

Indice

1. Premessa	2
2. La Carta dei Servizi ed i Principi fondamentali	2
3. Diritti dell'utente	3
4. Doveri dell'utente	4
5. Chi Siamo - (Prestazioni, Organizzazione e Responsabilità, Ambito Territoriale)	5
6. La Nostra Sede e le Strutture	6
7. Orari e costi	7
8. Modalità di Accesso ai Servizi/Prestazioni - (Guida Sintetica alle Procedure Burocratiche)	7
9. I Percorsi	8
10. I Settori, le Prestazioni erogate ed i Servizi forniti	9
10.1. Settore Ambulatoriale	9
<i>Psicomotricità</i>	9
<i>Logopedia</i>	9
<i>Riabilitazione Neuromotoria</i>	10
<i>Fisiokinesiterapia</i>	11
<i>Terapia Occupazionale</i>	11
<i>Psicoterapia</i>	11
10.2. Settore Domiciliare	14
<i>Riabilitazione Neuromotoria – Logopedia – Neuropsicomotricità</i>	14
11. Meccanismi di tutela e verifica	15
11.1. Verifica delle prestazioni	15
11.2. Suggerimenti e Reclami.....	15
11.3. Richiesta informazioni e Comunicazione	15
11.4. Rilascio Cartella Clinica	16
12. Impegni e Programmi di Miglioramento	16
13. Standard di Qualità	17
14. Tempi di attesa e Piano Regionale di Contenimento delle Liste di Attesa	18

1. Premessa

Gentile utente, allo scopo di fornirLe un quadro strutturato del nostro Centro e di adempiere ad un preciso obbligo legislativo, Le presentiamo la nostra “Carta dei Servizi”.

Questo strumento si colloca tra le iniziative intraprese per migliorare la qualità dei servizi offerti, ponendo sempre al centro delle nostre attività l'utente ed i suoi bisogni.

2. La Carta dei Servizi ed i Principi fondamentali

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995, stabilisce l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o convenzione, di proprie “**Carte dei Servizi**”, che diventano un vero e proprio PATTO tra le strutture del SSN ed i CITTADINI.

Sempre più, si avverte l'esigenza di definire, rendendolo più chiaro, il rapporto tra il cittadino – utente e tutte le strutture erogatrici di prestazioni sanitarie. La Carta dei Servizi va in questa direzione e costituisce un valido e significativo strumento volto ad un rapporto nuovo e più trasparente tra chi eroga i servizi e chi ne usufruisce.

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

- caratteristiche della struttura e principi fondamentali
- modalità di accesso
- tipologie e modalità di erogazione delle prestazioni/servizi
- standard di qualità dei servizi
- impegni e programmi
- meccanismi di tutela e verifica (modalità adottate per la valutazione delle prestazioni rese, le modalità di presentazione di eventuali reclami, etc.....) ed indicazioni da Piano Regionale di contenimento delle liste di attesa.

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

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

3. Diritti dell'utente

Il Centro Femas, adotta e fa propri, formalizzandoli attraverso la Carta dei Servizi, i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE**

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

2. **DIRITTO ALL'ACCESSO**

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

3. **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**

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

4. **DIRITTO AL CONSENSO**

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

5. **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA**

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

6. **DIRITTO ALLA PRIVACY ED ALLA CONFIDENZIALITÀ**

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

7. **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEL PAZIENTE**

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

8. **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ**

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

9. **DIRITTO ALLA SICUREZZA**

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

10. **DIRITTO ALL'INNOVAZIONE**

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

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

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

12. **DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO**

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

13. **DIRITTO AL RECLAMO**

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

14. **DIRITTO AL RISARCIMENTO**

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

4. Doveri dell'utente

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

- L'Utente che accede alla struttura deve avere un comportamento corretto e responsabile ed impegnarsi a collaborare con il medico, i terapisti, gli operatori di riferimento e tutte le Funzioni della struttura;
- L'Utente è tenuto ad evitare di creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri Utenti o per il personale della Struttura;
- L'Utente deve informare tempestivamente la Struttura sulla propria eventuale intenzione di rinunciare a cure e/o prestazioni sanitarie programmate;
- L'Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura;
- L'Utente è tenuto al rispetto dell'Organizzazione e degli orari di terapia stabiliti;
- L'Utente ha il dovere di informarsi sull'Organizzazione della Struttura utilizzando sedi e tempi definiti;
- E' opportuno che gli utenti e gli accompagnatori si spostino all'interno della Struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse;
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune;
- All'interno della Struttura è vietato fumare;
- Il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento delle attività ed il benessere del cittadino utente.

5. Chi Siamo - (Prestazioni, Organizzazione e Responsabilità, Ambito Territoriale)

Il Centro "Riabilitazione e Terapia fisica Femas" è una struttura sanitaria privata con sede nel comune di Vairano Patenora, che opera nella branca della Riabilitazione dal 1994. L'ambito territoriale nel quale opera è dunque quello del proprio comune di appartenenza con un bacino di utenza che, seppur prevalentemente riferibile all'area geografica di Caserta, comprende anche utenti provenienti da altre aree geografiche regionali.

