



# CARTA DEI SERVIZI

## **Centro Ambulatoriale di Riabilitazione Globale**

Via Maggior Leggero 56 – La Maddalena Tel/Fax: 0789/738390

***e-mail: [studiofkt.mele@gmail.com](mailto:studiofkt.mele@gmail.com) pec: [centrofkt@pec.it](mailto:centrofkt@pec.it)***

# INDICE

## **Prestazioni del servizio e fini istituzionali**

**1.1. Chi siamo**

**1.2. Storia e Mission dello Centro F.K.T. Dr. Mele**

**1.3. Cos'è la Carta dei Servizi**

**1.4. I principi della nostra Carta dei Servizi**

**1.5. Dove siamo**

## **2) Struttura, metodi e articolazione dei servizi attivati**

**2.1. Tipi di patologie trattate**

**2.2. Le modalità di erogazione e i destinatari**

**2.3. Le procedure d'accesso**

**2.4. Lista d'attesa e suoi criteri**

**2.5. Il processo di lavoro**

**2.6. Gli orari di apertura**

**2.6. La struttura**

## **3) Progetto qualità: impegni e programmi**

**3.1. Gestione delle risorse umane**

**3.2. Modalità relativa al trattamento dei dati**

## **4) Informazione, verifica e tutela**

**4.1. Diritto all'informazione**

**4.2. La partecipazione, i diritti e i doveri degli utenti**

**4.3. Gestione dei reclami**

**4.4. Scheda reclami**

## **1) Prestazioni del servizio e fini istituzionali**

### **1.1. Chi siamo**

Il Centro F.K.T. , con sede operativa in La Maddalena, è una struttura sanitaria accreditata e convenzionata, con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale nell'ambito della ASSSL 2 di Olbia, per la riabilitazione dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali (ex art. 26 e legge 883). In generale Il Centro tratta tutti quei deficit della funzionalità e delle capacità fisiche e/o sensoriali che causano uno svantaggio sociale ed esistenziale e in grado di provocare, se non adeguatamente trattate, processi di emarginazione.

### **1.2. Storia e Mission del Centro F.K.T. Dr. Mele**

Il Centro F.K.T opera da diversi anni a La Maddalena e paesi limitrofi quali Santa Teresa di Gallura e Palau.

Gli obiettivi fondamentali del Centro sono favorire l'adattamento sociale, l'autonomia e l'integrazione delle persone disabili, anche in grave situazione di handicap, favorendone la partecipazione attiva all'interno dei processi riabilitativi e l'inserimento sociale.

La riabilitazione è intesa come un processo di rieducazione delle capacità residue, il cui obiettivo è di ottenere il miglior livello di vita possibile per le persone disabili, tanto sul piano fisico che su quello funzionale, sociale ed emozionale. Il fine ultimo è, dunque, aiutare tali individui a muoversi e comunicare efficacemente nei rispettivi ambienti familiari, scolastici e lavorativi.

### **1.3. Cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi del Centro F.K.T. Dr.Mele è uno strumento di tutela dei diritti alla salute delle persone che fruiscono delle prestazioni e degli interventi da noi offerti.

Attraverso questo documento intendiamo fornire, in maniera esaustiva e trasparente, un resoconto delle attività, delle prestazioni erogate, degli strumenti utilizzati, delle condizioni in cui si opera, dei meccanismi di partecipazione e degli standard di qualità ai quali il Centro si attiene rigorosamente. La Carta dei Servizi introduce, in base al DPCM 19/5/95 che ne ha fissato per primo i contorni, il concetto secondo cui il servizio sanitario, sia esso pubblico che privato, debba assicurare ai suoi fruitori un processo di chiara comunicazione delle prestazioni che offre.

### **1.4. I principi della nostra Carta dei Servizi**

Con la presente Carta dei Servizi, il Centro F.K.T. Dr. Mele intende:

- rendere espliciti i valori e i principi di riferimento ai quali si ispira
- far conoscere le sue attività e i servizi resi alle persone disabili
- informare sulle modalità di erogazione del servizio
- esplicitare le forme di relazione e di partecipazione dei cittadini-utenti
- impegnarsi al rispetto di specifici obiettivi di qualità
- impegnarsi a erogare servizi secondo criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Gli obiettivi di qualità verso i quali orientiamo il nostro lavoro sono i seguenti:

sviluppare e potenziare le possibilità concrete di ogni persona disabile, valorizzandone le differenti abilità pur in presenza di menomazioni significative;  
aumentare il grado di autonomia, indipendenza e autodeterminazione possibile in ciascun individuo;

favorire l'instaurarsi di un rapporto equilibrato con il mondo circostante, orientato al raggiungimento del benessere individuale e collettivo;  
costruire con le persone disabili, le famiglie e il territorio percorsi partecipati tendenti a favorire la crescita e lo sviluppo integrale della persona e la sua piena inclusione sociale.

