





ORTUS

FONDAZIONE ONLUS

RIABILITAZIONE
Convenzionata e Privata

CARTA DEI SERVIZI

C.d.R. - Ambulatorio
Servizio Ambulatoriale e Domiciliare



Via Gravina, 18 – Giarre (CT)
tel. 095 933952 tel./fax 095 9702058
mail: info@fondazioneortus.org
pec: fondazioneortus@keypec.it

Indice

● Chi Siamo - Cenni Storici	pag.	3
● Principi ispiratori	pag.	4
● Risorse Umane	pag.	6
● La nostra organizzazione	pag.	7
● Come contattarci	pag.	8
● Come raggiungerci	pag.	9
● Diritti e doveri generali degli utenti	pag.	10
● Modalità di erogazione dei servizi		
▶ Servizio Ambulatoriale	pag.	12
▶ Servizio Domiciliare	pag.	15
● Accesso ai servizi	pag.	18
▶ Le segnalazioni e La presa in carico dell'utente	pag.	18
▶ Coinvolgimento dei caregiver - Le assenze - La dimissione	pag.	20
● I reclami	pag.	21
● La gestione della privacy utenti	pag.	21
● La rilevazione della soddisfazione dell'utente	pag.	22
● Standard di qualità	pag.	22
▶ REPORTING: Indicatori Servizio Ambulatoriale E Domiciliare Anno 2023	pag.	23
● Strumenti di verifica della qualità	pag.	26
● Allegati	pag.	27
▶ <i>Verbale di reclamo</i>	pag.	27
▶ <i>Questionario per valutare la soddisfazione degli utenti</i>	pag.	28
● Gestione emergenza coronavirus	pag.	30
● Accesso Utente, Visitatori e Fornitori	pag.	30

Chi siamo - *Cenni Storici*

La **FONDAZIONE O.R.T.U.S.** (Ospitalità e Residenzialità Terapeutica di Unità 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.

Principi ispiratori

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

Umanizzazione: i rapporti con gli utenti sono fondati su regole uguali per tutti; in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.). Obiettivo della Fondazione Ortus è quello di sensibilizzare i propri professionisti sanitari a conoscere i bisogni di salute delle persone con maggior disagio, acquisire e/o affinare le competenze di processo in materia di aspetti relazionali (la comunicazione interna, esterna, con paziente) e umanizzazione delle cure per accogliere il paziente straniero e la sua famiglia, affermare la cultura dell'inclusione e garantire il rispetto dei principi di uguaglianza e universalità delle cure.

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.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, LA FONDAZIONE si impegna a garantire che:

- *non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi;*

- *le informazioni di carattere personale degli Utenti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.*

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti della FONDAZIONE sono tenuti a fornire agli Utenti informazioni chiare, semplici ed esaustive.

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 del l'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.

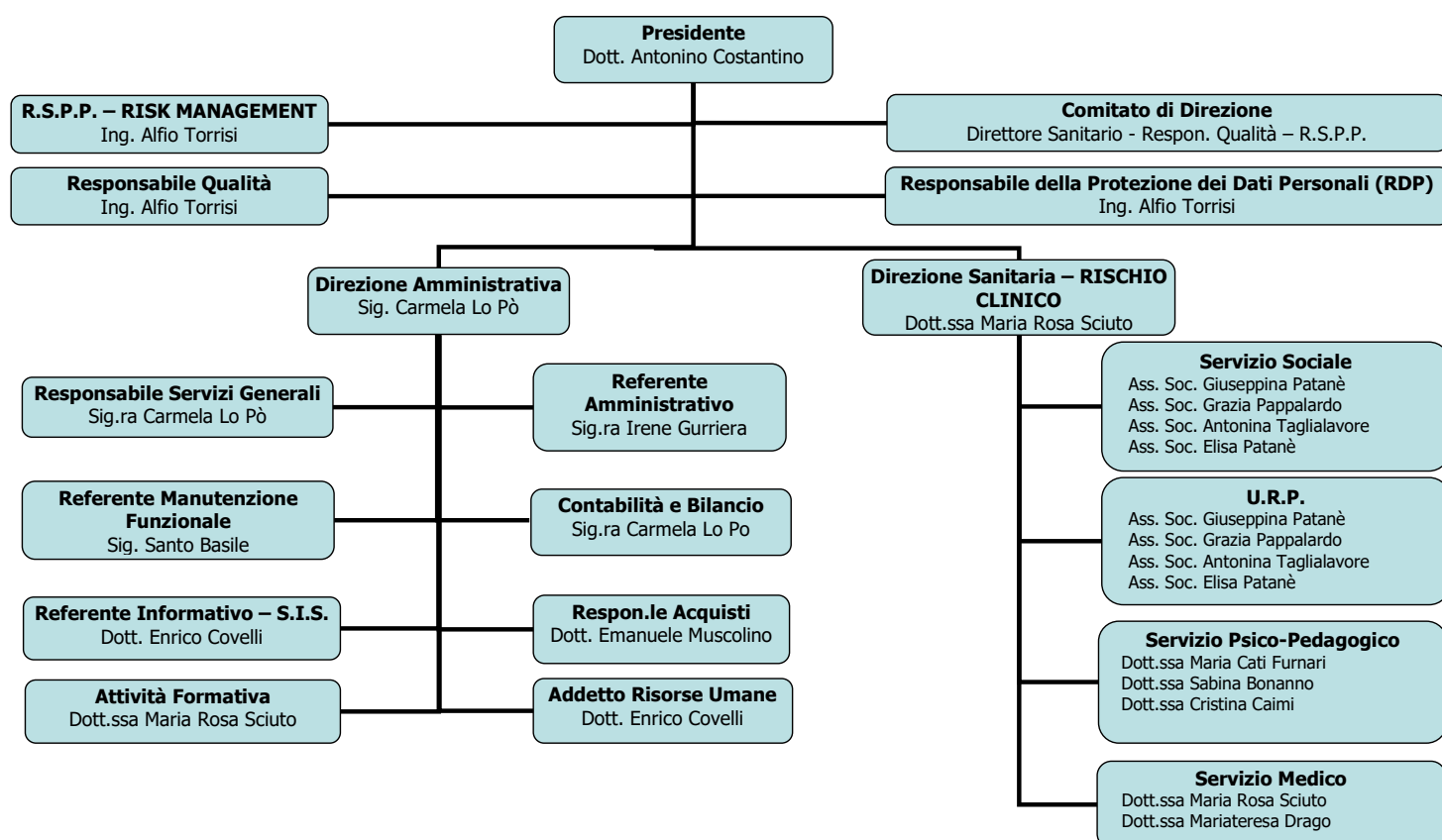
Attraverso la continua comunicazione ed il costante rapporto diretto con tutti il personale, la Direzione assicura che tutti siano sempre pienamente consapevoli dell'importanza e della rilevanza delle attività svolte e che abbiano contezza della propria capacità di incidere sul raggiungimento degli obiettivi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