La visione delle problematiche dei diversamente abili, intesa come volontà di non limitare l'attenzione alla sola somministrazione dei trattamenti riabilitativi, ha spinto il dr. Raffaele Gallucci ad allestire una struttura che si caratterizzasse da subito per la sua capacità di accoglienza e fruibilità e che rispondesse strutturalmente ai requisiti previsti dalle vigenti normative, ai protocolli e ai parametri contenuti nella L.R. 11/84 e successive integrazioni.

L'obiettivo è stato dunque allestire una struttura sanitaria funzionale che erogasse prestazioni riabilitative per soggetti affetti da patologie semplici o complesse derivanti da qualsiasi causa, finalizzate al massimo recupero funzionale e/o al mantenimento della funzionalità acquisita, per restituire o stabilizzare il più alto livello di autonomia o contrastando qualsiasi processo involutivo.

Il Centro è accreditato con il S.S.N., nell'ambito dell'Azienda Sanitaria Locale Caserta, ed opera effettuando trattamenti in regime Ambulatoriale e Domiciliare (ex art.26 L.28/12/78 n.833 e L.R. 15/03/84 n.11) nonché trattamenti di Fisiokinesiterapia (ex art.44 L.833/78) come da Nomenclatore tariffario allegato alla D.G.C.R. n.377/98 (classificata Struttura di fascia C).

Questa struttura intrattiene un rapporto di convenzione con la A.S.L. Caserta, estensibile a tutte le A.S.L. del territorio nazionale, come per legge. Inoltre, la struttura eroga trattamenti riabilitativi anche in regime privatistico, in funzione di specifico tariffario aziendale reso disponibile all'utenza.

La struttura eroga le seguenti tipologie di prestazioni:

- Fisioterapia
- F.K.T. (Fisioterapia Manuale e Strumentale)
- Neuropsicomotricità dell'età Evolutiva
- Logoterapia
- Riabilitazione Neuromotoria
- Psicoterapia
- Terapia Occupazionale

La Direzione Sanitaria della struttura è affidata al dr. Nicola Viggiano.

Il Centro si avvale di un'Equipe multidisciplinare composta da specialisti di provata competenza ed afferenti alle diverse branche di riferimento per le patologie trattate e di operatori qualificati in accordo alle normative vigenti.

Al fine di tutelare maggiormente l'utente e di migliorare il servizio offerto, il Centro si è dotato, dal 2001, di un sistema di gestione per la Qualità aziendale la cui adozione ha comportato la definizione e formalizzazione di procedure e documenti di registrazione che regolano le principali attività del Centro. Tale sistema, unitamente all'adozione di protocolli terapeutici riconosciuti e validati dalla comunità scientifica internazionale, costituisce tutela e garanzia che le prestazioni vengano erogate in maniera efficace ed in forma controllata.

6. La Nostra Sede e le Strutture

Il Centro "FEMAS", ubicato nel Comune di Vairano Patenora è una struttura che si estende su una superficie di 3.000 mq., suddivisa come di seguito indicato:

AREA COPERTA

Piano rialzato Accettazione, sala di attesa, sala equipe, sala medica, palestre, stanze per terapie ambulatoriali, reparto di Fisiokinesiterapia.

