissione a meno di esplicita richiesta del paziente.

Al termine dell'ultimo trattamento la cartella elettronica del paziente viene chiusa dal terapeuta e verrà nuovamente resa disponibile dall'accettazione in caso di nuovo ciclo ambulatoriale o ricovero del paziente.

### Rapporti con soggetti esterni

Al fine di consentire e garantire la continuità assistenziale dell'assistito, ove possibile verranno presi contatti, anche telefonici, con il Medico Specialista che ha avuto in carico il paziente fino all'ammissione al Centro oppure con il Medico di Medicina Generale o con l'Assistente sociale con i quali sarà possibile fissare degli incontri, al fine di concordare il percorso assistenziale e l'eventuale definizione del protocollo terapeutico.

### Trattamenti privati

Per l'effettuazione dei trattamenti ambulatoriali privati è stato redatto apposito tariffario e possono essere effettuati, su richiesta del paziente, anche a domicilio.

Il paziente privato viene inserito in lista dopo valutazione documentale da parte del medico o dei coordinatori o di uno specialista esterno.

Il paziente privato viene inserito per 10 sedute, il terapeuta valuterà la necessità o meno di un proseguimento nella cartella proroghe.

## TRATTAMENTI RIABILITATIVI EROGATI

### Area delle funzioni senso-motorie e della mobilità-trasferimento

Si affrontano problematiche relative a:

- Deficit controllo volontario del movimento
- Alterazione del tono muscolare
- Disturbi dell'equilibrio
- Disturbi della coordinazione
- Disturbi della deglutizione
- Menomazioni sensoriali
- Dolore e menomazioni sensitive
- Ridotta autonomia nei trasferimenti e negli spostamenti

La Riabilitazione si avvale di metodi di interventi individuale: come il concetto di Bobath, Maitland, Mobilizzazione del Sistema Nervoso, Idrokinesiterapia.

### Area delle funzioni cognitive e della comunicazione

Si affrontano problematiche relative a:

- Disturbi acquisiti del linguaggio
- Disturbi dell'attenzione
- Disturbi della memoria
- Disturbi della esplorazione spaziale
- Disturbi delle funzioni esecutive
- Disturbi dell'organizzazione del gesto

Il trattamento riabilitativo è mirato al miglioramento della comunicazione, delle capacità espressive, delle capacità logico percettive e di orientamento spaziale, della capacità di utilizzo di strategie di apprendimento e di memoria.

Questo avviene anche attraverso l'utilizzo di tecnologie informatiche.

**Area della autonomia nella cura della persona e delle funzioni vitali di base  
(solo in regime di degenza)**

Si affrontano problematiche relative a:

- ADL primarie, ovvero attività che riguardano la vita quotidiana:
  - Lavarsi
  - Alimentarsi
  - Vestirsi
  - Controllo degli sfinteri
  - Utilizzo dei servizi igienici
  - Spostarsi
- ADL secondarie attività inerenti alla vita quotidiana come quelle domestiche, sociali e del tempo libero:
  - Usare il telefono
  - Fare acquisti
  - Utilizzo dei mezzi di trasporto
  - Assumere farmaci
  - Gestire il denaro
  - Cucinare, accudire la casa, fare il bucato

Per ogni paziente viene sviluppato un progetto riabilitativo individualizzato e personalizzato che si articola in programmi inerenti le varie aree di intervento: clinica, motoria, cognitivo – comportamentale, familiare e lavorativa; ed è costruito per fornire obiettivi a breve, a medio e lungo termine. Il contenuto del progetto è elaborato da un'equipe interprofessionale composta da medici, infermieri, personale addetto all'assistenza, fisioterapisti, logopedisti, psicologi e neuropsicologi e condiviso con il paziente e la sua famiglia.

### 5.3 SEDE DISTACCATA AMBULATORIALE: Cerromondo Ponte a Poppi

#### La Struttura

Il Centro polifunzionale di Cerromondo è una struttura di recente costruzione, circondata dal verde del Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi, ubicata vicino al paese di Poppi di fronte al Convento dei Frati Cappuccini.

E' circondata da ampi spazi verdi, dotata di ampio parcheggio e facilmente accessibile da persone disabili.

Una parte della struttura è destinata a Residenza Sanitaria per Anziani, mentre un'altra è stata assegnata ad attività ambulatoriali di Riabilitazione.

E' presente un corpo centrale destinato ad attività di palestra e una vasca per idrokinesiterapia.