La Nostra Organizzazione

La nostra organizzazione opera secondo il seguente schema:

FONDAZIONE O.R.T.U.S.

ORGANIGRAMMA IN VIGORE DA GIUGNO 2024 CDR “Ambulatorio”



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

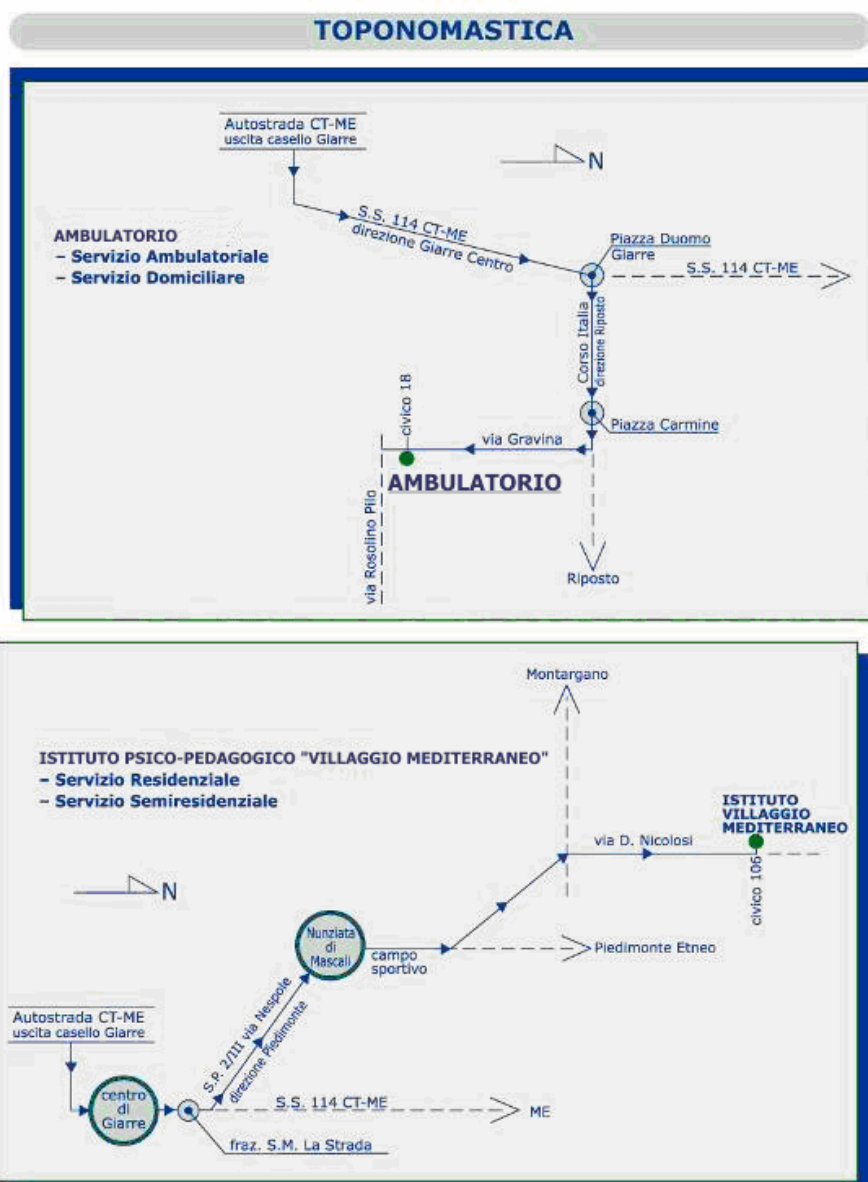
email: info@fondazioneortus.org

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 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. Il paziente straniero ha la possibilità di essere informato, sulle attività riabilitative possibili e sul percorso riabilitativo proposto, grazie al supporto di un mediatore culturale.

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 assistito 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 assistito 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 assistito 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 assistito, 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 assistito 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.

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.

Modalità di erogazione dei Servizi

Il Servizio Ambulatoriale

Il CdR ha sede a Giarre (CT) in via Gravina n. 18 ed è autorizzato ad effettuare 71 prestazioni giornaliere. Il servizio viene garantito tutto l'anno con possibili brevi chiusure nei periodi di Natale e Ferragosto, definite secondo la programmazione annuale.