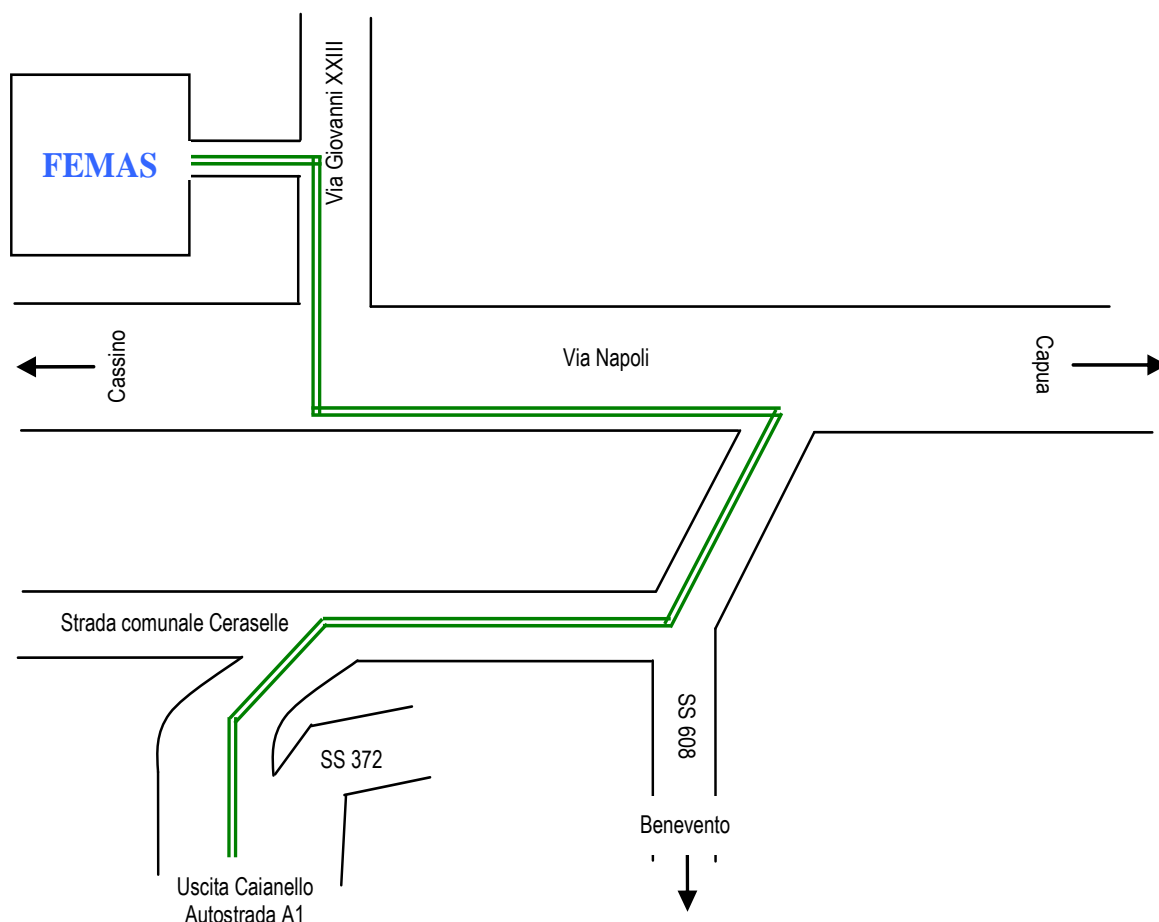
Primo piano Stanze per terapie ambulatoriali, sala polifunzionale, uffici amministrativi.

AREA SCOPERTA

Circa 2.400 mq., contiene un vasto parcheggio riservato alle auto degli operatori, pazienti e loro familiari.

INDIRIZZO E RAPPRESENTAZIONE SCHEMATICA DELL'UBICAZIONE DEL SITO

Indirizzo: Via Giovanni XXIII n° 2 – 81059 – Vairano Patenora (CE)



7. Orari e costi

La Struttura osserva i seguenti orari di apertura: dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

Per eventuali ulteriori informazioni potete visitare il nostro sito web aziendale al seguente indirizzo www.femascrf.com oppure telefonare ai seguenti numeri:

Tel. +39.0823.64.20.51 Fax +39.0823.64.20.51

Potete inoltre contattarci all'indirizzo di Posta elettronica:

info@femas.it

COSTI

Gli eventuali costi a carico degli utenti sono:

- per i paganti in proprio, quelli previsti dal nomenclatore tariffario annesso alla DGRC 377/98;
- per i titolari di ricetta, il ticket, ove applicabile, secondo le normative vigenti.

8. Modalità di Accesso ai Servizi/Prestazioni - (Guida Sintetica alle Procedure Burocratiche)

ACCESSO PER UTENTI IN CONVENZIONE

L'accesso ai nostri servizi è subordinato al rilascio all'utente di autorizzazione/contratto da parte della struttura sanitaria (ASL) di riferimento.

ASSISTENZA RIABILITATIVA (ex art. 26 L.R. 833/78)

Per poter accedere ai nostri servizi, gli utenti devono espletare le seguenti formalità:

- inoltrare richiesta di assistenza riabilitativa alla U.O.A.R. (Unità Operativa Assistenza Riabilitativa) del Distretto sanitario di residenza dell'assistito;
- acquisire il contratto/autorizzazione rilasciata dalla A.S.L. a seguito della richiesta di cui sopra;
- presentare il contratto/autorizzazione al personale in accettazione del nostro Centro per verificare le disponibilità, concordare giorni ed orari di terapia, acquisire l'accettazione del contratto da parte del Centro Femas;
- presentare alla A.S.L. il contratto/autorizzazione accettato da Femas, per l'autorizzazione definitiva della A.S.L.;
- consegnare al Personale in accettazione del Centro Femas il contratto/autorizzazione definitivo di cui al precedente punto elenco.

ASSISTENZA RIABILITATIVA AMBULATORIALE E DOMICILIARE (ex art. 44 L.R. 833/78 e D.G.R.C. n° 377/98 (patologie ortopediche, neurologiche e di FKT stabilizzate))

Per poter accedere ai nostri servizi, in funzione della tipologia di autorizzazione, gli utenti devono presentare al personale in accettazione del Centro una Prescrizione medica (ricetta) rilasciata dal Medico prescrittore specialista A.S.L. (Distretto di residenza dell'assistito) o rilasciata dal Medico di base.