La metodologia da noi utilizzata è improntata sulla presa in carico globale della persona con disabilità, che presuppone lo sviluppo e la costruzione partecipata e congiunta di ogni singolo progetto di vita, un lavoro di rete con altri servizi, agenzie educative, mondo del lavoro e il territorio in generale. Essa abbraccia in pieno lo schema concettuale bio-psicosociale definito nell'ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute - 2001) che definisce la disabilità come "la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di una persona, i fattori personali, il suo coinvolgimento nelle situazioni di vita e i fattori ambientali che rappresentano le circostanze in cui vive l'individuo".

## **1.5. Dove siamo**

Il Centro F.K.T. Dr. Mele , situato a La Maddalena in via Maggior Leggero 56, è ospitato al piano terra di una struttura moderna, senza barriere architettoniche. La sede è dotata di locali adibiti all'accoglienza, all'accettazione e alla direzione, nonché di palestre di neuro-riabilitazione motoria, logopedia, psicomotricità e terapia occupazionale.

## **2) Struttura, metodi e articolazione dei servizi attivati**

### **2.1. Tipi di patologie trattate**

Tra le patologie che necessitano una presa in carico globale del paziente - e che sono oggetto dell'attività del Centro - ricordiamo alcune tra le più comuni:

#### **ADULTI:**

Sclerosi multipla

Morbo di Alzheimer

Distrofia muscolare

Morbo di Parkinson

Traumi cranici

Esiti da ictus cerebrale

Emiparesi-tetraparesi

Neuropatie centrali e periferiche

#### **BAMBINI:**

Disturbi del comportamento e del linguaggio

Patologie neurologiche

Patologie autistiche

Deficit sensoriali

Deficit intellettivi

Deficit motori

Per migliorare la qualità delle sue prestazioni, il Centro F.K.T. Dr.Mele ha inoltre attivato servizi di:

- Orientamento e sostegno psicologico
- Counseling familiare sui programmi riabilitativi
- Orientamento psicopedagogico
- Rieducazione neuropsicologica

## **2.2. Le modalità di erogazione e i destinatari**

Il Centro di Riabilitazione eroga servizi con tre modalità:

A) Prestazioni giornaliere in regime ambulatoriale, che riguardano trattamenti specifici relativi alle singole prestazioni; destinatari sono soprattutto persone in età evolutiva con disturbi fisici, del linguaggio, del comportamento e con sindromi relazionali, per le quali è necessario il lavoro sinergico con le famiglie e con la rete dei servizi. Le sedute hanno una durata media di 45 minuti. La delibera n.53/8 del 2007 prevede, inoltre, la formula della riabilitazione ambulatoriale intensiva della durata di 75 minuti, in particolar modo per le patologie autistiche.

B) Prestazioni giornaliere in regime domiciliare, che riguardano trattamenti specifici relativi alle singole prestazioni; destinatari sono soprattutto persone adulte, per le quali è richiesto un trattamento continuo o a cicli di terapia. Le sedute hanno una durata media di 45 minuti.

C) Prestazioni Ambulatoriali e Domiciliari di Mantenimento per pazienti adulti stabilizzati la cui durata è di 30 minuti.

Le prestazioni vengono adattate di volta in volta ai singoli progetti riabilitativi, in conformità degli orari di apertura determinati dagli standard dei Centri di riabilitazione globale.

## **2.3. Le procedure d'accesso**

L'accesso alle prestazioni riabilitative avviene in seguito alla presentazione di prescrizione da parte del medico di medicina generale o dal pediatra, su apposito modulo del S.S.N. Tale prescrizione può richiedere un "ciclo di riabilitazione globale ex art. 26" in regime ambulatoriale (estensiva o di mantenimento e domiciliare (estensiva o di mantenimento) con frequenza bisettimanale, trisettimanale o giornaliera e per una durata variabile dai 30 ai 240 giorni.