L'apertura è prevista: da **LUNEDÌ a VENERDÌ 8:00 - 20:00**
SABATO 8:00 - 14:00

L'equipe riabilitativa che opera all'interno del centro si compone delle seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario
- Medico specialista NPI
- Medico specialista Neurologo
- Psicologo
- Assistente Sociale
- Fisioterapista
- Neuropsicomotricista
- Logopedista

Tali figure hanno qualifiche e formazione 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.

Le prestazioni erogate sono le seguenti:

- Fisiocinesiterapia
- Neuropsicomotricità
- Logopedia

Criteri e modalità di accesso

La FONDAZIONE svolge attività di riabilitazione per soggetti affetti da:

- Disabilità Intellettiva di grado lieve, moderato, grave, estremo
- Ritardo globale dello sviluppo
- Disturbo della comunicazione
- Disturbo dello spettro dell'Autismo
- Disturbo dell'apprendimento
- Disturbo da deficit dell'attenzione/iperattività
- Disturbo da comportamento dirompente del controllo degli impulsi, disturbo della condotta
- Malattie neurologiche di tipo cerebrovascolare, neurodegenerativo, post-infettive, post traumatiche e metaboliche.

La richiesta di assistenza è generalmente effettuata dall'utente, dalla sua famiglia o da chi ne fa le veci, da strutture sanitarie, dai servizi sociali territoriali e dal Tribunale dei Minori ed è accolta direttamente dall'Assistente Sociale che compila la "Scheda di Segnalazione per assistenza Ambulatoriale e Domiciliare" e fa sottoscrivere il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto della normativa vigente. Contestualmente, verrà consegnata all'utente l'Informativa ai sensi del Dlg 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e porta a conoscenza che la Carta dei Servizi del C.d.R. è visionabile anche da sito web www.fondazioneortus.org

Sarà cura dell'Assistente Sociale , al momento della segnalazione da parte di un utente straniero, attivare la collaborazione di un Mediatore Culturale.

Il Mediatore Culturale sarà presente in tutte le fasi del percorso riabilitativo per interfacciarsi con l'utente: in prima visita, ad inizio trattamento riabilitativo, in occasione del monitoraggio dell'andamento terapeutico, in contesto di verifica degli obiettivi sia al fine di proseguire l'intervento riabilitativo con il rinnovo del P.R.I. o procedere con le dimissioni.

L'Assistente Sociale provvederà, successivamente, ad individuare il giorno e l'ora in cui l'utente effettuerà la visita e lo comunicherà all'interessato .

L'inizio del trattamento potrà, comunque, avvenire solo dopo relativa autorizzazione rilasciata dalla ASP di residenza dell'utente, previa presentazione della richiesta di autorizzazione di ricovero da parte del CdR, corredata dal Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.) e dalla documentazione di cui al successivo paragrafo.

La funzione di accoglienza è svolta dall'Assistente Sociale che effettua un colloquio allo scopo di raccogliere informazioni necessarie per una valutazione globale del caso. In questa fase si fornisce anche un intervento di segretariato sociale.

La visita viene eseguita dal Medico Specialista (Neurologo, Neuropsichiatra Infantile) che pone la diagnosi d'ingresso e, sentita l'equipe, stabilisce le possibilità riabilitative compatibilmente con i requisiti strutturali e procedurali del centro.

Il Medico informa l'utente di quanto emerso dalla valutazione, assicurandosi che il paziente abbia compreso le informazioni ricevute, e prende atto della scelta del paziente, che si concretizza con la condivisione della proposta riabilitativa, la sottoscrizione del PRI e del "consenso informato".

Nel corso della prima visita, accertata l'idoneità al trattamento, l'Assistente Sociale raccoglie tutte le informazioni necessarie alla valutazione dei bisogni del paziente (didattica, lavoro, altre attività, ecc.) attraverso la "SCHEMA RILEVAZIONE BISOGNI S. AMBULATORIALE" (S.R.B.S.A.).

Le indicazioni rilevate dalla "S.R.B.S.A." sono utilizzate per la programmazione settimanale del piano di lavoro dei terapisti. Il PIANO DI LAVORO TERAPISTA (M89) riporta le sedute e gli orari previsti dei trattamenti, organizzati, secondo quanto indicato nella scheda di rilevazione (1° Fascia oraria mattutina = Adulti lavoratori/ Bambini scolarizzati - 2° Fascia oraria mattutina = Adulti/ Bambini non scolarizzati - POMERIGGIO= Adulti/ Bambini scolarizzati).

Documentazione richiesta per l'inserimento

Nel caso di inserimento dell'utente dovrà essere prodotta la seguente documentazione:

- ◆ Fotocopia del verbale di accertamento handicap (L.104/92) e di invalidità civile o copia della ricevuta di presentazione dell'istanza all'INPS;
- ◆ Fotocopia del decreto di nomina del tutore/curatore/amm.re di sostegno se presente;
- ◆ Fotocopia della Carta di Identità;
- ◆ Dichiarazione sostitutiva della certificazione di residenza, di stato di famiglia e di nascita;
- ◆ Fotocopia della Tessera Sanitaria formato Europeo;
- ◆ Documentazione sanitaria.

L'utente, o chi lo rappresenta, si impegna a comunicare tempestivamente qualsiasi variazione intervenisse in merito ai contenuti dei documenti prodotti al momento dell'inserimento.

