



ORTUS

FONDAZIONE ONLUS

RIABILITAZIONE
Convenzionata e Privata

CARTA DEI SERVIZI *Servizio Convitto e Semiconvitto*

Via D. Nicolosi, 106 – Nunziata di Mascali (CT)
tel. 095 969081 tel./fax 095 969674
mail: info@fondazioneortus.org
pec: fondazioneortus@keypec.it

INDICE

●	<i>Presentazione della Fondazione</i>	<i>pag. 3</i>
●	<i>Principi ispiratori</i>	<i>pag. 4</i>
●	<i>La nostra organizzazione</i>	<i>pag. 5</i>
●	<i>Come contattarci</i>	<i>pag. 7</i>
●	<i>Come raggiungerci</i>	<i>pag. 8</i>
●	<i>Diritti e doveri generali degli utenti</i>	<i>pag. 9</i>
●	<i>Modalità di erogazione dei servizi</i>	<i>pag. 11</i>
	<i>Il Servizio di Convitto</i>	<i>pag. 11</i>
	- <i>Criteri e modalità di accesso</i>	<i>pag. 12</i>
	- <i>Documentazione richiesta per l'inserimento</i>	<i>pag. 13</i>
	- <i>La presa in carico dell'utente</i>	<i>pag. 14</i>
	<i>Il Servizio di Semiconvitto</i>	<i>pag. 15</i>
	- <i>Criteri e modalità di accesso</i>	<i>pag. 16</i>
	- <i>Documentazione richiesta per l'inserimento</i>	<i>pag. 17</i>
	- <i>La presa in carico dell'utente in età adulta ed in età evolutiva</i>	<i>pag. 18</i>
●	<i>Coinvolgimento dei Caregiver - Le dimissioni</i>	<i>pag. 19</i>
●	<i>Le dimissioni - I Reclami</i>	<i>pag. 20</i>
●	<i>La Gestione della Privacy</i>	<i>pag. 21</i>
●	<i>La Rilevazione della Soddisfazione dell'Utente</i>	<i>pag. 22</i>
●	<i>Standard di qualità</i>	<i>pag. 22</i>
●	<i>Strumenti di verifica della qualità</i>	<i>pag. 22</i>
●	<i>Allegati</i>	<i>pag. 24</i>
	- <i>Verbale di reclamo</i>	<i>pag. 24</i>
	- <i>Questionario per valutare la soddisfazione degli utenti</i>	<i>pag. 25</i>
●	<i>Gestione emergenza Coronavirus</i>	<i>pag. 28</i>
●	<i>Reporting - Indicatori Ser. Internato e seminternato 20023</i>	<i>pag. 29</i>
●	<i>Risultato dei Monitoraggi - 2023</i>	<i>pag. 31</i>

Chi siamo - Cenni Storici

La FONDAZIONE O.R.T.U.S. (Ospitalità e Residenzialità Terapeutiche d'Utilità Sociale) ONLUS nasce nel 2012 per volontà dei soci partecipanti dell'Associazione CE.S.A.R.D., i quali, mantenendo lo stesso spirito e la stessa etica professionale che li ha guidati per più di 40 anni nel settore sanitario riabilitativo, hanno voluto dare una idonea risposta all'esigenza di creare un percorso di continuità assistenziale per quei soggetti che hanno concluso il loro iter riabilitativo, vista la loro età o situazione familiare, ma anche in considerazione delle mutate condizioni della società e dell'attuale legislazione in materia.

Infatti la FONDAZIONE O.R.T.U.S. ONLUS ha tra i suoi scopi, quello di realizzare, direttamente o indirettamente, ovvero con la collaborazione di Enti o persone fisiche o giuridiche, la maggior tutela e la maggior integrazione sociale ed il miglioramento della qualità della vita delle persone svantaggiate per problemi fisici, psichici o sociali, attraverso la gestione operativa di strutture sanitarie e socio-assistenziali.

In atto, a far data dal 01/07/2016, la FONDAZIONE O.R.T.U.S. ONLUS gestisce i Centri di Riabilitazione "Villaggio Mediterraneo" sito in Mascali (CT) Via D. Nicolosi n. 106, e "Ambulatorio" sito in Giarre Via Gravina n. 18, entrambi formalmente accreditati con l'Assessorato alla Salute della Regione Siciliana e convenzionati con l'ASP n. 3 di Catania, nonché con i Comuni del territorio per l'attività di trasporto disabili connessa alle convenzioni.

Ciò in virtù di un atto di cessione tramite cui ha acquisito dall'Associazione CE.S.A.R.D., tutte le autorizzazioni, i mezzi, gli strumenti, le risorse, il personale specializzato ed il Know-how necessario ai fini di una legittima ed ottimale erogazione di prestazioni sanitarie nell'ambito della riabilitazione, svolgendole senza soluzione di continuità sotto ogni profilo, nelle medesime strutture soprammenzionate e con il medesimo personale.

Per l'esperienza ereditata e per la vocazione a future iniziative in ambito sanitario, sociale e formativo, la FONDAZIONE O.R.T.U.S. ONLUS si colloca attivamente nella sua realtà territoriale assumendo un ruolo di primo piano nella riabilitazione e reintegrazione sociale di soggetti svantaggiati.

I criteri gestionali della Fondazione O.R.T.U.S. tengono fermamente conto dei seguenti inderogabili principi ispiratori:

Principi ispiratori

Umanizzazione: Presso la Fondazione ORTUS Villaggio Mediterraneo il percorso di umanizzazione delle cure consiste nell' impegno a rendere i luoghi di assistenza ed i percorsi riabilitativi orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica. Consiste nell' attuazione di tutte quelle procedure atte a garantire condizioni di accesso ai Servizi e modi di fruizione equi ed appropriati, rispettosi delle differenti condizioni individuali, familiari, culturali, di genere, di orientamento sessuale, di religione, di età e ritmi fisiologici, di abilità , capacità e conoscenze.

Pertanto, evitando di incorrere nel rischio di teorizzare senza dare corpo a prassi operative, affinché si attui il processo di umanizzazione dei e nei luoghi di cura, la Fondazione ORTUS attua tutte quelle azioni strutturali, organizzative e comunicative necessarie alla sua realizzazione.

Imparzialità: gli operatori della struttura mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle disponibilità economiche; a tutti gli utenti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti dalla struttura secondo una regola di imparzialità ed obiettività.

Continuità: la Fondazione assicura l'erogazione dei propri servizi con costanza, continuità e regolarità nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti. L'intera struttura è impegnata ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo eventuali disagi che dovesse subire l'utente in situazioni di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.

Diritto di scelta: l'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi della struttura dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

Partecipazione: viene favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali della struttura che lo riguardano; per questa ragione, sin dal suo primo contatto con la struttura, l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami; d'altronde, con questa stessa Carta dei Servizi la struttura intende offrire al fruitore dei propri servizi un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata.

