

Manuali [M009] **Regolamento del Servizio
Ambulatoriale per gli Utenti**

un mondo
libero dalla SM

Questo regolamento serve a fornire agli utenti le regole adottate dal Servizio per la sua gestione e serve ad informare gli utenti dei propri diritti e doveri nel confronto del Servizio stesso.

Fruitori servizio di riabilitazione ambulatoriale

Fruitori del Servizio di Riabilitazione AISM ambulatoriale sono le persone con Sclerosi Multipla o patologie neurologiche similari, con le seguenti caratteristiche:

- 1) utenti che chiedono espressamente di essere seguiti in ambulatorio;
- 2) utenti per i quali il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) prevede l'utilizzo di attrezzature presenti solo in ambulatorio o per i quali l'ambulatorio costituisce l'ambiente più idoneo al trattamento;
- 3) utenti in grado di recarsi in ambulatorio autonomamente, con l'ausilio di terze persone o con le Pubbliche Assistenze.

L'utente NON può essere preso in carico contemporaneamente da più di un servizio di riabilitazione pubblico o accreditato con il Sistema Sanitario.

I trattamenti possono essere a cicli o continuativi e SOLO su prescrizione medica da parte dei medici specialistici AISM, che stabiliscono il numero di sedute e le tipologie d'interventi, in funzione delle valutazioni effettuate durante la visita e della relativa stesura del Piano di Riabilitazione Individualizzato. Semestralmente viene effettuata la visita di controllo per verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati e programmare i cicli di trattamenti a seconda delle necessità.

Accesso al Servizio

Primo accesso

Per accedere la prima volta al Servizio di Riabilitazione è necessario contattare la segreteria amministrativa/sanitaria che invierà alla persona richiedente la "lettera di modalità di diurnato diagnostico" con tutte le informazioni necessarie per accedere ai servizi dell'AISM.

Nella "lettera di modalità" è indicato l'elenco dei documenti necessari per l'accesso al servizio che avviene tramite visita interdisciplinare di Diurnato Diagnostico.

E' necessario presentarsi alla visita con la richiesta, redatta sul ricettario Regionale dal medico di base, di "Diurnato Diagnostico".

Dopo il Diurnato Diagnostico, qualora emerga la necessità di un intervento riabilitativo, il Fisiatra invierà al medico curante l'esito della visita specialistica con il piano riabilitativo individuale per la prescrizione dello stesso su ricettario regionale.

La segreteria e/o gli operatori sanitari si occuperanno di ricontattare la persona per indicarle le modalità e i tempi di attuazione del servizio e di fornirle il Regolamento del Servizio .

Modalità di accesso agli utenti già in carico

Gli utenti che desiderano essere inseriti in un nuovo ciclo di trattamenti riabilitativi devono contattare, telefonicamente o di persona, la Segreteria Amministrativa del Servizio per prenotare una visita fisiatrica.

Gli utenti, sottoposti recentemente a visita fisiatrica, vengono inseriti in un prossimo ciclo di trattamenti come concordato in sede di visita; qualora nel periodo che intercorre tra la visita e l'inizio del nuovo ciclo, si modificasse il quadro clinico o cambiassero le disponibilità dell'utente nel periodo concordato, lo stesso deve tempestivamente avvisare la Segreteria Amministrativa.

Gli utenti che sono in trattamento e desiderano accedere a servizi diversi da quello in corso, devono contattare:

- per il servizio di Psicologia: devono contattare la segreteria come per tutte le altre prestazioni
- per il servizio di logopedia: devono contattare la Segreteria Amministrativa e richiedere una visita fisiatrica di deglutizione
- per tutte le altre prestazioni è necessario contattare la Segreteria Amministrativa e richiedere una visita di controllo con il medico fisiatra.

Manuali [M009] **Regolamento del Servizio Ambulatoriale per gli Utenti**

Sede dei trattamenti

I trattamenti ambulatoriali vengono eseguiti presso gli spazi del Servizio: palestra, ambulatori. Quando si arriva al Servizio e si ha uno specifico appuntamento con un operatore (fisioterapista, medico, psicologo, terapeuta occupazionale, logopedista, ecc...), è sufficiente attendere in sala d'attesa. Nell'attesa che arrivi l'operatore gli utenti DEVONO attendere nell'apposita "area attesa" posta nella zona ambulatori. Gli utenti che necessitano di cambiarsi devono recarsi negli spogliatoi.