Ad un lato del corpo centrale sono presenti spazi dedicati ad attività ambulatoriali per l'adulto e dall'altro per l'età evolutiva

#### Il Servizio

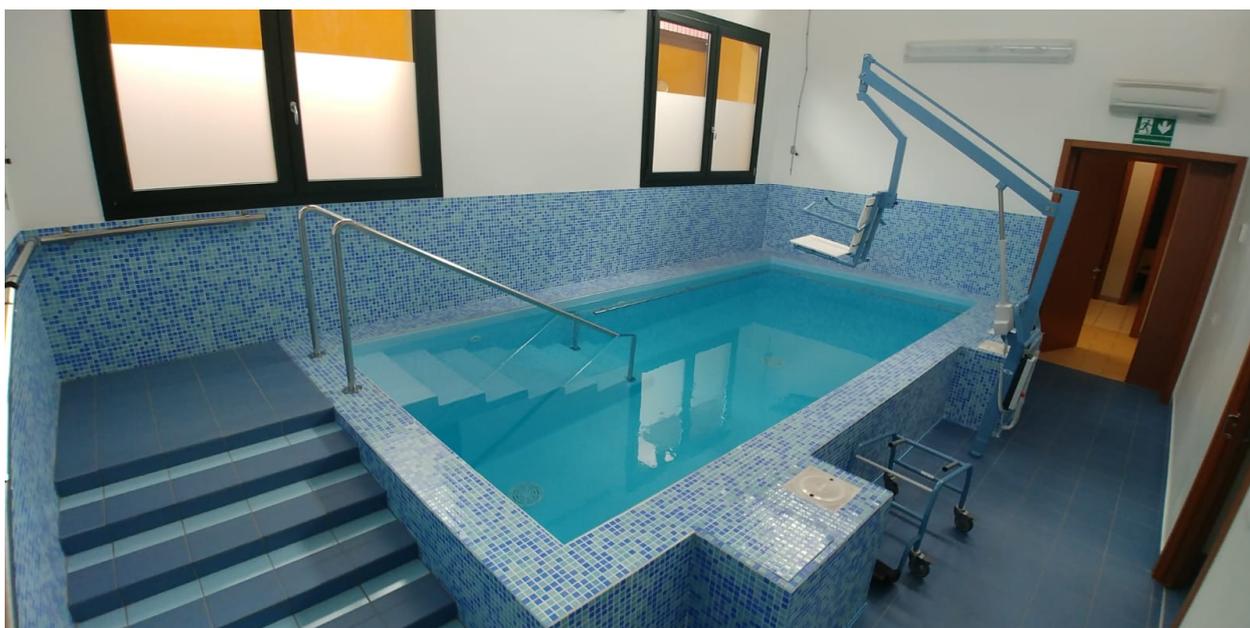
In merito ai riferimenti normativi, alla struttura dell'equipe e all'organizzazione del Servizio si rimanda a quanto sopra esposto per l'Ambulatorio Sede Centrale

#### La Riabilitazione

Vengono assicurati ai pazienti più trattamenti alla settimana della durata di 50 minuti nella forma individuale o di piccolo gruppo.

Verranno utilizzate apparecchiature come il MOTOMED (cyclette che lavora in attivo e passivo), il lettino BEMER (consente il miglioramento della microcircolazione grazie all'impiego di campi magnetici).

E' inoltre presente nella struttura una vasca fisioterapica per idrokinesiterapia utilizzabile sia in trattamento individuale che in piccolo gruppo da 3 persone.



## 6. Informazioni di carattere generale

Per qualsiasi informazione è possibile contattare telefonicamente o via mail l'accettazione e front office collocati presso la sede centrale e disponibili tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00 e il Sabato mattina dalle 8.30 alle 12.30

In tutti i nostri servizi i visitatori hanno libero accesso al reparto senza vincoli di orari, facendo attenzione però a non interferire con le attività di riabilitazione e le necessità assistenziali

All'interno del reparto è vietato fumare, non è consentito utilizzare il cellulare nella palestra e in infermeria ma solo negli spazi comuni e nella propria camera di degenza mantenendo comunque volume delle suonerie e tono di voce adeguato per non disturbare gli altri ospiti.

### Assistenza religiosa

Per gli assistiti di fede cattolica la domenica mattina alle ore 10.00 viene celebrata la S. Messa nella Sala Polivalente del vecchio edificio ubicata a piano terra.