La proposta di inserimento può essere richiesta direttamente anche da una struttura ospedaliera o da uno specialista della A.S.L. L'UVT valuta l'appropriatezza e la congruità dei trattamenti.

Le prenotazioni per l'accesso possono essere effettuate di persona presso la sede del Centro in via Maggior Leggero, ma anche telefonicamente dal lunedì al venerdì (dalle ore 8,30 alle ore 13 e dalle 15 alle 18).

I referenti preposti a tale incarico sono il Direttore Sanitario e il coordinatore del servizio.

Al fine di assicurare un servizio adeguato, si precisa che hanno diritto alle prestazioni di questo Centro di Riabilitazione tutte le persone che necessitano di trattamenti riabilitativi complessi per i quali si renda necessaria la definizione di un progetto riabilitativo globale. Per accedere alle prestazioni non è richiesto il possesso di alcun titolo di invalidità. Non possono accedere, al trattamento globale (ex art. 26) con onere a carico dell'azienda ASL, coloro che richiedano trattamenti semplici quali: esiti di fratture non complicate, periartriti, etc. che possono essere erogati presso gli ambulatori specialistici di terapia fisica.

Ogni domanda di intervento terapeutico-riabilitativo che giunge al nostro Centro di Riabilitazione è valutata dal Direttore Sanitario il quale, entro breve tempo, accoglie la richiesta dell'utente o dei familiari, ascolta i loro bisogni e aspettative, esamina i dati anamnestici e le informazioni cliniche necessarie per un iniziale inquadramento terapeutico, informa sui nostri servizi offerti.

Quando, durante la prima valutazione, si individuano problematiche che giustificano un intervento terapeutico, il Direttore Sanitario verifica la disponibilità ricettiva della struttura e, in caso positivo (previa verifica con i nostri medici specialisti), dispone per l'inserimento informando gli interessati sulla documentazione e le modalità per ottenere la prestazione in convenzione senza oneri a carico del paziente.

#### **2.4. Lista d'attesa e suoi criteri**

Ogni nuova richiesta viene registrata dal Direttore Sanitario, che si impegna a comunicare agli interessati i tempi (approssimativi) di attesa necessari per l'inserimento in terapia, entro quindici giorni da quando la richiesta contenente tutta la documentazione necessaria è stata accolta.

Il Direttore Sanitario, nella scelta dei nominativi in lista d'attesa da inserire nel processo terapeutico, tiene conto dei seguenti criteri:

- a) tipo di trattamento che si è reso disponibile (ambulatoriale o domiciliare nelle sue varie forme);
- b) numero progressivo e data di arrivo della richiesta registrati sulle liste specifiche dei trattamenti.

#### **2.5. Il processo di lavoro**

Per meglio garantire l'efficacia dell'intervento riabilitativo il Centro prefigura gli obiettivi e i tempi di realizzazione all'interno di un processo di lavoro che ne persegua l'esito positivo.

A tale processo viene preposto il lavoro di una équipe multidisciplinare, composta da:

Direttore Sanitario: Ortopedico

Neurologo

Neuropsichiatra infantile

Terapisti della riabilitazione

Logopedista

Pedagogista

Psicologo

Psicomotricista

L'équipe multidisciplinare ha il compito di definire il piano individualizzato di intervento per ogni fruitore del servizio e di stabilire i tempi e le modalità di esecuzione e verifica del piano stesso.  
Alla definizione, all'attuazione e alla valutazione del piano individualizzato viene richiesta l'attiva partecipazione della persona interessata e/o dei suoi familiari o tutori.

## **IL PROCESSO DI LAVORO DEL CENTRO F.K.T. Dr.MELE**

### **INVIO**

### **DIMISSIONE**

## **2.6. Gli orari di apertura**

Il Centro di Riabilitazione è aperto mediamente 8/9 ore al giorno dal lunedì al sabato, con orario compreso tra le 8.00 e le 19.00

## **2.7. La struttura**

Sede legale, amministrativa e operativa: Via Maggior Leggero ,07024 La Maddalena.

Telefono: 0789/738390 – Fax : 0789/738390

Indirizzo e-mail: studiofkt.mele@tiscali.it

## **3) Progetto qualità: impegni e programmi**

### **3.1. Gestione delle risorse umane**

Per tutto il personale dipendente il nostro Centro applica il contratto collettivo nazionale della sanità privata e tutte le sue periodiche revisioni.