Efficienza ed efficacia: la struttura ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze

dell'utenza senza sprechi di risorse. L'efficacia dei trattamenti sanitari è strettamente correlata all'adeguatezza ed alla personalizzazione dell'intervento riabilitativo; l'efficienza delle attività sanitarie e di tutte le altre attività di supporto è il risultato di un'azione generale di razionalizzazione dell'impiego delle risorse, tesa al raggiungimento e consolidamento dell'efficacia dei trattamenti medici.

Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori sanitari.

Soddisfazione del paziente: l'utente della struttura viene sempre considerato come un individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta, il quale deve essere completamente soddisfatto per tutti i servizi che riceve; la qualità delle prestazioni erogate al paziente, quindi, non deve limitarsi solo all'efficacia della prestazione sanitaria, ma deve comprendere anche la funzionalità e l'affidabilità dei servizi di supporto.

Risorse umane

La FONDAZIONE si avvale di diverse figure professionali che costituiscono l'Équipe riabilitativa multidisciplinare, espressione di diverse competenze professionali che assumono un importante ruolo nell'organizzazione, nella programmazione, nella supervisione e nel sostegno dell'assistito.

Al fine di rispondere in modo adeguato al bisogno degli utenti, Il Personale della FONDAZIONE viene valutato attraverso colloqui di selezione e confermato in ruolo solo dopo un periodo di osservazione e di prova. Il personale è assunto o collabora con contratti a tempo indeterminato, a tempo determinato o contratti libero-professionali.

Tutto il Personale effettua periodici corsi di aggiornamento e stage programmati sia all'interno che presso Enti esterni al Centro. E' dato ampio spazio alla partecipazione ai corsi di aggiornamento per consentire l'acquisizione dei crediti formativi annuali ECM.

La FONDAZIONE da sempre ha considerato la formazione e l'aggiornamento professionale quali obiettivi prioritari e per il loro raggiungimento predispone i seguenti strumenti:

- o Organizza Corsi di Formazione interni;
- o Facilita e promuove la partecipazione a Corsi di Aggiornamento professionale;
- o Instaura collaborazioni universitarie per le attività di tirocinio pratico o ricerca.

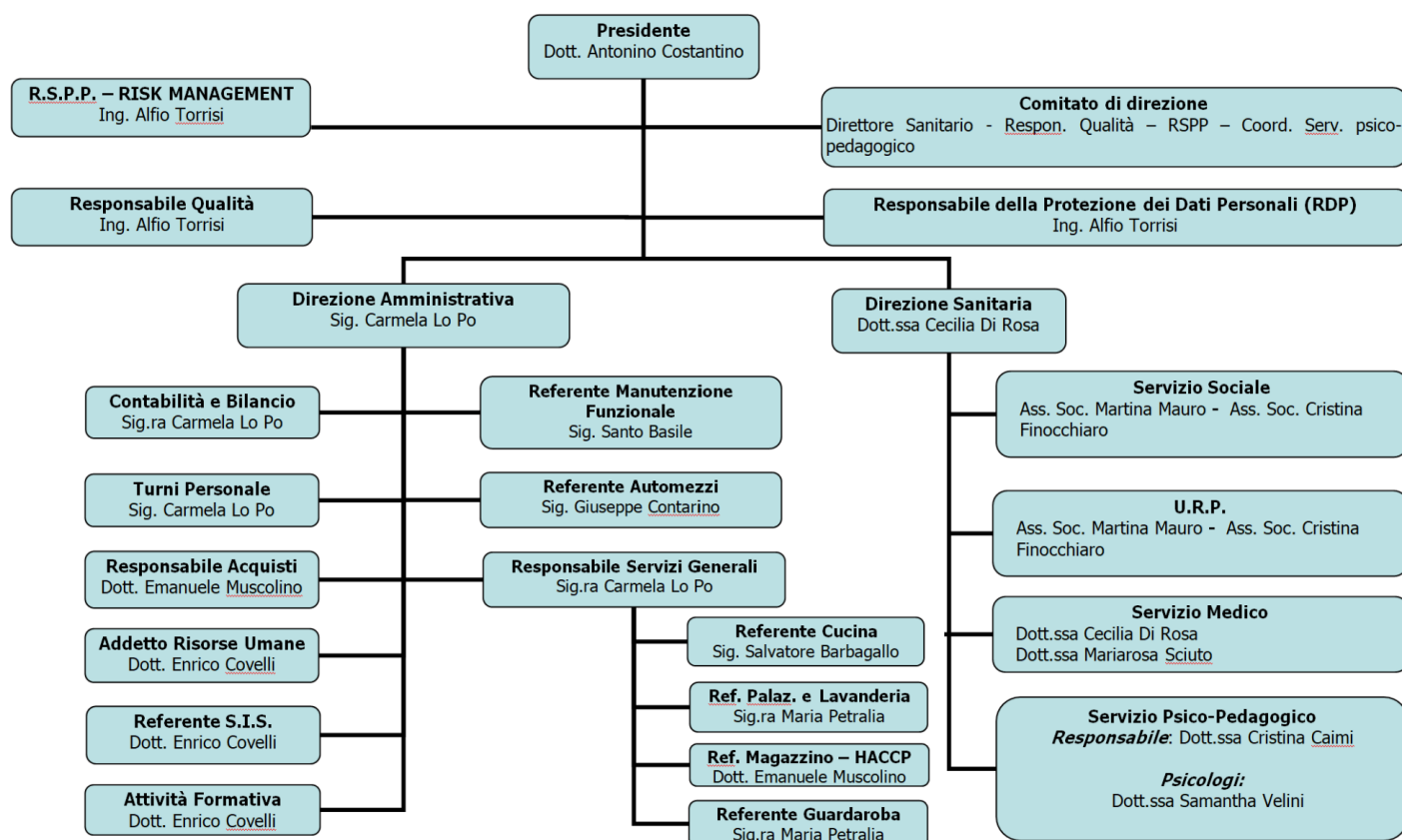
La condivisione degli apprendimenti acquisiti nelle attività di formazione rientra nell' "Educazione tra pari" è una metodologia educativa che si basa su un apprendimento che avviene con il processo di condivisione delle proprie esperienze e delle proprie competenze tra un gruppo di pari.

L'utilizzo del "Sistema Gestionale" permette di erogare materiali di formazione, facilitando l'acquisizione di nuove competenze, migliorando la visibilità delle attività formative dei dipendenti ed il loro coinvolgimento.

Attraverso la continua comunicazione ed il costante rapporto diretto con tutti il personale, la Direzione assicura che tutti siano sempre pienamente consapevoli dell'importanza e della rilevanza delle attività svolte e che abbiano contezza della propria capacità di incidere sul raggiungimento degli obiettivi della qualità.