Il Servizio Domiciliare

Il servizio ha sede a Giarre (CT) in via Gravina n. 18; il CdR è autorizzato ad erogare 55 prestazioni giornaliere.

Il trattamento domiciliare è prescritto, in maniera tecnicamente motivata, limitatamente a pazienti intrasportabili o quando, anche temporaneamente, la situazione logistica aggraverebbe ulteriormente la condizione patologica dell'utente.

Il CdR eroga il servizio tutti i mesi dell'anno, con possibili brevi chiusure nei periodi di Natale e Ferragosto, definite secondo la programmazione annuale.

L'apertura è prevista: da **LUNEDÌ** a **VENERDÌ** **8:00 - 20:00**

SABATO **8:00 - 14:00**

L'equipe riabilitativa che opera all'interno del centro si compone delle seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario
- Medico specialista Neuropsichiatra infantile
- Medico specialista Neurologo
- Psicologo
- Assistente Sociale
- Fisioterapista
- Neuropsicomotricista
- Logopedista

Tali figure hanno qualifiche e formazione 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.

Le prestazioni erogate sono le seguenti:

- Fisiocinesiterapia
- Neuropsicomotricità
- Logopedia

Criteri di modalità di accesso

La FONDAZIONE svolge attività di riabilitazione per soggetti affetti da:

- Disabilità Intellettiva di grado lieve, moderato, grave, estremo
- Ritardo globale dello sviluppo
- Disturbo della comunicazione
- Disturbo dello spettro dell'Autismo
- Disturbo dell'apprendimento
- Disturbo da deficit dell'attenzione/iperattività
- Disturbo da comportamento dirompente del controllo degli impulsi, disturbo della condotta
- Malattie neurologiche di tipo cerebrovascolare, neurodegenerativo, post-infettive, post traumatiche e metaboliche.

La richiesta di assistenza è generalmente effettuata dall'utente, dalla sua famiglia o da chi ne fa le veci, da strutture sanitarie, dai servizi sociali territoriali e dal Tribunale dei Minori ed è accolta direttamente dall'Assistente Sociale che compila la "Scheda di Segnalazione per assistenza Ambulatoriale e Domiciliare" e fa sottoscrivere il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto della normativa vigente. Contestualmente, verrà consegnata all'utente l'Informativa ai sensi del Dlg 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e porta a conoscenza che la Carta dei Servizi del C.d.R. è visionabile anche da sito web www.fondazioneortus.org

Sarà cura dell'Assistente Sociale, al momento della segnalazione da parte di un utente straniero, attivare la collaborazione di un Mediatore Culturale.

Il Mediatore Culturale sarà presente in tutte le fasi del percorso riabilitativo per interfacciarsi con l'utente: in prima visita, ad inizio trattamento riabilitativo, in occasione del monitoraggio dell'andamento terapeutico, in contesto di verifica degli obiettivi sia al fine di proseguire l'intervento riabilitativo con il rinnovo del P.R.I. o procedere con le dimissioni.

L'Assistente Sociale provvederà, successivamente, ad individuare il giorno e l'ora in cui l'utente effettuerà la visita e lo comunicherà all'interessato.

L'inizio del trattamento potrà, comunque, avvenire solo dopo relativa autorizzazione rilasciata dalla ASP di residenza dell'utente, previa presentazione della richiesta di autorizzazione

di ricovero da parte del CdR, corredata dal Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.) e dalla documentazione di cui al successivo paragrafo.

La funzione di accoglienza è svolta dall'Assistente Sociale che effettua un colloquio allo scopo di raccogliere informazioni necessarie per una valutazione globale del caso. In questa fase si fornisce anche un intervento di segretariato sociale.

La visita viene eseguita dal Medico Specialista (Neurologo, Neuropsichiatra Infantile) a domicilio, che pone la diagnosi d'ingresso e, sentita l'equipe, stabilisce le possibilità riabilitative compatibilmente con i requisiti strutturali e procedurali del centro.

Il Medico informa l'utente di quanto emerso dalla valutazione, assicurandosi che il paziente abbia compreso le informazioni ricevute, e prende atto della scelta del paziente, che si concretizza con la condivisione della proposta riabilitativa, la sottoscrizione del PRI e del "consenso informato".

Nel corso della prima visita, accertata l'idoneità al trattamento, l'Assistente Sociale raccoglie tutte le informazioni necessarie alla valutazione dei bisogni del paziente (assistenza infermieristica, didattica, lavoro in smart working, altre attività, ecc.) attraverso la "SCHEDE RILEVAZIONE BISOGNI S. DOMICILIARE" (S.R.B.S.D.).

Le indicazioni rilevate dalla "S.R.B.S.D." sono utilizzate per la programmazione settimanale del piano di lavoro dei terapisti. Il PIANO DI LAVORO TERAPISTA (M89) riporta le sedute e gli orari previsti dei trattamenti, organizzati, secondo quanto indicato nella scheda di rilevazione (1° Fascia oraria mattutina = Adulti lavoratori in smart working/Bambini con didattica domiciliare - 2° Fascia oraria mattutina = Adulti/Adulti allestati/Bambini - Case di Riposo).

Documentazione richiesta per l'inserimento

Nel caso di inserimento dell'utente dovrà essere prodotta la seguente documentazione:

- Fotocopia del verbale di accertamento handicap (L.104/92) e di invalidità civile o copia della ricevuta di presentazione dell'istanza all'INPS;
- Fotocopia del decreto di nomina del tutore/curatore/amm.re di sostegno se presente;
- Fotocopia della Carta di Identità;
- Dichiarazione sostitutiva della certificazione di residenza, di stato di famiglia e di nascita;
- Fotocopia della Tessera Sanitaria formato Europeo;
- Documentazione sanitaria appropriata.