ACCESSO PER UTENTI IN REGIME PRIVATISTICO

Per poter accedere ai nostri servizi, in tale regime, gli utenti devono presentare al personale in accettazione del Centro una prescrizione specialistica o una prescrizione rilasciata dal medico di base.

9. I Percorsi

Dopo l'accettazione della pratica, i percorsi si differenziano in base alla tipologia di autorizzazione.

Per pazienti afferenti ai **settori Ambulatoriale e Domiciliare (ex art. 26 LR 833/78)**, la presa in carico è realizzata in base, alla documentazione clinica ed autorizzativa presentata, alle valutazioni degli specialisti preposti, ai risultati dell'inchiesta sociale, alla valutazione internistica ed alla patologia.

Dopo una fase iniziale di osservazione l'equipe specialistica provvede a redigere e ad inviare alla A.S.L. competente un Piano di trattamento che contiene le specifiche del caso.

L'equipe psico socio sanitaria di Femas, si riunisce periodicamente per realizzare una verifica dei trattamenti e l'eventuale riprogrammazione degli obiettivi terapeutici contenuti nel piano di trattamento.

I trattamenti vengono erogati nel rispetto di tale Piano e degli altri vincoli autorizzativi e gli utenti sono sottoposti a visite periodiche da parte degli specialisti del Centro e vengono loro somministrati Test in ingresso ed in uscita per misurare l'efficacia dei trattamenti effettuati.

Per pazienti afferenti al **settore Ambulatoriale e Domiciliare (ex art 44 LR 833/78 e DGRC 377/98)**, la presa in carico è realizzata in base alla documentazione clinica ed autorizzativa presentata ed alle eventuali valutazioni cliniche effettuate.

I trattamenti vengono erogati nel rispetto della documentazione clinica e degli altri vincoli autorizzativi ed agli utenti vengono somministrati Test in ingresso ed in uscita per misurare l'efficacia dei trattamenti effettuati.

Inoltre, indipendentemente dal percorso, la nostra equipe, effettua consulenze specialistiche dietro presentazione di prescrizione del medico di base o di struttura pubblica (fisiatrica, foniatrica, neurologica, psichiatrica) e fornisce consulenza protesica laddove richiesto.

Nel caso in cui, all'atto della presentazione della documentazione, non dovessero essere disponibili orari o terapisti coerenti con le esigenze degli utenti, Femas prevede una Lista di attesa che viene gestita dal Personale in accettazione. Laddove l'utente decidesse di ricorrere a tale Lista di attesa, lo stesso Personale in accettazione provvederà ad avvertirlo all'atto della possibilità di inizio trattamento.

10. I Settori, le Prestazioni erogate ed i Servizi forniti

Le attività terapeutiche del Centro vengono realizzate nei seguenti settori:

- Ambulatoriale
- Domiciliare

10.1. Settore Ambulatoriale

L'ambito del settore ambulatoriale, prevede la realizzazione dei seguenti trattamenti terapeutici:

Psicomotricità

Il trattamento di psicomotricità è rivolto a soggetti in età infantile.
Le patologie di interesse specifico, sono rappresentate da:

- Disturbo dello sviluppo psicomotorio
- Disturbo dell'attenzione
- Disturbi dell'apprendimento
- Disturbi comportamentali
- Disturbi relazionali

FINALITA' DELLA PSICOMOTRICITA'

- Acquisizione dello schema corporeo
- Acquisizione delle abilità grosso – motorie
- Acquisizione delle abilità fini – motorie
- Prolungamento dei tempi di attenzione e concentrazione
- Acquisizione delle capacità spazio – temporali
- Sviluppo delle capacità di apprendimento
- Destrutturazione e contenimento di alterazioni comportamentali
- Sviluppo delle capacità espressive
- Acquisizione di autonomie personali
- Sviluppo delle capacità relazionali

ATTIVITA'

Tali trattamenti vengono effettuati individualmente ed in maniera personalizzata, in stanze adeguatamente attrezzate. I soggetti che afferiscono al settore ambulatoriale di psicomotricità vengono inizialmente e periodicamente valutati dall'equipe psico – socio – sanitaria, con lo scopo di realizzare un piano di trattamento con obiettivi a breve, medio e lungo termine. L'equipe è costantemente in contatto con gli operatori scolastici per una presa in carico globale degli assistiti.

Logopedia

Per terapia logopedica si intende la riabilitazione (ovvero l'abilitazione) dei disturbi della voce e del linguaggio; in tale ambito vanno quindi trattate le seguenti patologie:

- Ritardo del linguaggio (primario o secondario a patologie neurologiche ovvero deficit degli organi di senso – sordità, cecità)
- Difficoltà di apprendimento
- Afasia
- Disartria
- Alterazioni della fluency dell'eloquio (balbuzie, tachilalia)
- Disfonie
- Deglutizione atipica
- Insufficienza velo – faringea
- Disturbi della masticazione
- Riabilitazione del Laringectomizzato

Ai fini riabilitativi vengono adottate le più recenti tecniche riconosciute in campo internazionale con l'ausilio di computer con software dedicati e di strumentazione specifica.