#### **CRITERI GUIDA**

I criteri che guidano la gestione delle risorse umane sono essenzialmente quelli della presa in carico globale della persona disabile, della sinergia tra i vari interventi posti in essere e del lavoro d'équipe. Per meglio ottenere questo risultato, vengono dedicate due ore settimanali di lavoro d'équipe per i singoli progetti individuali all'interno dell'orario di lavoro, un incontro mensile di carattere più organizzativo e di monitoraggio progettuale, un appuntamento annuale per la definizione delle linee progettuali che si intendono attuare e un altro per la loro verifica e valutazione, coincidenti rispettivamente ad inizio e a fine anno sociale.

#### **TURNI DI LAVORO**

I turni di lavoro dei singoli operatori vengono annualmente adattati all'esigenza dell'utenza in generale e al singolo operatore in particolare. La scelta di non standardizzare l'orario di lavoro di tutti gli operatori (cioè il non inizio e fine del lavoro quotidiano uguale per tutti) permette al nostro Centro maggiore flessibilità nel modificare i turni più volte in un anno, con l'accordo delle parti. Qualora sia l'operatore a doversi assentare per motivi di servizio è previsto il recupero in altri orari concordati delle terapie non effettuate. All'interno del Centro è adottato un registro, autogestito dagli operatori, per la notifica dei permessi e dei recuperi effettuati nell'arco di ogni anno.

#### **SOSTITUZIONI**

Il sistema delle sostituzioni prevede due possibilità: una interna, tramite l'interscambiabilità degli operatori, l'altra esterna attraverso altro personale di pari qualifica, qualora l'assenza dell'operatore titolare si dovesse protrarre per un lungo periodo (maternità, malattia, astensione).

#### **RECLUTAMENTO**

Il reclutamento del personale avviene attingendo i nominativi dalla banca dati interna dei curriculum pervenuti e debitamente classificati. La ricerca del personale più idoneo avviene previo colloquio valutativo dei requisiti con i responsabili del centro ed, eventualmente, con il coinvolgimento dell'operatore tecnico afferente la branca di ricerca.

#### **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO**

Il Centro facilita anche a livello amministrativo - la formazione e l'aggiornamento continui del personale. Sono previste tre modalità formative: a) individuale, riferita cioè ad ogni singolo profilo professionale; b) di équipe, rivolta all'acquisizione congiunta di strumenti e metodi del lavoro multidisciplinare; c) di ente, rivolta a una migliore conoscenza dei quadri di riferimento concettuali delle politiche sociali e sanitarie e delle strategie di cambiamento sociale, come ad esempio l'inclusione e la qualità sociale.

### **3.2. Modalità relativa al trattamento dei dati**

I dati relativi alle singole persone disabili in trattamento vengono debitamente raccolti all'interno di una cartella sociosanitaria nella quale sono contenuti:

- un diario nominativo e annuale con i dati anamnestici, le valutazioni degli specialisti, il progetto riabilitativo individuale, la programmazione delle attività, le verifiche periodiche;
- un quaderno scolastico per la programmazione e la verifica congiunta con gli operatori scolastici;
- un quaderno per la programmazione e la verifica del percorso di counseling sul programma riabilitativo con le famiglie;
- la cartella clinica con tutti i dati relativi ai ricoveri, visite specialistiche, esami effettuati presso altre strutture sanitarie.

Tutti gli altri dati personali sono informatizzati e appositamente custoditi.

Dal 2000 il Centro di Riabilitazione ha adottato un Regolamento interno per la raccolta dei dati personali e disposizione per la sicurezza dei medesimi, in base alla legge n.675/1996, al D.lgs n.135/1999, al D.lgs n. 282/99, al D.lgs n. 196/2003 e al D.P.R. n. 318/1999. Copia del Regolamento è esposta nella bacheca della sala d'attesa del Centro.

#### **4) Informazione, verifica e tutela**

#### **4.1. Diritto all'informazione**

Il Centro F.K.T. Dr.Mele garantisce a tutti i propri utenti l'accessibilità alle informazioni riguardanti i servizi erogati.

Il diritto all'informazione sugli aspetti di natura giuridica è compreso nell'ambito della normativa sulla "trasparenza amministrativa", che consente l'accesso da parte dell'utente a tutte le informazioni e anche alla documentazione riguardante diritti della persona sanciti dalla vigente legislazione. Il Centro garantisce all'utente, ai sensi della normativa vigente, sia la tutela della privacy che la piena soddisfazione dei propri diritti di accesso e di informazione.