L'utente, o chi lo rappresenta, si impegna a comunicare tempestivamente qualsiasi variazione intervenisse in merito ai contenuti dei documenti prodotti al momento dell'inserimento.

Accesso ai Servizi

La Fondazione O.R.T.U.S. ha uniformato la procedura della presa in carico dell'utente per entrambi i servizi ambulatoriale e domiciliare, nonché la modalità di tenuta delle segnalazioni per eventuale inserimento

LE SEGNALAZIONI E LA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

La selezione dell'utente per effettuare la prima visita segue criteri di:

- cronologia dell'inserimento nel registro di segnalazione;
- priorità di ordine sanitario (età dell'utente, diagnosi clinica e indicazione di intervento precoce), prognosi del disturbo (ingravescente o stabilizzato), data di insorgenza della patologia.
- priorità di ordine organizzativo e strutturale: disponibilità di trattamento d'intervento richiesto (FKT, PM, LT). Per il domicilio, disponibilità dell'operatore in relazione alla domiciliazione dell'utente richiedente.

Rappresentano eccezioni all'applicazione del criterio cronologico la presenza di segnalazioni provenienti da utenti cosiddetti periodici, ovvero che effettuano trattamento con carattere di ciclicità e, le variazioni di impegnativa di ricovero da domiciliare ad ambulatoriale dei Servizi della Fondazione ORTUS.

I tempi di attesa sono solo generalmente preventivabili e sono strettamente legati al rispetto di tutti i criteri di priorità sopra definiti, all'andamento dei percorsi riabilitativi degli utenti già in carico (per ciclizzazione o dimissione degli stessi e conseguente disponibilità di orari di terapia per presa in carico di nuovi utenti), nei limiti della ricettività del C.d.R. (numero di prestazioni giornaliere in convenzione).

In caso di disponibilità di posto, il paziente o chi ne fa le veci, avente diritto viene contattato telefonicamente dall'Assistente Sociale che fissa la prima visita ambulatoriale/ domiciliare. Per il paziente straniero, sarà attivata la collaborazione di un Mediatore Culturale.

L'attenzione alla persona nella sua integrità permette di affrontare gli interventi riabilitativi riconoscendo che essi non si limitano esclusivamente ad un intervento medico-sanitario ma rappresentano attività complesse che coinvolgono molte discipline. La riabilitazione è intesa non solo a ridurre il danno prodotto dall'evento patologico, ma anche a valorizzare le capacità dell'individuo, sensibilizzando allo stesso tempo l'ambiente esterno.

Questa impostazione consente di effettuare interventi volti a ridurre o eliminare le condizioni per cui una disabilità diventa un handicap rispetto alla vita sociale, affettiva, culturale, lavorativa, etc. della persona.

Tutta l'équipe provvede a comunicare con i minori ed adulti in modo adatto al loro livello cognitivo ed emotivo.

Per ciascun utente viene aperta la Cartella Clinica che contiene le schede di valutazione, e aggiornamenti clinici a cura dei componenti l'équipe multidisciplinare, il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), la S.VA.M.D.I. e gli esami psicodiagnostici.

Il Progetto Riabilitativo Individuale costituisce il riferimento per ogni intervento svolto dall'équipe riabilitativa.

Esso prevede la presa in carico globale dell'utente con disabilità e della sua famiglia e:

- indica il medico specialista responsabile del progetto stesso;
- tiene conto in maniera globale dei bisogni del paziente, delle sue menomazioni, disabilità e, soprattutto, delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei fattori ambientali, contestuali e personali;
- definisce gli esiti desiderati, le aspettative e le priorità del paziente, dei suoi familiari, quando è necessario, e dell'équipe curante;
- definisce il ruolo dell'équipe riabilitativa, composta da personale adeguatamente formato, rispetto alle azioni da intraprendere per il raggiungimento degli esiti desiderati;
- definisce, nelle linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati;
- è comunicato in modo comprensibile ed appropriato all'utenza;
- è comunicato a tutti gli operatori coinvolti nel progetto stesso.

Il progetto riabilitativo individuale deve essere modificato, adattato e nuovamente comunicato all'utenza ed agli operatori, qualora si verifichi un cambiamento sostanziale degli elementi in base a cui è stato elaborato (bisogni, menomazioni, abilità-disabilità residue, limiti ambientali e di risorse, aspettative, priorità) anche in relazione ai tempi, alle azioni o alle condizioni precedentemente definite.

Il progetto riabilitativo individuale è sempre un prodotto di lavoro d'équipe i cui componenti condividono, per le loro competenze, le responsabilità da esso derivanti. Il progetto riabilitativo ed i suoi programmi attuativi definiscono i tempi di completamento della presa in carico 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 contribuiscono a realizzare un coinvolgimento funzionale al trattamento.

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 o in segreteria. 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 in segreteria una copia della relativa documentazione.

LA DIMISSIONE

La dimissione ordinaria avviene per raggiungimento degli obiettivi riabilitativi e viene formalizzata dalla firma nell’apposito modulo. La dimissione può avvenire:

- da parte dell’equipe per raggiungimento degli obiettivi prefissati nel PRI e scadenza dello stesso che non venga rinnovato, cambio di regime di ricovero, assenze e/o irregolarità prolungata e ingiustificata della frequenza;
- su richiesta del paziente o di chi ne fa le veci (per trasferimento del nucleo familiare, per difficoltà logistico – organizzative);
- per decisione dell’ASP di competenza.