Il paziente può usufruire di assistenza religiosa da parte di un Padre Passionista richiedendo colloqui individuali o di ricevere l'eucarestia nella propria camera facendo riferimento alla Capo sala.

I pazienti di altra fede religiosa possono chiedere alla caposala di contattare il ministro di culto di riferimento al fine di ricevere la necessaria assistenza religiosa.

### Riduzione differenze all'accesso dei cittadini fragili

Al fine di agevolare la comunicazione con soggetti audiolesi e/o ipoacusici sono stati presi accordi con l'ENS al fine di avere la disponibilità di personale specializzato nel linguaggio dei segni qualora il caso lo richiedesse; inoltre viene affidato al paziente un operatore di riferimento che lo affiancherà negli spostamenti e nelle azioni quotidiane.

Per pazienti che non comprendono l'italiano facciamo ricorso a risorse interne in quanto l'Istituto dispone di personale multilingue: rumeno, russo, inglese, spagnolo, polacco.

Per pazienti che non rientrano in queste categorie linguistiche sono stati presi accordi con l'Associazione OXFAM che ci fornisce mediatori culturali in presenza, telefonica e come traduzione di documenti.

Gli ascensori sono dotati di carattere Braille in rilievo per agevolare i pazienti o visitatori ipovedenti

### Gestione Dati

Tutti i dati raccolti sono gestiti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati (Regolamento UE 2016/679).

Trattando l'Istituto categorie particolari di dati sono poste in essere le misure minime di sicurezza atte ad evitare accessi indesiderati ai dati da parte di persone non autorizzate né legittimate.

### Richiesta copia cartella clinica

Il paziente in cura presso i servizi erogati dall'Istituto può richiedere copia della propria cartella clinica presso l'Ufficio Accettazione attraverso la compilazione di apposito modulo disponibile in ufficio, la copia verrà fornita entro un termine temporale massimo di 7 giorni.

Monitoraggio dei tempi di rilascio della documentazione clinica richiesta dall'avente titolo: semestralmente l'incaricato URP effettua il monitoraggio dei tempi di rilascio delle cartelle cliniche autocertificandone gli esiti condividendo i risultati con i responsabili di Area.

La tariffa applicata, nel caso di copia ritirata / spedita in formato cartaceo è la seguente:

Fino a 50 pagine € 15

Oltre 50 fino a 100 pagine € 20

Oltre 100 pagine € 25

La cartella potrà essere ritirata in formato cartaceo, spedita per posta ordinaria oppure mediante posta elettronica debitamente criptata al fine di evitare accessi indebiti.

Per i pazienti in carico al servizio HOSPICE le richieste di copia cartella clinica vanno inoltrate alla Asl Toscana Sud Est.

## 7. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

In questa Carta dei Servizi si dichiarano diritti e doveri dell'assistito, indipendentemente dalla modalità di accesso alla struttura

### Diritti del malato

- 1 Il paziente ha diritto ad essere assistito con premura attenzione, cortesia e umanità
- 2 Ha diritto ad essere identificato con il suo nome e cognome e non con un numero o con il nome della patologia, ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei"
- 3 Ha diritto di chiedere e ottenere dalla struttura tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso e di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura
- 4 Il paziente ha diritto di ricevere tutte le informazioni complete in modo chiaro e comprensibile in relazione alla diagnosi, alla terapia proposta e alla prognosi.
- 5 Ha diritto di ricevere tutte le informazioni necessarie a poter esprimere un consenso veramente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi, queste informazioni devono includere anche eventuali rischi o disagi che il trattamento proposto potrebbe comportare.
- 6 Ha diritto di essere informato sulla possibilità di trattamenti alternativi, anche se eseguibili presso altre strutture
- 7 Il paziente ha diritto alla riservatezza dei propri dati personali (Regolamento UE 2016/679) Al momento della richiesta dei dati verrà consegnata apposita informativa

Il paziente ha diritto di presentare reclami e ricevere informazioni sull'esito degli stessi entro 15 giorni dalla presentazione, così come previsto dalla normativa vigente.