La nostra organizzazione opera secondo il seguente schema:

ORGANIGRAMMA IN VIGORE DA OTTOBRE 2023 CDR "Villaggio Mediterraneo"



Contatti

Servizio Residenziale e Semiresidenziale

Via Domenico Nicolosi n. 106 - 95016 Nunziata di Mascali (CT)

Tel. 095 / 969081

Fax 095 / 7815184

Servizio Ambulatoriale e Domiciliare

Via Gravina n. 18 - 95014 Giarre (CT)

Tel. 095 / 933952

Fax 095 / 9702058

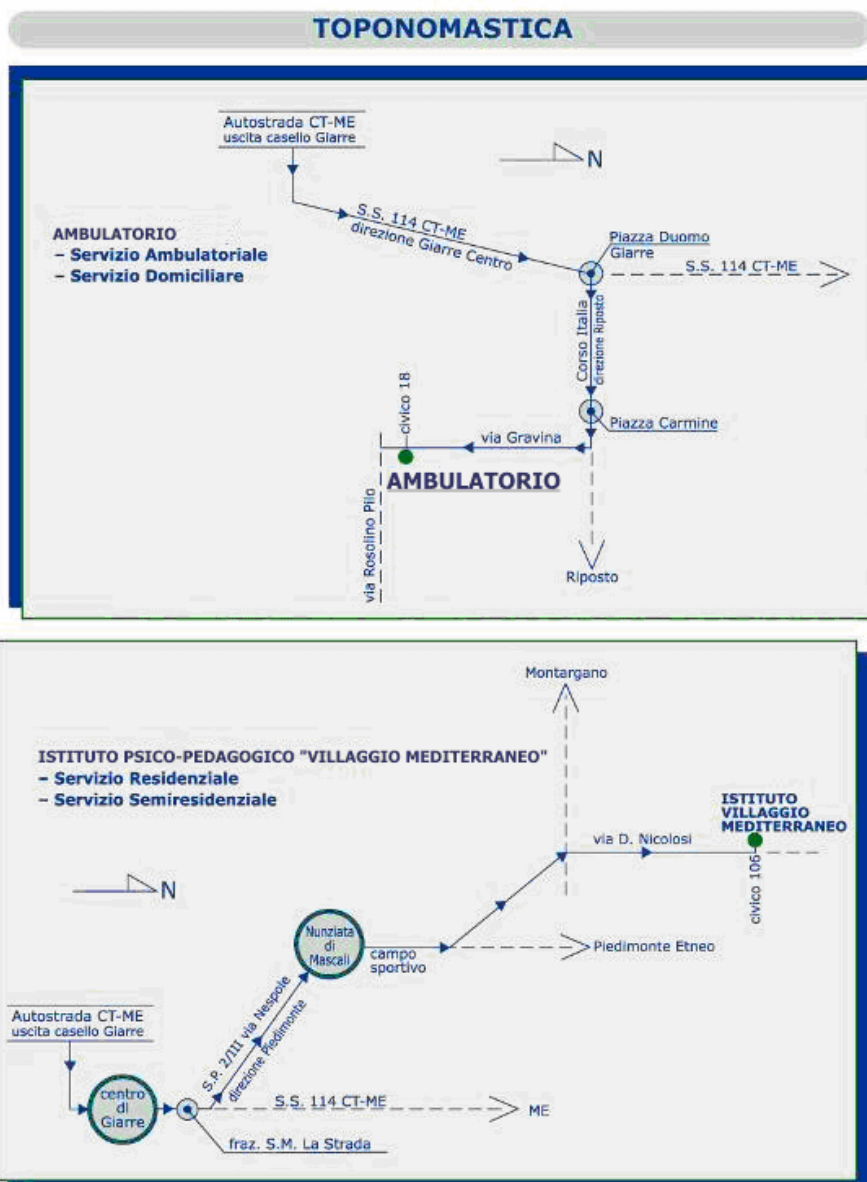
email: info@fondazioneortus.org

pec: fondazioneortus@keypec.it

Come raggiungerci

I due Centri sono facilmente raggiungibili in automobile

- Percorrendo l'autostrada Catania-Messina (A18) uscire a Giarre;
- Per l'Ambulatorio seguire le indicazioni per Giarre centro, immettersi sul Corso Italia e superata piazza S. Francesco d'Assisi e imboccare la prima traversa a destra (via Gravina).
- Per l'Istituto Villaggio Mediterraneo occorre attraversare la frazione S. M. La Strada, al primo incrocio sulla sinistra seguire l'indicazione Piedimonte Etneo e giungere a Nunziata di Mascali; proseguire fino a via D. Nicolosi;



Diritti e doveri degli utenti

A) Ogni cittadino ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni: d'altronde, condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra il paziente ed i medici o gli altri operatori sanitari è che il malato sia protetto da qualsiasi pressione sulle proprie convinzioni morali, politiche, culturali e religiose. Il paziente che accede alla struttura manifesta già un rapporto di fiducia e di stima verso il personale sanitario che vi opera, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

B) L'utente ha il diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle caratteristiche della struttura sanitaria, alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Inoltre, ha il diritto di essere informato sul progetto e sul programma riabilitativo.

C) L'utente assistito dalla struttura ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi a lui in modo cortese e rispettoso, individuandolo con il suo nome e cognome (senza utilizzare appellativi confidenziali né, tanto meno, la patologia dalla quale è affetto) ed interpellandolo con la particella pronominale "Lei".

D) L'utente assistito dalla struttura ha diritto alla riservatezza nell'esecuzione delle visite e dei trattamenti, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali; la discussione del caso clinico deve avvenire nel rispetto della sua sensibilità e della riservatezza; le soluzioni più efficaci per il recupero della sua salute debbono essergli comunicate dal medico cui è affidato.

E) L'utente assistito ha il diritto di ottenere che tutti i propri dati (ed in particolari quelli attinenti al proprio stato di salute) ed ogni altra circostanza che lo riguarda rimangano riservati e pertanto comunicati solo a soggetti preventivamente identificati ed autorizzati.

F) L'utente assistito dalla struttura ha diritto ad essere informato con parole semplici sul decorso della sua malattia e sull'intervento riabilitativo cui viene sottoposto, affinché sia pienamente consapevole e partecipe delle cure.

G) L'utente assistito ha il diritto di essere informato sulla possibilità di trattamenti alternativi, anche se eseguibili solo in altre strutture.

H) L'utente ha il diritto di veder presi in considerazione gli eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.

I) Nell'eventualità in cui l'utente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, deve informare tempestivamente la struttura affinché possano essere evitati sprechi di risorse e perdite di tempo, a discapito di altri utenti.