Il centro dispone di particolari stanze riservate alla terapia logopedia, camere insonorizzate per la diagnostica strumentale.

Le tecniche impiegate nella diversa patologie

- **Ritardi del linguaggio.** Riabilitazione neuropsicologica* di tipo cognitivo. Rieducazione prassica e propriocettiva. Comunicazione facilitata e tecniche aumentative.
- **Disturbi degli apprendimenti** (lettura, scrittura e calcolo). Riabilitazione neuropsicologica* di tipo cognitivo. Rieducazione prassica e propriocettiva. Comunicazione facilitata.
- **Disartria.** Rieducazione prassica, propriocettiva e posturale (in caso di ritardo del linguaggio e di D.E.S.A.)
- **Disturbi della fluency** (balbuzie, tachilalia). Tecniche cognitivo – comportamentali**, tecniche ortofoniche***, tecniche posturali e tecniche di rilassamento.
- **Disturbi della voce** (disfonie). Tecniche cognitivo – comportamentali, tecniche posturali e tecniche di rilassamento.
- **Disturbi meccanici:**
 - **Deglutizione atipica.** Tecniche prassiche, propriocettive e posturali****.
 - **Insufficienza velo – faringea.** Tecniche prassiche propriocettive e posturali.
 - **Disturbi della masticazione.** Tecniche prassiche, propriocettive e posturali.
 - **Disturbi dell'articolazione** (dislalie). Tecniche prassiche, propriocettive e posturali
 - **Laringectomizzati.** Tecniche di induzione e della deglutizione per l'acquisizione della voce erigmofonica (esofagea).
 - **Sordità.** Tecniche cognitive. Tecniche prassiche propriocettive e posturali****.

Note:

*sec. la teoria di tipo modulare.

** sec. Gregory

*** sec. Claire Dinville.

**** sec. La scuola di Milano per sordi protesizzati e con impianto cocleare.

Riabilitazione Neuromotoria

I trattamenti riabilitativi in regime ambulatoriale, vengono effettuati da Terapisti della Riabilitazione che operano in stretta collaborazione con l'equipe medico – specialistica e sono rivolti a tutti quei pazienti in età evolutiva ed adulti affetti da patologie neurologiche ed ortopediche. Di seguito si riportano le principali patologie trattate:

- Distrofia muscolare

- Sclerosi multipla
- Paralisi ostetriche
- Tetraparesi spastica per sofferenza encefalica neonatale
- Protesi di spalla
- Fratture ossee

Gli operatori di questo settore utilizzano metodiche Kabat, Bobath, Perfetti, Vojta, Meziere, Applicazione vincoli muscolo – cutanei.

Fisiokinesiterapia

I trattamenti di Fisiokinesiterapia, vengono effettuati da Terapisti della Riabilitazione, che operano in stretta collaborazione con l'equipe medico – specialistica del Centro, per patologie ortopediche degenerative ed evolutive (artrosi, osteoporosi, scoliosi...) e traumatiche (interventi chirurgici di protesizzazione, fratture...) mirando l'intervento al recupero dello stato muscolare fisiologico, al recupero dell'escursione articolare completa e per la risoluzione del dolore. A tal fine, si avvalgono di competenze settoriali specifiche nell'uso di apparecchiature elettromedicali tipo: Laserterapia, Elettroterapia antalgica e stimolante, Ultrasuonoterapia, Radarterapia, Magnetoterapia e lettini per trazioni statico – dinamiche.

Nell'ambito del suddetto settore, si effettuano consulenze specialistiche fisiatriche, foniatriche, neurologiche, psichiatriche.

Terapia Occupazionale

Il suo obiettivo è ripristinare, rinforzare e sviluppare le capacità attitudinali possibili al fine di migliorare la produttività del singolo e l'adattamento sociale, promuovendo e mantenendo la salute ed aiutare così l'individuo a raggiungere indipendenza ed autonomia innalzando la propria qualità di vita.

Le patologie trattate comprendono

- Deficit intellettivi
- Deficit cognitivi
- Disturbi del comportamento
- Disturbi della socializzazione

Finalità della Terapia occupazionale

- Riabilitazione tramite azione diretta contro il disagio e l'handicap stesso, fisico o psichico;
- Reinserimento nella rete familiare e sociale favorendo la riacquisizione o il mantenimento di capacità di interazione e di relazione.

Attività della Terapia occupazionale

- Sostegno psicologico tramite la rivalutazione delle capacità espressive, personali e di socializzazione;
- Acquisizione di autonomia nello svolgimento di attività quotidiane, se necessario con l'uso di ausili;
- Stimolazione delle funzioni superiori del paziente;
- Miglioramento delle funzionalità e del coordinamento muscolo- scheletrico;
- Altre attività che siano collegate ai bisogni sociali, culturali ed economici dell'individuo e riflettano i fattori ambientali che influenzano il suo stile di vita e che corrispondano alle capacità, alle necessità e soprattutto agli interessi del paziente (azioni finalizzate).