Infine la dimissione può essere richiesta dall’utenza in qualunque momento o dall’equipe multidisciplinare per il venir meno dei requisiti necessari (es. alleanza terapeutica o mancata accettazione del progetto riabilitativo proposto).

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 o nella sala d'attesa del CdR.

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 degli Utenti

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

Il monitoraggio del percorso di cura viene realizzato anche con la compilazione da parte del paziente o di chi ne fa le veci del "Questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti" (M05) attraverso il quale egli viene invitato a esprimere un giudizio sul percorso di cura e sugli obiettivi raggiunti. La compilazione viene effettuata almeno una volta l'anno e all'atto delle dimissioni dal C.d.R. I dati provenienti da tali valutazioni vengono inviati al RQ, analizzati e utilizzati come input per il riesame della direzione e l'eventuale definizione di azioni di miglioramento del Servizio. Gli esiti delle analisi sono inoltre condivisi con gli operatori in occasione di riunioni e con i familiari del paziente mediante comunicazione diretta e/o tramite la Carta dei Servizi.

La Fondazione O.R.T.U.S. provvede a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti tramite la somministrazione di apposito questionario che viene somministrato allo stesso paziente/ caregiver una volta l'anno o al momento della dimissione.

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.

**SERVIZIO AMBULATORIALE
RISULTATI STANDARD QUALITA' ANNO 2023**

N.	FATTORI	INDICATORI	RISULTATO MISURATO		SOGLIA DI ACCETTAZIONE	
1	Qualità dei luoghi del servizio	1. Igiene e Pulizia 2. Confort Ambiente	Pulizia e igiene degli ambienti (ITEM 5) = 98,48%	Comfort degli ambienti (ITEM 4) = 94,69%	80%	
2	Qualità delle informazioni ricevute	1. Informazioni ricevute sull'organizzazione del nostro servizio 2. Tutela della sua privacy	Informazioni ricevute sull'organizzazione del ns servizio (Carta dei Servizi, Regolamento, Procedure) (ITEM 1) = 96,92%	Tutela della sua privacy (ITEM 2) = 97,01%	80%	
3	Accessibilità al servizio	Modalità di accesso per le varie tipologie di utenze	Accessibilità della struttura (ITEM 3) = 86,25%		80%	
4	Qualità dell'Accoglienza	Modalità di accoglienza per le varie tipologie di utenze	(Da compilare solo se utente straniero) Modalità di affiancamento offerte nella fase di accoglienza e durante il percorso riabilitativo attraverso la figura del Mediatore culturale. (ITEM 6) = 92,85%	(Da compilare se utente adulto o anziano) Modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività riabilitative (ITEM 7) = 100%	(Da compilare nel caso di minore) Modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività riabilitative per il suo bambino (ITEM 8) = 96,70%	80%
5	Qualità della Relazione	1. Qualità della relazione che si è instaurata con gli operatori del servizio 2. Atteggiamento del personale sanitario	Qualità della relazione instaurata con gli operatori del servizio (ITEM 11) = 99,23%	Atteggiamento del personale sanitario (modo di parlare, ascoltare, rispondere) (ITEM 12) = 99,23%	80%	
6	Disponibilità del personale	3. Disponibilità del personale sanitario 4. Rispetto e attenzione ai bisogni	Disponibilità del personale sanitario a rispondere a tutti suoi quesiti inerenti la patologia e il percorso riabilitativo intrapreso (ITEM 13) = 95,41%	Interesse e attenzione del personale sanitario in relazione ai suoi bisogni (ITEM 9) = 96,92%	80%	
7	Presenza al trattamento da parte dell'Assistito	Prestazioni pianificate/ Prestazioni eseguite	Totale prestazioni pianificate : 19.715 Totale prestazioni eseguite : 16.462	* 83,98%	95%	
8	Valutazione del percorso di cura	1. Informazioni ricevute sul Progetto Riabilitativo Individuale (obiettivi, programmi terapeutici, monitoraggio) 2. Risultati raggiunti in base agli obiettivi riabilitativi programmati	Informazioni ricevute in merito agli obiettivi del PRI (ITEM 15) = 89,68%	Risultati raggiunti in base agli obiettivi riabilitativi programmati (ITEM 19) = 90,62%	80%	
9	Qualità de servizio percepita	Qualità del servizio in generale	Qualità del servizio in generale (ITEM 20) = 100%		80%	

* Fattore "Presenza al trattamento da parte dell'Assistito":

La percentuale ottenuta del 83,98%, seppure inferiore alla soglia di accettazione indicata del 95%, è da considerarsi positiva alla luce delle seguenti motivazioni:

- l'aumento dei Day Service effettuati dalla nostra utenza ha determinato un incremento del numero di assenze registrate e classificate come "A.G." (assenze giustificate) e non come "R" (ricovero) incidendo in maniera significativa sul totale delle assenze;
- l'aumento tra l'utenza di giovani/adulti affetti da patologie neurodegenerative e che spesso, per l'acuirsi della sintomatologia, non riescono a garantire la regolarità nelle frequenze;
- l'aumento di sindromi influenzali e parainfluenzali registrato nell'anno 2023 specie dopo la riapertura delle scuole.