#### **4.2. La partecipazione, i diritti e i doveri degli utenti**

Gli utenti hanno diritto:

- a) alla libera scelta del servizio, libera scelta della Struttura, libero accesso alle prestazioni Riabilitative (Sentenza TAR n°706/2002 e n°1107/2008)
- b) alla conoscenza del funzionamento e dei servizi del Centro
- c) alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori
- d) all'uguaglianza nell'accesso a tutti gli aventi diritto, senza alcuna distinzione di razza, religione, sesso, cultura
- e) al diritto alla privacy
- f) alla continuità della prestazione richiesta
- g) all'intervento terapeutico globale
- h) alla partecipazione attiva al progetto e al programma riabilitativo
- i) alla sicurezza
- j) all'organizzazione di un sistema di reclamo
- k) al costante aggiornamento del personale

La partecipazione degli utenti avviene attraverso:

- incontri per la stesura e la condivisione del progetto riabilitativo individuale
- incontri di verifica del progetto e del programma riabilitativo
- assemblee annuali tra gli utenti e i responsabili del servizio
- la compilazione periodica di un questionario di rilevazione dello stato di soddisfazione del fruitore rispetto al servizio erogato

Agli utenti viene chiesto di:

- Rispettare gli orari e i tempi concordati
- Comunicare tempestivamente al Centro eventuali assenze
- Partecipare attivamente ai programmi riabilitativi
- Rispettare gli altri fruitori, gli ambienti e il personale

#### **4.3. Gestione dei reclami**

Un reclamo è espressione di una insoddisfazione, che richiede una risposta. Le segnalazioni, inoltre, dal punto di vista dell'ente erogatore sono utili per conoscere i problemi esistenti, eventuali disfunzioni del servizio e per prevedere possibili e adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni e dell'organizzazione del servizio.

Nel Centro di riabilitazione la procedura per la raccolta dei reclami è la seguente:

- la ricezione dei reclami è effettuata dal personale del servizio;
- la segnalazione va prodotta entro 15 giorni dall'accaduto;

- la segnalazione può avvenire in via verbale, telefonica o scritta; per la necessaria formalizzazione si - -
- chiede comunque la compilazione dell'apposita scheda, di seguito riportata, eventualmente correlata da relazioni o documenti;
- la risposta al reclamo sarà comunque garantita e, per disfunzioni di rilevante entità, sarà scritta e inviata entro 30 giorni dalla segnalazione.

4.4. Scheda reclami

# CENTRO FKT DOTT. S. MELE SRL

## Centro Ambulatoriale di Riabilitazione Globale

Via Maggior Leggero 56 – La Maddalena Tel/Fax: 0789/738390

**e-mail: [studiofkt.mele@gmail.com](mailto:studiofkt.mele@gmail.com) pec: [centrofkt@pec.it](mailto:centrofkt@pec.it)**

### SCHEDA RECLAMI

Gentile Signora, gentile Signore,

Per poter rispondere sempre meglio alle esigenze dei nostri pazienti, desideriamo raccogliere le loro opinioni. Il Suo contributo ci sarà di grande aiuto per migliorare il nostro Centro e le prestazioni che esso offre ai pazienti. Il reclamo è del tutto anonimo: il Suo nome, la firma ed il recapito sono facoltativi e li potrà inserire solo se desidera avere una risposta diretta al reclamo che intende porci. Dopo averlo compilato potrà restituirlo al personale degli sportelli di accettazione.  
Grazie per la collaborazione.

Eventuali segnalazioni (reclami, disfunzioni, suggerimenti, apprezzamenti) possono essere presentati nelle righe seguenti:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Se desidera avere un riscontro ai suggerimenti o reclami che ci ha proposto, per cortesia ci fornisca un recapito:

Cognome e nome:  
Indirizzo:  
Telefono:

.....  
Firma

.....  
Data

## **VALUTAZIONE E REPORT FINALE**

L'applicazione corretta della presente procedura viene valutata dal Responsabile del Raggiungimento Obiettivi, che ne analizza eventuali problematiche per poi attuare delle azioni di miglioramento.

L'esame finale non evidenzia criticità nell'applicazione delle procedure. La presa visione della presente è evidenziata dal report di diffusione delle procedure presente in azienda.

Olbia, 11 Luglio 2022

  
**Il Responsabile del Raggiungimento Obiettivi**