

# CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI DI RIABILITAZIONE

**AISM VENETI**

**SCLE**  
ONLUS  
**ROSI**  
**MULT**  
**iPLA**  
associazione  
italiana

un mondo  
**libero** dalla SM

**AISM. INSIEME. UNA CONQUISTA DOPO L'ALTRA**

## PREMESSA

Le “Carte dei Servizi” sono state introdotte nel nostro ordinamento nei servizi pubblici in modo da aumentarne l’efficienza e meglio rispondere ai bisogni ed esigenze degli utenti.

L’AISM è impegnata nel raggiungimento di una elevata qualità nei servizi offerti dalle sedi associative ed in particolare dai Servizi Riabilitativi, nonché nel promuovere la piena partecipazione dei soci e degli utenti alle scelte associative e la tutela dei relativi diritti.

La Carta dei Servizi dei Servizi di Riabilitazione Padova e Rosà consente di impegnarsi nella massima trasparenza insieme agli utenti per rispondere in un’ottica di qualità e quindi di miglioramento continuo ai bisogni reali degli utenti stessi.

La Carta dei Servizi rappresenta una garanzia di trasparenza delle modalità con cui i servizi sono erogati: grazie a questo strumento ogni persona ha la possibilità di valutare secondo fattori predefiniti e indicatori omogenei il servizio offerto partecipando anche al miglioramento della qualità tramite la compilazione del modulo per i suggerimenti o i reclami.

Il presente strumento deve pertanto intendersi in chiave dinamica, come parte di un processo che potrà vedere ulteriori sviluppi, integrazioni e miglioramenti con il pieno coinvolgimento dell’utenza secondo il modello dell’analisi partecipata della qualità.

*Il Direttore Attività Complesse*  
Prof. Mario Alberto Battaglia

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### Eguaglianza

L’AISM si impegna a garantire l’accesso ai servizi e la relativa fruizione senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

### Imparzialità

L’AISM si impegna a improntare i rapporti con l’utenza e ad uniformare la condotta dei propri operatori, a criteri di equità, obiettività, giustizia ed imparzialità in modo che non si verifichino situazioni ingiustificatamente differenziate nell’erogazione dei servizi e venga sempre pienamente rispettata la dignità della persona umana.

### Continuità

L’erogazione dei servizi deve essere continua e regolare per tutto il periodo programmato dal Progetto Riabilitativo Individuale, fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro per i propri dipendenti. In caso di difficoltà di funzionamento o di interruzione del servizio derivante da forza maggiore, l’AISM si impegna affinché i servizi essenziali non subiscano interruzioni e i disagi per gli utenti vengano minimizzati.

### Partecipazione

L’AISM opera secondo criteri di coinvolgimento e trasparenza nei confronti degli utenti, prestando la massima attenzione ad eventuali reclami e alle proposte da parte degli utenti stessi. L’AISM promuove in quest’ottica forme e modalità di partecipazione dei cittadini-utenti all’organizzazione, analisi, definizione di percorsi di miglioramento dei servizi, favorendo la condivisione delle informazioni necessarie per l’esercizio consapevole ed appropriato del ruolo partecipativo da parte dell’utenza.

## Principio di efficienza

AISM si impegna ad operare in modo da ottimizzare l'impiego delle risorse umane, tecnologiche, economiche destinate al servizio rispetto al risultato atteso adottando sistemi per la valutazione del raggiungimento/mantenimento di livelli di adeguatezza tra risorse impiegate e obiettivi raggiunti.

## Principio di efficacia

AISM si impegna a garantire il perseguimento degli obiettivi di servizio e dei progetti individuali definiti, secondo gli standard individuati nel presente documento, adottando sistemi per la valutazione del raggiungimento/mantenimento di livelli di adeguatezza tra obiettivi prefissati e risultati raggiunti.

## Riservatezza

L'AISM garantisce il pieno rispetto delle persone con il segreto professionale e attenendosi alla normativa sulla privacy.