Psicoterapia

L'obiettivo della Psicoterapia è "migliorare il rapporto dell'individuo con se stesso e con il proprio ambiente sociale, promuovendo la consapevolezza di sé e la conoscenza dell'altro ed attivando le risorse individuali, familiari e sociali".

1. Il reparto di Psicoterapia si occupa del trattamento dei seguenti disturbi:

DISTURBI CLINICI

- Disturbi cognitivi
- Disturbi correlati a più sostanze
- Disturbi dell'umore
- Disturbi d'ansia
- Disturbi somatoformi
- Disturbi fittizi
- Disturbi dissociativi
- Disturbi sessuali e delle identità di genere
- Disturbi dell'alimentazione
- Disturbi del sonno
- Disturbi del controllo degli impulsi
- Ritardo mentale

DISTURBI DI PERSONALITA'

- Disturbo Paranoide
- Disturbo Schizoide
- Disturbo Schizotipico
- Disturbo Antisociale
- Disturbo Borderline
- Disturbo Istrionico
- Disturbo Narcisistico
- Disturbo Evitante
- Disturbo Dipendente
- Disturbo Ossessivo – compulsivo
- Disturbo di tipo Passivo – aggressivo
- Disturbo di tipo Sadico
- Disturbo di tipo Masochistico

PROBLEMI PSICOSOCIALI ED AMBIENTALI

- Lutto
- Funzionamento intellettivo al limite della norma
- Comportamento antisociale nell'infanzia o nell'adolescenza
- Comportamento antisociale nell'età adulta
- Problemi sul lavoro
- Simulazione
- Scarsa compliance verso il trattamento per un disturbo mentale
- Problemi legati ad un determinato momento della vita
- Problemi nel rapporto genitori – figli
- Altre situazioni familiari specifiche
- Altri problemi interpersonali

2. **Finalità della Psicoterapia**

- Conoscenza del Sé, delle difese e delle risorse
- Riduzione dei comportamenti disadattivi
- Miglioramento delle relazioni con l'ambiente

3. Attività della Psicoterapia

- a) Sostenere emotivamente la persona all'interno di uno spazio comunicativo protetto
- b) Promuovere nuove e più funzionali strategie per affrontare il disagio
- c) Accompagnare il bambino nel processo di strutturazione e maturazione della personalità

4. Strumenti della Psicoterapia

- a) Valutazione psicodiagnostica dei disturbi di personalità e dei deficit cognitivi attraverso il Colloquio Clinico e la somministrazione di Test Clinici Standardizzati
- b) Colloqui clinici individuali
- c) Colloqui familiari
- d) Colloqui di chiarificazione e sostegno ai genitori
- e) Terapia di coppia
- f) Terapia familiare
- g) Terapie di rilassamento
- h) Terapie corporee
- i) Psicoterapia di Consultazione Ambulatoriale
- j) Counseling agli insegnanti (sia di classe che di sostegno) ed agli Operatori Sociali (Assistenti Sociali, Terapisti della Riabilitazione ecc.)
- k) Discussione di casi clinici, all'interno dell'equipe multidisciplinare, con specialisti di altri settori.

Quanto finora indicato si svolge all'interno degli inquadramenti teorici maggiormente riconosciuti in ambito internazionale:

- *Psicoterapia ad orientamento psicoanalitico e dinamico*
- *Psicoterapia ad orientamento sistemico – relazionale*
- *Psicoterapia ad orientamento cognitivo – comportamentale*

10.2. Settore Domiciliare

Riabilitazione Neuromotoria – Logopedia – Neuropsicomotricità

I trattamenti riabilitativi in regime domiciliare, vengono effettuati per tutti quei pazienti che sono impossibilitati a raggiungere l'ambulatorio per deficit funzionale della deambulazione e/o patologie di varia natura. I trattamenti vengono effettuati da Terapisti della Riabilitazione, Logopedisti e Terapisti della neuropsicomotricità dell'età evolutiva altamente qualificati, che operano quotidianamente sul territorio in stretta collaborazione con l'equipe medico – specialistica del Centro, che interviene a domicilio del paziente, per impostare e monitorare il programma di recupero e per la risoluzione di eventuali altre problematiche al fine di garantire la migliore assistenza riabilitativa.