SERVIZIO DOMICILIARE
RISULTATI STANDARD QUALITA' ANNO 2023 complessivo

N.	FATTORI	INDICATORI	RISULTATO MISURATO		SOGLIA DI ACCETTAZIONE	
1	Qualità dei luoghi del servizio	1. igiene e Pulizia 2. Confort Ambiente	Pulizia e igiene degli ambienti (ITEM 5) = 89,71%	Comfort degli ambienti (ITEM 4) = 88,73%	80%	
2	Qualità delle informazioni ricevute	1. Informazioni ricevute sull'organizzazione del nostro servizio 2. Tutela della sua privacy	Informazioni ricevute sull'organizzazione del ns servizio (Carta dei Servizi, Regolamento, Procedure) (ITEM 1) = 90,48%	Tutela della sua privacy (ITEM 2) = 94,12%	80%	
3	Accessibilità al servizio	Modalità di accesso per le varie tipologie di utenze	Accessibilità della struttura (ITEM 3) = 90,41%		80%	
4	Qualità dell'Accoglienza	Modalità di accoglienza per le varie tipologie di utenze	(Da compilare solo se utente straniero) Modalità di affiancamento offerte nella fase di accoglienza e durante il percorso riabilitativo attraverso la figura del Mediatore culturale. (ITEM 6) = 60%	(Da compilare se utente adulto o anziano) Modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività riabilitative (ITEM 7) = 97,59%	(Da compilare nel caso di minore) Modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività riabilitative per il suo bambino (ITEM 8) = 88,89%	80%
5	Qualità della Relazione	1. Qualità della relazione che si è instaurata con gli operatori del servizio 2. Atteggiamento del personale sanitario	Qualità della relazione che si è instaurata con gli operatori del servizio (ITEM 11) = 100%	Atteggiamento del personale sanitario (modo di parlare, ascoltare, rispondere) (ITEM 12) = 89,66%	80%	
6	Disponibilità del personale	3. Disponibilità del personale sanitario 4. Rispetto e attenzione ai bisogni	Disponibilità del personale sanitario a rispondere a tutti suoi quesiti inerenti la patologia e il percorso riabilitativo intrapreso (ITEM 13) = 60%	Interesse e attenzione del personale sanitario in relazione ai suoi bisogni (ITEM 9) = 96,51%	80%	
7	Presenza al trattamento da parte dell'Assistito	Prestazioni pianificate/ Prestazioni eseguite	totale prestazioni pianificate : 17.260 totale prestazioni eseguite : 16.506	95,63%	95%	
8	Valutazione del percorso di cura	1. Informazioni ricevute sul Progetto Riabilitativo Individuale (obiettivi, programmi terapeutici, monitoraggio) 2. Risultati raggiunti in base agli obiettivi riabilitativi programmati	Informazioni ricevute in merito agli obiettivi del PRI (ITEM 15) = 92,86%	Risultati raggiunti in base agli obiettivi riabilitativi programmati (ITEM 19) = 90,48%	80%	
9	Qualità de servizio percepita	Qualità del servizio in generale	Qualità del servizio in generale (ITEM 20) = 98,80%		80%	

CON DICHIARATO IMPEGNO PER UN MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SERVIZIO, SI RINGRAZIANO QUANTI HANNO CONTRIBUITO AL RAGGIUNGIMENTO DI TALE RISULTATO

FATTORI	INDICATORI	FREQUENZA RILEVAZIONE	SOGLIA DI ACCETTAZIONE	RESPONSABILE RILEVAZIONE
Qualità dei luoghi del servizio	1. <i>igiene e Pulizia</i> 2. <i>Confort Ambiente</i>	<i>annuale</i>	<i>80% Soddisfatto</i> <i>Da questionario</i>	<i>Medico/Psicologo</i> <i>Carico : - Ambulatoriale</i> <i>- Domiciliare</i>
Qualità delle informazioni ricevute	1. <i>Informazioni ricevute sull'organizzazione del nostro servizio</i> 2. <i>Tutela della sua privacy</i>	<i>annuale</i>	<i>80% Soddisfatto</i> <i>Da questionario</i>	<i>Medico/Psicologo</i> <i>Carico : - Ambulatoriale</i> <i>- Domiciliare</i>
Accessibilità al servizio	<i>Modalità di accesso per le varie tipologie di utenze</i>	<i>annuale</i>	<i>80% Soddisfatto</i> <i>Da questionario</i>	<i>Medico/Psicologo</i> <i>Carico : - Ambulatoriale</i> <i>- Domiciliare</i>
Qualità dell'Accoglienza	<i>Modalità di accoglienza per le varie tipologie di utenze</i>	<i>annuale</i>	<i>80% Soddisfatto</i> <i>Da questionario</i>	<i>Medico/Psicologo</i> <i>Carico : - Ambulatoriale</i> <i>- Domiciliare</i>
Qualità della Relazione	1. <i>Qualità della relazione che si è instaurata con gli operatori del servizio</i> 2. <i>Atteggiamento del personale sanitario</i>	<i>annuale</i>	<i>80% Soddisfatto</i> <i>Da questionario</i>	<i>Medico/Psicologo</i> <i>Carico : - Ambulatoriale</i> <i>- Domiciliare</i>
Disponibilità del personale	3. <i>Disponibilità del personale sanitario</i> 4. <i>Rispetto e attenzione ai bisogni</i>	<i>annuale</i>	<i>80% Soddisfatto</i> <i>Da questionario</i>	<i>Medico/Psicologo</i> <i>Carico : - Ambulatoriale</i> <i>- Domiciliare</i>
Valutazione della relazione terapeutica	<i>Compliance al trattamento riabilitativo: Efficienza ed efficacia del PRI</i>	<i>06 mesi</i>	<i>90% Obiettivi Raggiunti</i>	<i>Medico/Psicologo</i> <i>Carico : - Ambulatoriale</i> <i>- Domiciliare</i>
Presenza al trattamento da parte dell'Assistito	<i>Prestazioni pianificate/Prestazioni eseguite</i>	<i>annuale</i>	<i>95%</i>	<i>Servizio Sociale</i> <i>Carico : - Ambulatoriale</i> <i>- Domiciliare</i>
Valutazione del percorso di cura	1. <i>Informazioni ricevute sul Progetto Riabilitativo Individuale (obiettivi, programmi terapeutici, monitoraggio)</i> 2. <i>Risultati raggiunti in base agli obiettivi riabilitativi programmati</i>	<i>annuale</i>	<i>80% Soddisfatto</i> <i>Da questionario</i>	<i>Medico/Psicologo</i> <i>Carico : - Ambulatoriale</i> <i>- Domiciliare</i>
Qualità de servizio percepita	<i>Qualità del servizio in generale</i>	<i>annuale</i>	<i>80% Soddisfatto</i> <i>Da questionario</i>	<i>Servizio Sociale</i> <i>Carico : - Ambulatoriale</i> <i>- Domiciliare</i>