J) L'utente deve sempre comunicare agli operatori sanitari tutte le informazioni relative alle sue condizioni di salute e ai farmaci di cui fa uso durante il periodo del trattamento riabilitativo.

K) Durante il trattamento riabilitativo l'utente, quando richiesto dalla struttura, deve garantire la presenza di un proprio assistente, il quale non deve però interferire con gli aspetti riabilitativi della prestazione.

L) Al momento della prestazione erogata dalla struttura, l'utente deve essere in condizioni igieniche tali da poter usufruire del trattamento riabilitativo.

M) L'utente assistito ha il dovere di dimostrare rispetto per il lavoro di tutto il personale di assistenza, attenendosi alle prescrizioni e utilizzando in maniera appropriata ambienti, attrezzature e arredi.

Modalità di erogazione dei servizi

Il Servizio di Convitto

Il costo delle prestazioni erogate dal Centro è a totale carico del S.S.N. come da D.A. n. 640 art. 1 del 15/04/2015, e nel D.A. del 29 dicembre 2020 per i Centri di Riabilitazione ex art.26 della Legge n. 833/78.

Il servizio ha sede a Nunziata di Mascali (CT) in via D. Nicolosi, 106. Il servizio ospita 40 utenti, con pernottamento, prevedendo periodici rientri in famiglia concordati con il Servizio Sociale in occasione delle principali festività e secondo quanto richiesto dalla famiglia.

Il Servizio dispone delle seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario
- Medico specialista Psichiatra
- Medico specialista in Neuropsichiatria infantile (NPI)
- Psicologi
- Assistenti Sociali
- Terapisti della riabilitazione
- Educatori
- Maestri d'arte
- Infermieri
- Ausiliari socio-sanitari (OSA)
- Accompagnatori
- Operatori di servizi generali
- Cuoco
- Addetto cucina
- Manutentore
- Direttore Amministrativo
- Impiegati Amministrativi
- Autista
- Custode

Tali figure hanno qualifiche e formazioni adeguate e sono presenti nel numero previsto dagli standard indicati dalla normativa regionale di riferimento e dagli accordi convenzionali.

Ciascuna figura professionale partecipa al progetto riabilitativo con la responsabilità relativa al proprio ambito di applicazione.

Criteria e modalità di accesso

Il servizio di convitto si rivolge a utenti di ambo i sessi adulti e minori (dai 14 anni in sù) affetti da:

- Disabilità Intellettiva di grado lieve, moderato, grave, estremo
- Disturbo dello spettro dell'Autismo
- Disturbo da deficit dell'attenzione/iperattività
- Disturbo da comportamento dirompente del controllo degli impulsi, disturbo della condotta
- Malattie neurologiche in comorbilità con la Disabilità intellettiva

Si realizza così una pluralità di interventi che va dalla valutazione, alla programmazione e all'attuazione del percorso riabilitativo.

Le modalità di accesso alla struttura avvengono:

In ottemperanza a quanto disposto dalla Circolare Regionale n. 1266 del 02/03/2010 (nuovo schema di convenzione - GURS n. 13 del 19/03/2010) l'accesso al servizio residenziale avviene attraverso la lista di attesa unica centralizzata gestita direttamente dall'U.O.C. Handicap ASP di Catania a cui l'utente potrà rivolgersi direttamente.

Nel caso in cui il Centro venga contattato direttamente dalla famiglia o da Enti pubblici o privati, l'assistente sociale raccoglie la richiesta di visita preliminare e contestualmente, il medico del Centro compila l'istanza di ammissione "lista d'attesa per il CdR" (ex art. 26 legge 833/78) e la invia a mezzo fax al Dipartimento di Riabilitazione U.O.C. Handicap ASP di Catania.

Ogni qualvolta si renderà libero un posto, il Centro, tramite l'Amministrazione, richiederà all'U.O.C. dell'ASP di Catania il nominativo dell'utente, in posizione utile della lista d'attesa da poter ricoverare.

Qualora l'utente fosse già stato valutato dalla Nostra struttura il distretto sanitario di competenza dell'utente, provvederà all'emissione della regolare impegnativa; se risultasse sconosciuto si procederà alla visita preliminare ed entro 10 giorni si comunicheranno le proprie determinazioni in merito all'eventuale ricovero. In caso di riscontro negativo, il Direttore Sanitario invierà all'U.O.C. Handicap ASP di Catania relazione dettagliata, che motivi il diniego al ricovero per il trattamento riabilitativo.

Diversamente, in caso di giudizio di idoneità positivo, l'assistito, il genitore o il tutore devono formalizzare la richiesta di assistenza alla Fondazione O.R.T.U.S.

Documentazione richiesta per l'inserimento

Il Responsabile Sanitario provvede a predisporre la richiesta per il trattamento da inviare all'A.S.P. (utilizzando la Scheda di Segnalazione Mod. A).

Inoltre, viene stilato il primo Progetto riabilitativo Individuale (PRI) sottoscritto dall'assistito o dal genitore/tutore, viene redatta la scheda di valutazione multidimensionale S.Va.M.Di come richiesto dal Responsabile del Settore Handicap. Il distretto può approvare o meno la richiesta, ovvero approvarla variando alcune delle condizioni specificate nella richiesta.

Nel caso di inserimento dell'utente, l'Assistente Sociale contatta la famiglia per dare seguito al ricovero e richiede la seguente documentazione:

- ✓ esami ematici;
- ✓ elettrocardiogramma;
- ✓ elettroencefalogramma;
- ✓ vaccinazioni eseguite;
- ✓ libretto sanitario individuale
- ✓ tesserino di esenzione al ticket.
- n. 1 certificati di nascita (autocertificazione);
- n. 1 certificati di residenza (autocertificazione);
- n. 1 stato di famiglia (autocertificazione);
- n. 1 certificato medico;
- n. 1 copia nomina del Tutore o Amministratore di sostegno
- n. 1 richiesta al trattamento;
- n. 1 copia fotostatica accertamento Legge 104/1992;
- n. 1 fotocopia del verbale di invalidità;
- n. 1 fotocopia carta d'identità
- n. 1 fotocopia codice fiscale

fotocopia attestato scolastico e di eventuali corsi di orientamento professionale qualora ne sia in possesso.

Per agevolare l'utente tale modulistica è pubblicata sul sito (www.fondazioneortus.org) e scaricabile, oppure può essere inviata all'utente tramite mail direttamente dal Servizio Sociale.

Sin dal primo contatto con l'assistito e la sua famiglia viene garantito il rispetto del fondamentale diritto all'informazione che costituisce la premessa necessaria alla loro

partecipazione attiva rispetto al percorso riabilitativo. Qualora si tratti di paziente straniero, verificata la necessità di un intervento da parte di un mediatore culturale, sarà cura dell'assistente sociale attivare la collaborazione con tale figura.