# ASSOCIAZIONE ITALIANA SCLEROSI MULTIPLA

**AISM, Associazione Italiana Sclerosi Multipla è oggi l'unica organizzazione in Italia che interviene a 360° sulla sclerosi multipla.**

Oggi AISM è il punto di riferimento per le circa **110.000 persone con sclerosi multipla** e per i loro familiari. L'Associazione crede fermamente che le persone colpite dalla malattia abbiano diritto ad una buona qualità di vita e alla piena integrazione sociale. Per questo l'Associazione è attiva sul territorio con oltre 10.000 volontari impegnati a diffondere una corretta informazione sulla malattia, sensibilizzare l'opinione pubblica, promuovere ed erogare servizi socio sanitari adeguati dove il servizio pubblico non arriva, promuovere iniziative di raccolta fondi per sostenere la ricerca scientifica.

AISM è una ONLUS, Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale, che da oltre 50 anni opera su tutto il territorio italiano. Dal 1998 è affiancata da FISM, Fondazione Italiana Sclerosi Multipla, anch'essa ONLUS, istituita per continuare a finanziare e promuovere la ricerca scientifica sulla malattia.

**AISM, insieme a FISM, finanzia il 70% della ricerca scientifica in Italia** e si conferma così principale promotore e finanziatore della ricerca sulla sclerosi multipla.

L'obiettivo è scoprire le cause della malattia, trovarne la cura risolutiva e migliorare la qualità di vita delle persone con SM, attraverso il rallentamento della progressione della disabilità, il miglioramento della gestione dei sintomi e l'approccio globale nella gestione della malattia.

## Visione, missione, piano strategico di AISM

La convinzione che "le persone con SM e le loro famiglie abbiano il diritto ad avere una buona qualità di vita e una piena integrazione e inclusione sociale" è il **credo** da cui prende forma la **visione** di "un mondo libero dalla sclerosi multipla".

Su questa visione AISM costruisce la sua **missione**: essere "l'unica organizzazione in Italia che interviene a 360 gradi sulla sclerosi multipla attraverso la promozione, l'indirizzo e il finanziamento della ricerca scientifica, la promozione e l'erogazione dei servizi nazionali e locali, la rappresentanza e l'affermazione dei diritti delle persone con SM, affinché siano pienamente partecipi e autonome".

Una missione resa possibile dalle persone di AISM, che condividono valori radicati: infondere passione ed entusiasmo nel proprio lavoro, ispirare fiducia, lavorare in modo professionale ed efficiente ricercando soluzioni innovative. Per garantire a tutti una vita piena e soddisfacente.

Partecipazione, confronto, innovazione e trasparenza sono i cardini di ogni azione AISM e la garanzia di creare rapporti di fiducia con tutti gli azionisti sociali.

I servizi alla persona con SM sono un ambito di attività che riveste un ruolo fondamentale in AISM nel contesto del miglioramento della qualità di vita delle persone con SM. Ecco perché l'Associazione è presente su tutto il territorio nazionale attraverso una rete che consente di raggiungere le persone con SM, ovunque esse siano.

Con Sede Nazionale a Genova, AISM promuove ed eroga servizi a livello nazionale e sul territorio attraverso **100 Sezioni Provinciali, più di 60 Gruppi Operativi, i Coordinamenti Regionali, i centri per la promozione dell'autonomia e il turismo sociale, 6 Servizi di Riabilitazione, 3 Centri socio assistenziali.**

Oggi l'Associazione può contare sul coinvolgimento diretto di più di 10 mila volontari che operano con continuità fornendo servizi a domicilio e presso le sedi associative, nel trasporto con mezzi attrezzati, nella segreteria sociale, nelle iniziative di socializzazione e nella formazione di operatori socio-sanitari.

AISM, inoltre, monitora con continuità le esigenze delle persone con SM per rispondere ai loro bisogni e a quelli dei loro familiari con sempre maggiore efficacia. Per questo, l'Associazione svolge direttamente un'attività di ricerca in ambito socio-sanitario allo scopo di analizzare ed individuare le aspettative e i bisogni emergenti delle persone con sclerosi multipla.

Attraverso il **Numero Verde 800-803028**, AISM fornisce un supporto informativo coinvolgendo un'équipe multidisciplinare specializzata nella sclerosi multipla, composta da una pluralità di figure professionali: neurologi, fisioterapisti, consulenti legali, assistenti sociali.