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:


- 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 e affissione in bacheca.

Il processo di "Gestione del percorso riabilitativo" costituisce l'asse portante del sistema organizzativo-gestionale della struttura e si avvale del supporto del processo di "Gestione delle Risorse Umane" e del processo di "Gestione dell'approvvigionamento". Tutti i processi alimentano il "Miglioramento della Qualità", dal momento che da essi derivano tutte le informazioni utilizzate dalla Direzione in sede di revisione periodica del Sistema Qualità.

Per la visione della MAPPATURA e del MONITORAGGIO DEI PROCESSI del SERVIZIO AMBULATORIALE E DOMICILIARE si rimanda al sito della Fondazione O.R.T.U.S.

www.fondazioneortus.org

	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	MQ PCP02
		M05 Rev. del

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 = non so; 2= insoddisfatto;3 poco soddisfatto;4 soddisfatto; 5= molto soddisfatto;

Esprima il suo grado di soddisfazione in merito a:

	RISPOSTE	1	2	3	4	5
1	Informazioni ricevute sull'organizzazione del nostro servizio (Carta dei Servizi, Regolamento, Procedure)					
2	Tutela della sua privacy					
3	Accessibilità della struttura (per gli utenti domiciliari rispetto all'accesso per contattare segreteria e/o equipe multidisciplinare)					
4	Comfort degli ambienti					
5	Pulizia e igiene					
6	(Da compilare solo se utente straniero) Modalità di affiancamento offerte nella fase di accoglienza e durante il percorso riabilitativo attraverso la figura del Mediatore culturale					
7	(Da compilare se utente adulto o anziano) Modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività riabilitative					
8	(Da compilare nel caso di minore) Modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività riabilitative per il suo bambino					
9	Interesse e attenzione del personale sanitario in relazione ai suoi bisogni					
10	Rispetto dei ritmi fisiologici della persona in relazione all'organizzazione delle prestazioni					
11	Qualità della relazione che si è instaurata con gli operatori del servizio					
12	Atteggiamento del personale sanitario (modo di parlare, ascoltare, rispondere)					
13	Disponibilità del personale sanitario a rispondere a tutti suoi quesiti inerenti la patologia e il percorso riabilitativo intrapreso					

14	(Da compilare solo se utente straniero) Rispetto e attenzione alla sua diversità culturale					
15	Informazioni ricevute in merito agli obiettivi del Progetto Riabilitativo Individuale					
16	Informazioni ricevute in merito ai programmi terapeutici stabiliti nel Progetto Riabilitativo Individuale (FKT,PM o LT)					
17	Informazioni ricevute durante tutte le fasi del percorso riabilitativo					
18	Corrispondenza tra gli obiettivi da lei desiderati e quelli condivisi nel Progetto Riabilitativo Individuale					
19	Risultati raggiunti in base agli obiettivi riabilitativi programmati					
20	Qualità del servizio in generale					

Note e suggerimenti

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

UTENTE

FAMILIARE

Servizio di riferimento

Ambulatoriale

Domiciliare

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

Luogo e data _____

Gestione emergenza Coronavirus

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 Servizio di Convitto, Semiconvitto, Ambulatorio e Domicilio, sono previste procedure specifiche.

Accesso Utenti, Visitatori e Fornitori

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

Legge 30 dicembre 2022, n. 199. (Art. 7-ter.Disposizioni in materia di green pas;Art. 7-quater.Modifiche all'articolo 10-ter del decreto-legge 22 aprile 2021, n. 52, in materia di autosorveglianza;);

Ordinanza 29 dicembre 2022: "Proroga delle misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'epidemia da COVID-19 concernenti l'utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie. (22A07445)" (G.U. Serie Generale , n. 305 del 31 dicembre 2022).

ORDINANZA 28 aprile 2023: Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'epidemia da COVID-19 concernenti l'utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie. (23A02592) (GU Serie Generale n.100 del 29-04-2023)

ORDINANZA 27 dicembre 2023 Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'epidemia da COVID-19 concernenti l'utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie. (23A07203) (GU Serie Generale n.302 del 29-12-2023)

All' ingresso della Struttura sono espone le procedure attuate in azienda per ridurre il rischio di contagio nonché le norme igieniche da osservare.

**Per ulteriori informazioni sull'organizzazione
dei servizi si rimanda al sito della Fondazione**

www.fondazioneortus.org