11. Meccanismi di tutela e verifica

11.1. Verifica delle prestazioni

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

- monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utente, per il cui dettaglio si rimanda a quanto riportato nel paragrafo "Standard di Qualità" del presente documento;
- somministrazione, a tutti gli utenti, di test di valutazione in ingresso, in uscita e, per contratti/autorizzazioni che superino i 180 giorni, o laddove ritenuto opportuno dagli specialisti, test in itinere;
- verifiche a campione sul grado di applicazione dei protocolli terapeutici e delle prescrizioni applicabili approvate dall'azienda;
- Verifiche ispettive interne e da parte di Ente terzo di valenza internazionale, sul grado di applicazione del Sistema di gestione aziendale per la Qualità;
- riunioni periodiche dell'Equipe multidisciplinare per valutare l'andamento dei trattamenti;
- visite specialistiche periodiche agli utenti;

11.2. Osservazioni, Suggerimenti e Reclami

Femas pone al centro delle proprie iniziative ed attività l'utente ed i suoi bisogni. Conseguentemente, coerentemente con la volontà di rendere l'utente e/o i suoi familiari partecipi del percorso assistenziale e di garantire Loro un'adeguata tutela, ha definito strumenti e canali che consentano agli utenti e/o a chi ne fa le veci (ivi comprese associazioni di categoria che possano rappresentarli) di comunicare in maniera semplice ed efficace con i responsabili del Centro.

I suggerimenti e reclami possono essere:

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

Le osservazioni, i suggerimenti ed i reclami verbali possono essere inoltrati direttamente al Personale in accettazione.

Le osservazioni, i suggerimenti ed i reclami espressi in forma scritta possono essere inoltrati al Personale in accettazione o imbucati nell'apposito contenitore, stabilmente presente in Accettazione.

Tutte le osservazioni, i suggerimenti ed i reclami saranno inoltrati ai responsabili competenti e da Questi esaminati per definire le possibili conseguenti azioni.

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

11.3. Richiesta informazioni e Comunicazione

L'utente (o chi ne fa le veci) che desideri avere informazioni, aggiuntive rispetto a quelle acquisibili dai terapeuti, sulle proprie condizioni, relativamente ai trattamenti in essere presso il Centro, deve farne richiesta (verbale o scritta) al Personale in accettazione.

Il Personale in accettazione, acquisita la richiesta, provvederà a contattare il Case Manager (per informazioni di carattere generale) o predisporrà, coerentemente con le disponibilità degli specialisti, un incontro tra il richiedente e lo specialista di riferimento (per informazioni più specifiche).

Il Case manager e/o lo specialista di riferimento forniranno all'utente (o a chi ne fa le veci) tutte le necessarie informazioni di carattere sanitario.

Il Personale in accettazione è, inoltre, sempre disponibile per tutte le informazioni di carattere generale delle quali l'utente dovesse aver bisogno.

11.4. Rilascio Documentazione

Per quanto riguarda il rilascio di documentazione (es. relazioni cliniche, relazioni cliniche storiche, certificati di frequenza), l'utente (o chi ne fa le veci) deve presentare al Personale in accettazione, richiesta scritta utilizzando la specifica modulistica disponibile in accettazione.

Sullo stesso modello vengono indicate le tariffe applicate da Femas per il rilascio della documentazione. Le modalità di pagamento previste sono: contante, carta di credito, bancomat

Il Personale in accettazione provvederà ad inoltrare tale richiesta alle Funzioni di riferimento che elaboreranno la documentazione richiesta.

La documentazione sanitaria disponibile, secondo quanto previsto dalla Legge n. 24 del 8 marzo 2017 Art. 4, sarà fornita entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi e a quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali. Le eventuali integrazioni saranno rilasciate entro 30 giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

Il richiedente potrà ritirare la documentazione presso l'accettazione dalle ore 9.00 alle ore 18.00, dal lunedì al venerdì.

Il Personale in accettazione è, inoltre, sempre disponibile per tutte le informazioni di carattere generale delle quali l'utente dovesse aver bisogno.

12. Impegni e Programmi di Miglioramento

Il Centro Riabilitazione e Terapia Fisica Femas, è nato con la finalità di dotare il territorio di una struttura sanitaria che erogasse trattamenti riabilitativi e che si caratterizzasse, da subito, per la sua capacità di accoglienza e fruibilità, coerentemente con la visione delle problematiche dei diversamente abili del legale rappresentante della struttura.

Coerentemente con i propri principi ispiratori, Femas si impegna a soddisfare le esigenze del paziente rispondendo in maniera puntuale al soddisfacimento dei requisiti definiti ed individuando ed attuando azioni volte al miglioramento continuo dell'efficacia dei propri standard qualitativi e del proprio sistema di gestione aziendale.

In accordo ai documenti di programmazione sanitaria regionale, coerentemente con i propri principi ispiratori e sulla base dei seguenti elementi:

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

la Direzione Generale di Femas stabilisce e si impegna a perseguire i seguenti obiettivi di struttura:

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

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

La Direzione Generale di Femas definisce specifici programmi annuali attraverso i quali formalizza gli obiettivi di dettaglio (coerenti con quelli di struttura) e, tra gli altri, i relativi: indicatori, target, responsabili, risorse necessarie, tempistiche di raggiungimento e di monitoraggio intermedio.