La presa in carico dell'utente

Sulla base di quanto emerso nel corso della prima visita, e dalla valutazione ottenuta attraverso la "scheda di rilevazione dei bisogni", l'equipe stabilisce il percorso riabilitativo e in relazione al grado di disabilità, all'età, alle abilità rilevate, il paziente viene inserito in attività individuali e di gruppo, in ambienti opportunamente strutturati dal punto di vista psicofisico.

All'interno del Centro sono previsti:

- Laboratori di ergoterapia: argilla, ferro battuto/falegnameria, cera, economia domestica e floricoltura;
- Attività occupazionale;
- Attività senso-percettive
- Attività di apprendimento;
- Attività grafico-pittoriche;
- Attività di sviluppo dell'autonomia personale e di acquisizione delle abilità integranti;
- Attività espressive e attività ludico-ricreative;
- Progetti educativi a tema;
- Trattamenti riabilitativi individuali (KT, LT, PM) in relazione ai bisogni dell'utente

Le finalità riabilitative mirano essenzialmente al potenziamento e all'acquisizione di nuove competenze relative al profilo prestazione e dello sviluppo funzionale, alla gestione e alla modifica del comportamento disadattivo, alla costruzione di rapporti con le figure di riferimento e allo sviluppo del senso di responsabilità nei confronti degli impegni quotidiani.

Periodicamente vengono organizzate gite per partecipare a manifestazioni sociali, culturali e ricreative. Inoltre il Centro garantisce l'accesso all'istruzione scolastica, mettendo a punto, in collaborazione con le scuole pubbliche del territorio, una programmazione didattica integrata che condivida gli obiettivi dell'intervento riabilitativo.

Durante la permanenza in istituto viene garantita anche l'assistenza medica ed infermieristica e le eventuali terapie farmacologiche.

Gli assistiti fruiscono di permessi per il rientro a casa e di costanti contatti telefonici con la famiglia e possono, inoltre, ricevere visite, che devono essere concordate con l'equipe.

Il Servizio di Semiconvitto

Il servizio ha sede a Nunziata di Mascali (CT) in via D. Nicolosi, 106; il CdR garantisce ospitalità a 40 utenti, in età evolutiva e adulti.

Il servizio viene erogato in due differenti fasce orarie.

Semiconvitto **Adulti:** da **LUNEDI** a **SABATO** dalle 9:30 alle 15:30

Semiconvitto **Età evolutiva:** da **LUNEDI** a **SABATO** dalle 13.30 alle 18.30

Nel periodo estivo, dopo la chiusura della scuola, il servizio di Età Evolutiva, viene erogato durante le ore antimeridiane.

Il Servizio dispone delle seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario
- Medico specialista Psichiatra
- Medico specialista Neuropsichiatria infantile (NPI)
- Psicologi
- Assistenti Sociali
- Terapisti della riabilitazione
- Educatori
- Maestri d'arte
- Infermieri
- Ausiliari socio-sanitari (OSA)
- Accompagnatori
- Operatori di servizi generali
- Cuoco
- Addetto cucina
- Manutentore
- Direttore Amministrativo
- Impiegati Amministrativi
- Autisti

Tali figure hanno qualifiche e formazioni adeguate e sono presenti nel numero previsto dagli standard indicati dalla normativa regionale di riferimento e dagli accordi convenzionali.

Ciascuna figura professionale partecipa al progetto riabilitativo con la responsabilità relativa al proprio ambito di applicazione.

Criteria e modalità di accesso

Il servizio di Semiconvitto si rivolge a utenti di ambo i sessi in età evolutiva e adulti affetti da :

- ✓ Disabilità Intellettiva di grado lieve, moderato, grave, estremo
- ✓ Ritardo globale dello sviluppo
- ✓ Disturbo della comunicazione in comorbidità con la Disabilità intellettiva
- ✓ Disturbo dello spettro dell'Autismo
- ✓ Disturbo da deficit dell'attenzione/iperattività in comorbidità con la Disabilità intellettiva
- ✓ Disturbo da comportamento dirompente del controllo degli impulsi, disturbo della condotta
- ✓ Malattie neurologiche in comorbidità con la Disabilità intellettiva

Si realizza così una pluralità di interventi che va dalla valutazione, alla programmazione e all' attuazione del percorso riabilitativo.

Le modalità di accesso alla struttura avvengono:

In ottemperanza a quanto disposto dalla Circolare Regionale n. 1266 del 02/03/2010 (nuovo schema di convenzione - GURS n. 13 del 19/03/2010) l'accesso al servizio residenziale avviene attraverso la lista di attesa unica centralizzata gestita direttamente dall' U.O.C. handicap ASP di Catania a cui l'utente potrà rivolgersi direttamente.

Nel caso in cui il Centro venga contattato direttamente dalla famiglia o da Enti pubblici o privati, l'assistente sociale raccoglie la richiesta di visita preliminare e contestualmente, il medico del Centro compila l'istanza di ammissione "lista d'attesa per il CdR " (ex art. 26 legge 833/78) e la invia a mezzo fax al Dipartimento di Riabilitazione U.O.C. Handicap ASP di Catania.

Ogni qualvolta si renderà libero un posto, il Centro, tramite l'Amministrazione, richiederà all'U.O.C. dell'ASP di Catania il nominativo dell'utente, in posizione utile della lista d'attesa da poter ricoverare.

Qualora l'utente fosse già stato valutato dalla Nostra struttura il distretto sanitario di competenza dell'utente, provvederà all'emissione della regolare impegnativa; se risultasse sconosciuto si procederà alla visita preliminare ed entro 10 giorni si comunicheranno le proprie determinazioni in merito all'eventuale ricovero. In caso di riscontro negativo, il

Direttore Sanitario invierà all' U.O.C. Handicap ASP di Catania relazione dettagliata, che motivi il diniego al ricovero per il trattamento riabilitativo.

Diversamente, in caso di giudizio di idoneità positivo, l'assistito, i genitori o il tutore devono formalizzare la richiesta di assistenza alla Fondazione O.R.T.U.S..

Documentazione richiesta per l'inserimento

Il Responsabile Sanitario provvede a predisporre la richiesta per il trattamento da inviare all'A.S.P. (utilizzando la Scheda di Segnalazione Mod. A).

Inoltre, viene stilato il primo Progetto riabilitativo Individuale (PRI) insieme alla scheda di valutazione multidimensionale S.Va.M.Di come richiesto dal Responsabile del Settore Handicap. Il distretto può approvare o meno la richiesta, ovvero approvarla variando alcune delle condizioni specificate nella richiesta.