Durata e orari del trattamento ambulatoriale

- La durata della prestazione è di 45 minuti di trattamento e 15 minuti a disposizione dell'operatore per prepararsi, compilare la cartella clinica e far firmare l'utente.
- Il Servizio Ambulatoriale è aperto il lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 ad esclusione del sabato e dei giorni festivi.
- L'utente viene inserito in trattamento in giorni e fascia oraria scelta dal Servizio, in funzione della disponibilità dei posti. In alcune fasce orarie vengono inseriti in maniera prioritaria gli utenti che lavorano, o utenti accompagnati da familiari o amici che lavorano; altresì hanno precedenza nell'assegnazione degli orari gli utenti che effettueranno nella stessa giornata più tipologie di trattamenti.
- Viene comunque chiesta alla persona in sede di visita la disponibilità oraria – che dovrà essere più ampia possibile (preferibilmente indicando mattina o pomeriggio) -. **La Segreteria, durante la preparazione dell'orario, cercherà di tenere in considerazione le preferenze espresse in sede di visita, ma non si può assolutamente garantire che gli appuntamenti per i trattamenti siano inseriti nella fascia oraria richiesta.**
- L'inserimento nel rispetto delle fasce orarie gradite dal paziente sarà fatto compatibilmente con le disponibilità del Servizio. Avranno inserimenti prioritari esclusivamente gli utenti che lavorano o gli utenti dipendenti dall'accompagnamento di persone che lavorano con inserimenti compatibili con l'orario lavorativo comunicato al Servizio. Infine avranno ugualmente un inserimento prioritario le persone accompagnate dalle Pubbliche Assistenze i cui referenti abbiano formalmente comunicato al Servizio dei vincoli di orario con inserimenti compatibili con quanto comunicato
- Gli utenti vengono contattati telefonicamente dalla segreteria prima dell'inizio dei trattamenti per la comunicazione dell'orario.
- Nel caso l'utente chiamato non concordi sul giorno, sull'ora proposta o rinunci per altri motivi verrà spostato in fondo alla lista di attesa.
- Nella prima seduta viene consegnato all'utente un prospetto con le date di tutti gli appuntamenti e rispettivi orari.

Disdetta degli appuntamenti e assenze

- Le disdette degli appuntamenti devono essere effettuate almeno 24 ore prime. Questo permette di potere utilizzare quell'ora per un altro utente, ad esempio come recupero di una seduta persa. Gli appuntamenti potranno essere disdetti anche il giorno stesso SOLO nel caso di particolari URGENZE / IMPREVISTI MOTIVATI.
- Gli appuntamenti disdetti NON potranno essere recuperati. Il beneficio dei trattamenti ambulatoriali presuppone la continuità. Di conseguenza, le assenze ripetute – previa valutazione della situazione da parte del coordinatore ambulatoriale - sono causa di sospensione temporanea del trattamento che verrà ripreso nel momento in cui il paziente potrà garantire la continuità di presenza (previa visita medica di controllo).
- Per sospensioni a causa di ricoveri ospedalieri di oltre 1 settimana i trattamenti vengono automaticamente cancellati. La ripresa dei trattamenti verrà fatta previa visita di controllo.
- I recuperi possono venire effettuati se per motivi dipendenti dal Servizio, i trattamenti non vengono effettuati (malattia o assenza dell'operatore, chiusure del Servizio non programmate, ecc...). Tali recuperi possono essere svolti anche da terapeuta diverso da quello abituale e in orari differenti dai consueti. I recuperi derivanti da assenze giustificate dell'utente saranno effettuati in funzione delle disponibilità organizzative del Servizio, quindi non sono garantiti.

Manuali [M009] **Regolamento del Servizio Ambulatoriale per gli Utenti**

un mondo
libero dalla SM
Abbigliamento

- E' opportuno presentarsi in palestra con abbigliamento comodo e possibilmente con calze antiscivolo. In palestra non si può entrare con le scarpe che si utilizzano in esterno; queste possono essere cambiate negli spogliatoi con altre scarpe che si utilizzino SOLO in palestra.
- Presso il Servizio non vi è disponibile personale per aiutare gli utenti negli spogliatoi; si richiede pertanto agli utenti che necessitano di assistenza di essere accompagnati o di presentarsi al Servizio con indosso l'abbigliamento necessario al trattamento.