### Doveri del malato

- 1 Il cittadino è tenuto ad adottare un comportamento responsabile, decoroso e cortese in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione del prossimo, collaborando con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria.
- 2 L'accesso alla struttura implica, da parte dell'utente, un rapporto di fiducia e rispetto verso il personale.
- 3 E' dovere di ogni paziente informare la struttura circa la propria volontà di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie al fine di evitare sprechi di tempi e risorse.
- 4 Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.
- 5 E' tenuto al rispetto degli orari delle visite e dei trattamenti al fine di consentire un corretto svolgimento dell'attività.
- 6 E' dovere del paziente informare coloro che lo hanno in cura di ogni informazione, relativa al suo stato di salute, per consentire al personale di poter effettuare una valutazione corretta ed esaustiva finalizzata all'attuazione di un adeguato trattamento

## ❖ **Reclami**

L'Istituto riconosce come impegno la verifica dell'adeguatezza del servizio offerto e il miglioramento dello stesso, garantisce pertanto, a tutela dell'utenza, il diritto a sporgere reclamo o effettuare segnalazioni per eventuali disservizi.

### **Ufficio di riferimento**

I reclami o segnalazioni di disservizi possono essere presentati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito denominato U.R.P.) che si trova al primo piano della sede istituzionale dell'Istituto ed è aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14:00 alle 17:00.

L'Ufficio è reperibile agli interni 243, 245 o dall'esterno al 0575/9151243 o 0575/9151245  
Indirizzo e-mail: [urp@istitutoagazzi.it](mailto:urp@istitutoagazzi.it)

### **Funzioni**

L'U.R.P. istituito ai sensi del D.L. 29 del 03.02.93 è finalizzato ai seguenti obiettivi:

- Trasparenza amministrativa e tutela del diritto di accesso alla documentazione
- Rilevare i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza e collaborare per adeguare i fattori che ne determinano la qualità,
- Favorire la collaborazione fra Azienda e Associazione di volontariato e tutela ai sensi del D.L. 502/92
- Aggiornare la Carta dei Servizi e renderla disponibile all'utenza
- Ricevere osservazioni, segnalazioni o reclami in merito a disservizi rilevati.

### **Modalità di presentazione reclami**

I Reclami possono essere presentati con le seguenti modalità:

- Telefoniche
- Attraverso posta elettronica al seguente indirizzo: [urp@istitutoagazzi.it](mailto:urp@istitutoagazzi.it)
- Personalmente attraverso la compilazione di apposito modulo disponibile all'interno del SITO [istitutoagazzi.it/urp/](http://istitutoagazzi.it/urp/)
- Personalmente attraverso la compilazione di apposito modulo disponibile presso l'ufficio URP

Il reclamo può essere presentato, entro 15 giorni dall'accadimento, dal diretto interessato o da parenti e affini dello stesso, da organizzazioni di volontariato o di tutela dei diritti accreditate presso la Regione come previsto dal D.L. 502 del Dicembre 1992 art. 14, sotto qualsiasi forma: scritta, verbale, telefonica.

Una volta presentato il reclamo, l'U.R.P. avvierà la richiesta di chiarimento presso le Funzioni Responsabili del Servizio specifico ove si è verificato il disservizio e darà risposta all'utente, entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo, circa l'accaduto e le modalità di risoluzione adottate.

Data la varietà dei servizi offerti e la conseguente variabilità delle segnalazioni che possono pervenire all'U.R.P. l'eventuale modalità del rimborso a titolo di risarcimento del disservizio subito potrà essere stabilito con la Direzione di volta in volta.

## ❖ **Indagini sulla soddisfazione dell'utenza**

L'Istituto realizza un'indagine sulla soddisfazione attraverso la somministrazione di un questionario anonimo.

Il questionario viene consegnato al paziente al momento dell'ingresso e richiesta la collaborazione nel riconsegnare il suddetto questionario compilato l'ultimo giorno di trattamento alla reception

Il Responsabile Gestione Sistema Qualità, o altro incaricato, rileverà con cadenza annuale la Qualità percepita dall'utenza attraverso la riorganizzazione dei dati emersi dai questionari riconsegnati.

Questa rilevazione consente di:

- porre rimedio, tramite azioni correttive, agli aspetti non conformi,
- migliorare, con azioni preventive, quegli elementi del servizio che risultano carenti.

## 8. ALTRE INFORMAZIONI

### Rapporti con altre organizzazioni

L'Istituto ha stretto rapporti di collaborazione con vari enti, cooperative ed associazioni al fine perseguire l'interesse dei beneficiari dei servizi offerti; le varie organizzazioni con le quali collabora sono:

- All Stars
- Angeli di All Stars
- All Stars Social
- ATRACTO
- Fondazione Riconoscersi
- La Tartaruga Associazione di Promozione Sociale

LA DIREZIONE TECNICA



Seaver

LA DIREZIONE SANITARIA

Dr Giorgio Apazzi