Nel caso di inserimento dell'utente, l'Assistente Sociale contatta la famiglia per dare seguito al ricovero e richiede la seguente documentazione:

- ✓ esami ematici;
 - ✓ esami urine;
 - ✓ elettrocardiogramma;
 - ✓ elettroencefalogramma;
 - ✓ vaccinazioni eseguite;
 - ✓ libretto sanitario individuale (in originale);
 - ✓ tesserino di esenzione al ticket.
- n. 1 certificati di nascita (autocertificazione);
n. 1 certificati di residenza (autocertificazione);
n. 1 stato di famiglia (autocertificazione);
n. 1 certificato medico;
n. 1 copia nomina del Tutore o Amministratore di sostegno
n. 1 richiesta al trattamento;
n. 1 copia fotostatica accertamento Legge 104/1992;
n. 1 fotocopia autenticata del verbale di invalidità;
n.1 fotocopia carta d'identità
n. 1 fotocopia codice fiscale
fotocopia attestato scolastico e di eventuali corsi di orientamento professionale qualora ne sia in possesso.

Per agevolare l'utente tale modulistica è pubblicata sul sito (www.fondazioneortus.org) e scaricabile, oppure può essere inviata all'utente tramite mail direttamente dal Servizio Sociale.

Sin dal primo contatto con l'assistito e la sua famiglia viene garantito il rispetto del fondamentale diritto all'informazione che costituisce la premessa necessaria alla loro partecipazione attiva rispetto al percorso riabilitativo. Qualora si tratti di paziente straniero, verificata la necessità di un intervento da parte di un mediatore culturale, sarà cura dell'assistente sociale attivare la collaborazione con tale figura.

La presa in carico dell'utente in età adulta

Sulla base di quanto emerso nel corso della prima visita e dalla valutazione ottenuta attraverso la "scheda di rilevazione dei bisogni", l'equipe stabilisce il percorso riabilitativo e in relazione al grado di disabilità, all'età, alle abilità rilevate, il paziente viene inserito in attività individuali e di gruppo, in ambienti opportunamente strutturati dal punto di vista psicofisico.

All'interno del Centro sono previsti:

- Laboratori di ergoterapia: argilla, ferro battuto/falegnameria, cera, economia domestica e floricoltura;
- Attività senso-percettive
- Attività di apprendimento;
- Attività grafico-pittoriche;
- Attività di sviluppo dell'autonomia personale e di acquisizione delle abilità integranti;
- Attività espressive e attività ludico-ricreative;
- Progetti educativi a tema;
- Trattamenti riabilitativi individuali (KT, LT, PM) in relazione ai bisogni dell'utente

Le finalità riabilitative mirano essenzialmente al potenziamento e all'acquisizione di nuove competenze relative al profilo prestazione e dello sviluppo funzionale, alla gestione e alla modifica del comportamento disadattivo, alla costruzione di rapporti con le figure di riferimento e allo sviluppo del senso di responsabilità nei confronti degli impegni quotidiani.

La presa in carico dell'utente in età evolutiva

Gli assistiti in età evolutiva in relazione al grado di disabilità, alla valutazione ottenuta attraverso la "scheda di rilevazione dei bisogni", vengono inseriti in attività differenziate, in

situazione di piccolo gruppo ed in ambienti opportunamente strutturati dal punto di vista psicofisico, sulla base del progetto riabilitativo individuale.

Le attività differenziate nei diversi piccoli gruppi hanno come obiettivo lo sviluppo e/o il potenziamento delle abilità cognitive, comunicative, sociali. e di autonomia.

Le attività abilitative nello specifico sono le seguenti:

- Attività didattica integrata;
- Attività senso-percettiva;
- Terapia occupazionale;
- Sviluppo autonomia e abilità integranti;
- Economia domestica;
- Progetti educativi a tema;
- Attività ludico-ricreative.
- Trattamenti riabilitativi individuali (KT, LT, PM) in relazione ai bisogni dell'utente

Coinvolgimento dei Caregiver

Il modello riabilitativo della “presa in carico globale” dell'utente presuppone il coinvolgimento dei caregiver dell'assistito, siano essi i familiari o la persona giuridica preposta alla tutela.

La partecipazione attiva avviene già nella fase della predisposizione del Progetto Riabilitativo Individualizzato (P.R.I.), che viene proposto ai caregiver richiedendone l'accettazione formale per approvazione; anche la compilazione e sottoscrizione del Consenso Informato e di tutte le Informative contribuiscono a realizzare un coinvolgimento funzionale durante tutto il percorso riabilitativo.

Nei confronti dei caregiver, inoltre, vengono attivati interventi professionali dell'assistente sociale finalizzati all'utilizzo più appropriato delle risorse ambientali e sociali oltre che offerti colloqui di sostegno e counselling psicologico.

Le Assenze

Assenze per malattia, superiori a 5 (cinque) giorni consecutivi, devono essere giustificate da certificato medico da consegnare all'Assistente Sociale. Si sottolinea l'obbligo di comunicare all'Assistente Sociale qualsiasi tipo di ricovero ospedaliero, compreso il day-hospital, o accertamenti sanitari significativi per l'attività riabilitativa, consegnando una copia della relativa documentazione.

Gestione eventuali emergenze

Il personale è addestrato alla gestione delle situazioni di emergenza quali terremoto, incendio, cedimento strutturale e primo soccorso, sulla base di quanto definito nel Piano di Emergenza della struttura.

Per quanto concerne le situazioni di emergenza sanitaria, il personale cui sono affidati gli assistiti deve prontamente soccorrerli qualora dovessero avere bisogno di aiuto: in tali circostanze, deve richiedere l'immediato intervento del personale sanitario presente in struttura, se di turno; se l'emergenza si verifica in orari in cui non è presente personale sanitario, l'operatore, se ritiene che le condizioni siano gravi, deve richiedere l'immediato intervento del 118.

Anche in caso di eventuale allontanamento di un assistito dal gruppo: l'operatore si comporta secondo quanto previsto dalla procedura interna del Centro avvisando immediatamente il Direttore Sanitario che darà disposizioni in merito alle ricerche da avviare e alle eventuali comunicazioni da inoltrare ai carabinieri.

La Dimissione

Le dimissioni dalla struttura possono avvenire per diversi motivi:

- raggiungimento degli obiettivi riabilitativi prefissati;
- irregolarità nelle presenze;
- prolungate assenze ingiustificate;
- su richiesta della famiglia.

Infine, la dimissione può essere richiesta dall'equipe multidisciplinare per il venir meno dei requisiti necessari (alleanza terapeutica o mancata accettazione del Progetto Riabilitativo Individuale)

I Reclami

Le Relazioni con il Pubblico sono gestite dal Servizio Sociale del CdR (ad eccezione degli aspetti sanitari per i quali il riferimento è esclusivamente rappresentato dal medico che ha in carico l'assistito), che accoglie le varie richieste e gli eventuali reclami riguardo disservizi riscontrati.