13. Standard di Qualità

GENERALITA'

Si chiarisce di seguito il significato dei termini:

- Fattori di qualità
- Indicatori di qualità
- Standard di qualità

I **fattori di qualità** di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente, che fa l'esperienza concreta di quel servizio. Essi possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi) o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi, che registrano un certo fenomeno ritenuto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno **standard di quantità** è un valore atteso per un certo indicatore: essi si suddividono tra standard generali e specifici. I primi rappresentano gli obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese e sono espressi in genere da valori medi statistici degli indicatori; i secondi si riferiscono invece a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente.

Per quanto riguarda il dettaglio dei Fattori di qualità, dei relativi indicatori e degli Standard definiti, si rimanda all'allegato 1 alla presente Carta dei servizi.

MONITORAGGIO

Femas, al fine di raccogliere i dati necessari al monitoraggio dei fattori di qualità ed al raggiungimento e mantenimento dei relativi standard, ha predisposto la somministrazione (diretta o telefonica) ai propri pazienti di uno specifico questionario; il campionamento, la periodicità e le modalità di gestione di dettaglio sono riportate all'interno di specifica procedura aziendale, fermo restando che il monitoraggio viene effettuato con cadenza minima annuale.

Attraverso il questionario in oggetto si chiede ai pazienti di esprimere relativamente ai requisiti indicati un corrispondente voto (i requisiti sono i fattori di qualità indicati da Femas nell'allegato 1, ad esclusione di quelli associati a CSI_{globale T}, CSI_{globale A}, CSI_{globale D}).

Attraverso l'elaborazione dei dati così acquisiti, viene valutato:

- Un CSI (Indice di soddisfazione dell'utente) globale complessivo (che viene calcolato tenendo conto del voto che i pazienti hanno assegnato a ciascun requisito);
- Un CSI globale per settore;
- Un CSI per ciascuno dei requisiti individuati.

E' responsabilità del Responsabile Qualità:

- provvedere affinché vengano distribuiti ai pazienti i questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione;
- provvedere affinché i questionari compilati dagli utenti vengano raccolti;
- elaborare in maniera organica i dati provenienti dai questionari;
- valutare i risultati rispetto agli standard definiti ed eventualmente definire azioni correttive e/o preventive;
- riferire alla Direzione relativamente ai risultati emersi.

Sono ritenuti Standard di Qualità anche i tempi massimi di rilascio della documentazione sanitaria, indicati nei precedenti paragrafi del presente documento

14. Tempi e Liste di Attesa

In relazione ai tempi di attesa ed alla gestione delle liste di attesa, il Centro, compatibilmente con la capacità operativa massima assegnata, con la propria capacità organizzativa, con il tetto di spesa assegnato (finanziamento ASL), opera cercando di soddisfare sempre le esigenze e richieste dell'utente. Tuttavia, laddove all'atto della presentazione della documentazione, non dovessero essere disponibili posti in struttura, sono previste Liste di attesa che vengono gestite dal Personale in accettazione con la supervisione del Direttore Sanitario, nel rispetto di tutte le vigenti normative applicabili.

Laddove l'utente decidesse di ricorrere a tali Liste di attesa, lo stesso Personale in accettazione provvederà ad avvertirlo all'atto della possibilità di inizio trattamento.

L'allestimento delle liste di attesa segue, ove previsto, i criteri indicati nella normativa vigente (DCA Regione Campania n. 41/2018).

L'istituto della lista di attesa è retto, altresì, dalle seguenti disposizioni:

- l'inserimento in lista di attesa segue il criterio cronologico della presentazione dell'impegnativa/prescrizione che il paziente, o chi per esso competente, esibisce e lascia in originale all'ufficio accettazione del centro;
- la posizione effettiva e/o l'arruolamento in trattamento del paziente avviene alla effettiva disponibilità del posto resosi libero;
- allo scopo di rendere la lista di attesa quanto più realistica ed attendibile, il paziente, o chi per esso competente, manifesta il proprio interesse ad essere trattato dal centro tramite la consegna dell'esemplare originale dell'impegnativa/prescrizione, che costituisce il presupposto per essere inserito nella lista di attesa;
- qualora dovesse successivamente trovare collocazione in altro centro, il paziente ritirerà l'originale dell'impegnativa/prescrizione ed il suo nominativo sarà escluso dalla lista di attesa;
- i pazienti in trattamento in fase di dimissione e/o a dimissione avvenuta, per i quali le UVBR prescrivono nuovo contratto terapeutico, nel rispetto del principio della continuità terapeutica hanno priorità d'inserimento alla presentazione del nuovo contratto terapeutico.

AI SENSI DELLA NORMATIVA REGIONALE VIGENTE LE LISTE DI ATTESA VENGONO TRASMESSE BIMESTRALMENTE AL DISTRETTO SANITARIO COMPETENTE PER TERRITORIO

Sul sito internet aziendale sono riportati i tempi di attesa stimati ed effettivi per l'accesso alle prestazioni, aggiornati con cadenza bimestrale.