Cibo

- Si ricorda che negli ambienti sanitari non è consentito consumare cibo.
- Il cibo cucinato nell'ambulatorio di terapia occupazionale viene trattato solo a scopo terapeutico per cui al termine dell'ora viene cestinato.

Svolgimento del piano riabilitativo

- La tipologia di trattamento deve rispettare il progetto riabilitativo prescritto dal medico specialista AISM.
- Per poter effettuare un trattamento ambulatoriale è necessario che le condizioni igienico-sanitarie siano compatibili allo svolgimento del trattamento.
- Per motivi igienici gli operatori possono usare guanti o mascherine, in particolare su utenti immunodepressi, per evitare contagi di malattie all'utente stesso o a quelli che dovrà trattare successivamente.
- I trasferimenti (lettino/carrozzina/sedia ecc...) degli utenti dovranno essere effettuati in sicurezza sia per l'utente stesso che per l'operatore e per tale motivo sarà compito dell'operatore scegliere la modalità di trasferimento più idonea. Nel caso l'utente si opponga alla modalità scelta dall'operatore, lo stesso potrà rifiutarsi di effettuare il trasferimento manualmente, anche nel rispetto della normativa vigente in merito alla sicurezza dei lavoratori.
- Gli spostamenti all'interno del Servizio devono essere effettuati in condizioni di sicurezza per l'utente: di conseguenza, per una persona a elevato rischio di caduta gli operatori o il medico, possono decidere che gli spostamenti all'interno del Servizio debbano essere effettuati con idonei ausili forniti dal Servizio.
- Durante lo svolgimento del piano riabilitativo possono essere previste delle sedute apposite per:
 - a. scelta ausili o allenamento al loro uso;
 - b. consigli all'utente o istruzioni ai familiari e ai caregivers sulla gestione dell'utente (tecniche di trasferimento, di supporto all'autonomia, consigli sull'alimentazione, ecc.).

Queste sedute, o il tempo dedicato alle suddette attività, devono considerarsi a tutti gli effetti facenti parte del trattamento riabilitativo. Si richiede ai familiari la massima collaborazione con i diversi operatori.

- Durante lo svolgimento del trattamento, gli accompagnatori NON possono entrare negli spazi adibiti ai trattamenti (palestra, ambulatori, ecc..) ad eccezione dei casi in cui la presenza dell'accompagnatore sia richiesta dall'operatore. Gli accompagnatori devono attendere la fine del trattamento nell'area attesa posta nella zona ambulatori.

Visite specialistiche

- Il Fisiatra effettuerà visite di controllo semestrali per valutare l'andamento del progetto riabilitativo prescritto e per l'elaborazione di un eventuale nuovo progetto. Queste visite si possono svolgere in palestra e in ambulatorio. Se non è possibile effettuarle durante il periodo di trattamento, verrà concordata con il paziente una visita successiva.
- Le visite fisiatriche per la deglutizione sono necessarie per la prescrizione di programmi di logopedia; non è quindi possibile effettuare trattamenti logopedici senza una visita specifica.
- Alla fine della visita l'utente firmerà il foglio firma della visita medica e il foglio firma della prestazione del terapista o logopedista, se presenti.
- Durante la visita deve essere garantita la riservatezza della stessa, ciò può significare che il medico può richiedere, se lo ritiene necessario, di rimanere solo con l'utente.

Manuali [M009] **Regolamento del Servizio
Ambulatoriale per gli Utenti**

un mondo
libero dalla SM
Supporto Psicologico

L'accesso al Servizio di psicologia avviene tramite richiesta dell'utente alla segreteria e un primo colloquio. Il numero di sedute di supporto psicologico viene stabilito dallo psicologo in concerto con l'utente. Le sedute hanno la durata di circa un'ora. Durante la seduta deve essere garantita la riservatezza della stessa.

Firma documentazione

- L'utente dovrà firmare il foglio di avvenuta prestazione SOLO alla fine della seduta; con tale firma, attesta che la seduta si è svolta con la durata prevista. I fogli firma sono documento ufficiale per la ULSS di controllo dell'avvenuta prestazione.
- Qualora l'utente non sia in grado di firmare, dovrà essere presente una persona autorizzata dall'utente a firmare per suo conto.
- Qualora l'utente si presenti in ritardo all'appuntamento concordato effettuerà la seduta comunque, ma nel SOLO tempo rimasto ancora a disposizione.