L'utente può presentare il reclamo:

- contattando telefonicamente il Servizio Sociale;
- inviando una lettera indirizzata al Responsabile Qualità della Fondazione O.R.T.U.S. (Via D. Nicolosi n.106 – 95010 Nunziata di Mascali - CT)
- compilando il modulo segnalazione reclami disponibile presso il Servizio Sociale.

Il Responsabile Qualità della struttura provvede a dare immediato seguito alla segnalazione dell'utente. Entro quindici giorni dal ricevimento del reclamo verrà data comunicazione scritta al reclamante in merito alla soluzione attuata.

La Gestione della privacy

I dati personali che affluiscono presso la Fondazione O.R.T.U.S. sono gestiti in conformità a quanto previsto dal Regolamento dell'Unione Europea n. 679/2016, noto anche come "GDPR" e, quindi:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;

I dati personali che affluiscono presso la Fondazione O.R.T.U.S. sono gestiti in conformità a quanto previsto dal Regolamento dell'Unione Europea n. 679/2016, noto anche come "GDPR" e, quindi:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

I dati personali sono conservati in archivi cartacei, informatici e telematici situati in paesi nei quali è applicato il GDPR (paesi UE).

Ai sensi dell'art. 37 del GDPR, Il Responsabile della Protezione dei dati personali (Responsabile della protezione dei dati - RPD) è lo studio "IPPOCRATE A.S. s.r.l" il cui Referente Ing. Alfio Torrisi può essere contattato per ogni informazione e richiesta ai seguenti recapiti :

e-mail: rpd.privacy@fondazioneortus.org

Mobile : 348-4714531

Ufficio : 095-939788

La Rilevazione della Soddisfazione dell'Utente

La Fondazione O.R.T.U.S. provvede a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti tramite la somministrazione di appositi questionari una volta l'anno.

Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari. Il Responsabile Qualità mette a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'assistito.

Standard di qualità'

La Fondazione O.R.T.U.S. ha provveduto ad analizzare le esigenze e le aspettative dei propri utenti identificando gli elementi che vengono considerati come fattori di qualità del servizio erogato; per ciascuno di questi fattori sui quali la Fondazione è in grado di esercitare un controllo, ha definito degli indicatori di prestazione ed ha fissato uno standard minimo di qualità.

La modalità di tutela degli utenti nel caso in cui gli standard non vengano soddisfatti o riscontrati dei reclami, La Fondazione Ortus rinvia in sede di riesame della Direzione l'analisi delle cause e le relative azioni di miglioramento da attuare al fine di garantire il livello di standard prefissato.

Strumenti di verifica della qualità

Per offrire un servizio riabilitativo qualitativamente valido e rispettoso dei diritti dell'assistito la Fondazione O.R.T.U.S. si impegna a sviluppare una progettazione tecnico-organizzativa ampia e flessibile da sperimentare e verificare attraverso strumenti idonei quali:

Fattori	indicatore	Soglia di accettazione	Frequenza misurazione	Responsabile rilevazione
Qualità dei luoghi di erogazione del servizio	Confort degli ambienti	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile
	Pulizia e igiene degli ambienti	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile
Qualità delle informazioni ricevute	Informazioni ricevute sull'organizzazione del servizio	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile
	Riservatezza Tutela dei dati e della privacy degli utenti	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile
	Accessibilità al servizio	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile
Qualità del servizio sanitario erogato	Coinvolgimento al percorso di cura	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile
	Valutazione del percorso di cura attuato	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile
Qualità del Personale	Cura e attenzione ai bisogni dell'utente	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile
	Competenza e professionalità	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile
	Relazione instaurata con l'utente	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile
	Atteggiamento del personale sanitario	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile

- monitoraggio dei risultati riabilitativi dei pazienti;
- monitoraggio della soddisfazione dell'utente;
- monitoraggio dei reclami;
- monitoraggio della soddisfazione degli operatori;
- monitoraggio degli standard di qualità e degli indicatori di processo.

Le risultanze delle rilevazioni vengono annualmente rese disponibili all'utenza attraverso le attività di reporting, disponibili sia presso il servizio sociale che pubblicate sul sito della fondazione: <https://fondazioneortus.org/>

Questionario

Gentile Utente, Le chiediamo di dedicarci qualche minuto per conoscere il suo giudizio riguardo al nostro servizio. La compilazione del questionario di seguito proposto ci consentirà di individuare, studiare e risolvere situazioni critiche o problemi che al momento non sono chiari.

RingraziandoLa per la cortese collaborazione, La preghiamo di rivolgersi all'Assistente Sociale per eventuali dubbi o chiarimenti inerenti alla compilazione del questionario stesso.

La invitiamo a rispondere alle seguenti domande segnando con X la risposta che intende fornire:

1 = *insoddisfatto*; 2 = *poco soddisfatto*; 3 = *parzialmente soddisfatto*; 4 = *soddisfatto*; 5 = *molto soddisfatto*;

Esprima il suo grado di soddisfazione in merito a:

	RISPOSTE	1	2	3	4	5
1	E' soddisfatto delle informazioni ricevute sull'organizzazione del nostro servizio (Carta dei Servizi, Regolamento, Procedure)?					
2	E' soddisfatto delle informazioni ricevute sulla Tutela della sua privacy?					
3	E' soddisfatto delle informazioni ricevute sull'accessibilità del Servizio?					
4	E' soddisfatto del Comfort degli ambienti?					
5	E' soddisfatto della Pulizia e igiene degli ambienti?					
6	(Da compilare solo se utente straniero) E' soddisfatto delle informazioni ricevute sulle modalità di affiancamento offerte nella fase di accoglienza e durante il percorso riabilitativo attraverso la figura del Mediatore culturale.?					
7	(Da compilare solo se utente straniero) E' soddisfatto del rispetto e dell'attenzione mostrata verso la sua cultura?					
8	(Da compilare se utente adulto) E' soddisfatto delle informazioni ricevute sulle modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività riabilitative?					

9	(Da compilare nel caso di minore) E' soddisfatto delle informazioni ricevute sulle modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività riabilitative?					
10	E' soddisfatto dell'attenzione del personale sanitario in relazione ai suoi bisogni?					
11	E' soddisfatto dell'erogazione del servizio rispetto ai ritmi fisiologici dell'assistito?					
12	E' soddisfatto della qualità della relazione che si è instaurata con gli operatori del servizio ?					
13	E' soddisfatto dell'atteggiamento del personale sanitario (modo di parlare, ascoltare, rispondere)?					
14	E' soddisfatto della disponibilità del personale sanitario a rispondere a tutti suoi quesiti inerenti la patologia e il percorso riabilitativo intrapreso ?					
15	E' soddisfatto delle informazioni ricevute in merito agli obiettivi del Progetto Riabilitativo Individuale?					
16	E' soddisfatto dei risultati raggiunti in base agli obiettivi riabilitativi programmati?					
17	E' soddisfatto del suo coinvolgimento nel percorso di cura?					
18	E' soddisfatto del percorso di cura attuato?					
19	E' soddisfatto delle informazioni ricevute durante tutte le fasi del percorso riabilitativo?					
20	E' soddisfatto della corrispondenza tra gli obiettivi da lei desiderati e quelli condivisi nel Progetto Riabilitativo Individuale?					
21	E' soddisfatto della competenza e della professionalità degli Operatori?					
22	E' soddisfatto delle attenzioni che il personale mette nella cura della persona?					
23	Il suo familiare è soddisfatto di frequentare il Centro?					
24	(Da compilare solo se utente di Semiconvitto) E' soddisfatto dell'orario di erogazione del Servizio?					

25	(Da compilare solo se si usufruisce del Servizio trasporto della Fondazione ORTUS) E' soddisfatto del Servizio trasporto?					
26	E' soddisfatto delle attività ricreative interne/esterne (feste, giochi, gite...) organizzate dalla Struttura?					
27	E' soddisfatto della segnaletica presente in Struttura che l'aiuta ad orientarsi?					

Note e suggerimenti

Si chiede gentilmente di indicare se il questionario è stato compilato da:

UTENTE

FAMILIARE

Servizio di riferimento

Convitto

Semiconvitto

Il questionario è anonimo, ma se il compilatore lo desidera può firmarlo

Luogo e data _____

Gestione emergenza COVID

L'accesso in struttura è consentito secondo quanto indicato dalle normative Ministeriali:

Ordinanza del Ministero della Salute del 1 Maggio 2023: “Misure concernenti l'utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie sull'intero territorio nazionale in relazione all'accesso alle strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio-assistenziali.

In ottemperanza alle norme vigenti e all'andamento epidemiologico dell'infezione da SARS-CoV2, la Fondazione O.R.T.U.S. continua ad adottare tutte le procedure necessarie per il contenimento del contagio. Tutto il personale operante nella FONDAZIONE ORTUS è formato per la prevenzione/contenimento del contagio da SARS-CoV2 e per l'uso corretto dei DPI. Per i Servizi di Convitto, Semiconvitto, sono previste procedure specifiche.

Ministero della Salute circolare del 08 Maggio 2023: “Indicazioni per l'effettuazione dei test diagnostici per SARS-CoV-2 per l'accesso e il ricovero nelle strutture sanitarie, residenziali sanitarie e sociosanitarie.

All'ingresso della struttura sono affisse le procedure attuate in Azienda per ridurre il rischio di contagio nonché sulle norme igieniche da seguire.

Per ulteriori informazioni sull'organizzazione dei servizi si rimanda al sito della Fondazione ORTUS : www.fondazioneortus.org

REPORTING

INDICATORI SERVIZIO INTERNATO E SEMINTERNATO ANNO 2023

COSI' COME PREVISTO NELLA CARTA DEI SERVIZI, SI PUBBLICANO I RISULTATI DEGLI INDICATORI RILEVATI PER L'ANNO 2023

Fattori	indicatore	Soglia di accettazione	Frequenza misurazione	Responsabile rilevazione	Soglia raggiunta
<i>Qualità dei luoghi di erogazione del servizio</i>	Confort degli ambienti	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile	93%
	Pulizia e igiene degli ambienti	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile	95%
<i>Qualità delle informazioni ricevute</i>	Informazioni ricevute sull'organizzazione del servizio	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile	92%
	Riservatezza Tutela dei dati e della privacy degli utenti	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile	92%
	Accessibilità al servizio	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile	91%
<i>Qualità del servizio sanitario erogato</i>	Coinvolgimento al percorso di cura	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile	91%
	Valutazione del percorso di cura attuato	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile	94%
<i>Qualità del Personale</i>	Cura e attenzione ai bisogni dell'utente	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile	93%
	Competenza e professionalità	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile	94%
	Relazione instaurata con l'utente	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile	94%
	Atteggiamento del personale sanitario	90% da questionario di soddisfazione	Annuale	Medico Responsabile	94%

DAI VALORI INDICATI IN TABELLA SI EVIDENZIA CHE PER L'ANNO 2023 I
RISULTATI ATTESI SONO STATI RAGGIUNTI.

DAI RISULTATI RAGGIUNTI EMERGE L'IMPEGNO PER UN MIGLIORAMENTO
CONTINUO DEL SERVIZIO, SI RINGRAZIANO QUANTI HANNO CONTRIBUITO AL
RAGGIUNGIMENTO DI TALE RISULTATO

Masali 10/01/2024

REPORTING

RISULTATO DEI MONITORAGGI DELLE PROCEDURE ADOTTATE NELL'AREA SANITARIO-RIABILITATIVA PER IL SERVIZIO DI INTERNATO E SEMINTERNATO - ANNO 2023

COSI' COME PREVISTO NELLE PROCEDURE, SI PUBBLICANO I RISULTATI DEI MONITORAGGI EFFETTUATI PER L'ANNO 2023

N.	Indicatori	Questionario	frequenza rilevazione	soglia di accettazione	RISULTATO MISURATO ANNO 2023
1)	<i>Qualità del Servizio erogato</i>	Questionario della Soddisfazione degli utenti	Annuale	75%	93% int. 93% sem.
2)	<i>Qualità delle informazioni ricevute</i>	Questionario sulla conoscenza e coinvolgimento del paziente/familiare nella gestione del Rischio Clinico	Annuale	80%	92% int 89% sem
3)	<i>Qualità del Servizio erogato</i>	Questionario di valutazione della qualità della relazione tra professionisti sanitari/ pazienti e familiari	Annuale	90%	93% int 93% sem
4)	<i>Qualità del Servizio erogato</i>	Questionario di valutazione della comunicazione al paziente	Annuale	95%	96% int 96% sem
5)	<i>Qualità del Servizio erogato</i>	Questionario di valutazione del processo di umanizzazione	Annuale	75%	83% int 92% sem
6)	<i>Qualità del Servizio erogato</i>	Questionario di valutazione del percorso di cura	Annuale	75%	93% int 91% sem

DAI VALORI INDICATI IN TABELLA SI EVIDENZIA CHE PER L'ANNO 2023 I RISULTATI ATTESI SONO STATI RAGGIUNTI.

DAI RISULTATI RAGGIUNTI EMERGE L'IMPEGNO PER UN MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SERVIZIO, SI RINGRAZIANO QUANTI HANNO CONTRIBUITO AL RAGGIUNGIMENTO DI TALE RISULTATO

Mascalì 10/01/2024