Sostituzioni/cambi degli operatori

Nel Servizio Ambulatoriale l'utente verrà seguito nello stesso turno possibilmente sempre dallo stesso operatore (per la medesima tipologia di prestazione); per necessità organizzative, il Servizio può effettuare delle sostituzioni temporanee o definitive di operatori, al fine di garantire la continuità delle prestazioni. **Non è possibile richiedere l'inserimento in trattamento con uno specifico operatore.**

Trattamenti privati

- I trattamenti forniti dal servizio rispettano il progetto riabilitativo prescritto. Trattamenti effettuati da operatori non appartenenti al Servizio possono essere controproducenti. Nel caso l'utente volesse comunque effettuare trattamenti privati con operatori esterni al Servizio, l'Associazione declina ogni responsabilità sugli effetti di tali trattamenti. Diventa inoltre difficile valutare nel caso di danni la responsabilità di ogni operatore.

Valutazione operatori e qualità del Servizio

- Tutti gli operatori vengono annualmente valutati da parte del Servizio. Questo prevede che gli utenti vengano contattati per conoscere il loro grado di soddisfazione. Per tale motivo si richiede la massima collaborazione in quanto le informazioni raccolte ed i suggerimenti sono fondamentali per migliorare la qualità del Servizio stesso.
- Il Direttore Sanitario del Servizio, nonché responsabile nei confronti della ULSS, può riservarsi la facoltà di verificare, in ogni momento, lo svolgimento delle prestazioni erogate o di effettuare un ulteriore accertamento sanitario

Contatti / Segnalazioni / Reclami

- Per tutte le comunicazioni relative a modifiche del quadro clinico o bisogni sanitari o di ausili l'utente dovrà contattare il medico di riferimento (Fisiatra AISM).
- Le richieste di informazioni su aspetti organizzativi, disponibilità e richieste di prestazioni offerte dal Servizio, ecc..., vanno effettuate direttamente al Servizio contattando la Segreteria Amministrativa.
- Eventuali variazioni di indirizzo, residenza, recapito telefonico e medico di base dovranno essere tempestivamente comunicati alla Segreteria Amministrativa.
- Le disdette degli appuntamenti prefissati vanno comunicate all'operatore della segreteria che si occuperà di avvisare gli operatori coinvolti.
- Eventuali ricoveri, prese in carico presso altri servizi di riabilitazione pubblici o accreditati e sospensioni temporanee dovranno essere tempestivamente comunicati alla Segreteria Amministrativa. L'utente dovrà ugualmente comunicare alla stessa la disponibilità alla ripresa.
- Qualunque segnalazione o reclamo di un disservizio può essere effettuato telefonicamente, per posta o e-mail al Responsabile delle Attività per la Qualità.

Manuali [M009] **Regolamento del Servizio
Ambulatoriale per gli Utenti**


- Per ottenere copia della cartella clinica è necessario fare richiesta scritta alla segreteria amministrativa che si accorderà per la data e la modalità di consegna (la consegna/invio avverrà entro 5 giorni lavorativi dal giorno della richiesta)
- agli utenti che lavorano o ai familiari che accompagnano l'utente presso il Centro AISM in orario di lavoro, la segreteria amministrativa può rilasciare su richiesta degli interessati un certificato di presenza, limitatamente all'orario di permanenza all'interno della struttura e alla durata del/dei trattamento/i svolto/i.

Contatti:

Servizio di Riabilitazione AISM Padova
Via Perlasca 2 – 35030 Padova
Tel: 049/8974135 Fax: 049/8988616
Email: centro.riabilitazione.padova@aism.it
Pec: aismriabilitazione.padova@pec.it

Contatti:

Servizio di Riabilitazione AISM Rosà
Via Don Marangoni 2 – 36027 Rosà
Tel: 0424/585868 Fax: 0424/858333
Email: centro.riabilitazione.vicenza@aism.it
Pec: aismriabilitazione.vicenza@pec.it

Revisione	Prima emissione
Data	30/04/2019
Descrizione modifica	Prima emissione nel nuovo sistema qualità
Approvato: Direzione Sanitaria	
Emesso: Responsabile Qualità	