Un servizio di accoglienza, orientamento e informazione sulla malattia alle persone con SM presso le postazioni **Info Point** è realizzato da AISM in collaborazione con i Centri Clinici ospedalieri in cui operano giovani del servizio civile volontario formati dall'Associazione.

Con il sito **www.aism.it**, AISM offre aggiornamenti continui e informazioni sulla ricerca scientifica e sulle attività associative. Forniscono un'informazione costante anche riviste associative, libri bianchi, collane editoriali e pubblicazioni su aspetti e problematiche connesse alla malattia a cui si aggiunge il sito **www.giovanioltreaism.it**, interamente dedicato al mondo giovanile.

## SERVIZIO RIABILITAZIONE PADOVA

Il Servizio Riabilitazione Padova è attivo dal 1983; dal 1986 è stato convenzionato ex art. 26/833 dalla Regione Veneto come centro ambulatoriale e domiciliare. Attualmente è **accreditato** con il Servizio Sanitario Regionale come Centro Ambulatoriale di Riabilitazione. Si tratta di un Centro Ambulatoriale di Riabilitazione dedicato al trattamento riabilitativo di persone affette da sclerosi multipla o patologie similari in regime ambulatoriale, domiciliare ed extramurale.

## SERVIZIO RIABILITAZIONE ROSÀ

Il Servizio Riabilitazione Rosà è attivo dal 1983; dal 1986 è stato convenzionato ex art. 26/833 dalla Regione Veneto come centro ambulatoriale e domiciliare. Attualmente è **accreditato** con il Servizio Sanitario Regionale come Centro Ambulatoriale di Riabilitazione. Si tratta di un Centro Ambulatoriale di Riabilitazione dedicato al trattamento riabilitativo di persone affette da sclerosi multipla o patologie similari in regime ambulatoriale, domiciliare ed extramurale.

### La Mission del Servizio

L'obiettivo del servizio è rispondere ai bisogni riabilitativi per migliorare la qualità di vita e la partecipazione nella vita sociale degli utenti che vi afferiscono, attraverso un approccio globale interdisciplinare con l'intervento delle diverse figure professionali coinvolte nell'équipe riabilitativa.

### L'interazione con il territorio

Nell'ottica di una presa in carico globale della persona con SM, e, al fine di permettere alla persona stessa di accedere più agevolmente a tutte quelle prestazioni sociali, socio-sanitarie, sanitarie necessarie ad affrontare le molteplici problematiche della patologia, il Servizio Riabilitazione ha sviluppato, negli anni, un'intensa rete di relazioni con i Servizi Ospedalieri e con le altre realtà territoriali. Nell'interazione con i Servizi Ospedalieri la presa in carico della persona può prevedere, in alcuni casi, una gestione comune, con un approccio condiviso e che garantisca la continuità, in altri casi fornire dei canali raccordati ed integrati di accesso a strutture che effettuano prestazioni necessarie per la persona con SM. Nell'interazione con i servizi territoriali, che nell'ottica descritta diventa una vera e propria

dimensione di lavoro integrato tra i vari attori del sistema dei servizi territoriali sulla base dei bisogni della persona che viene in questo modo ad essere collocata al centro del suo progetto di assistenza, l'AIMS svolge quindi anche il compito di supportare ed accompagnare la persona con SM nell'accesso e nella fruizione dei servizi territoriali adoperandosi affinché la persona con SM possa trovare una concreta ed efficiente risposta ai propri bisogni promuovendone l'empowerment, l'autonomia, la partecipazione attiva alla messa a punto e attuazione del proprio percorso di vita.

## Struttura organizzativa

Il Servizio Riabilitazione Padova è una struttura complessa, contraddistinta da una molteplicità di figure professionali. È diretta dal Direttore delle Attività Complesse Prof. Mario A. Battaglia, dal Direttore Sanitario Dott.ssa Elisabetta Pedrazzoli e dal Responsabile Qualità e Coordinatore Servizi Dott.ssa Cristina Musella.

## Gli operatori

Il Servizio Riabilitazione Padova coordina tutti i servizi dislocati sul territorio avvalendosi di più di 40 operatori tra dipendenti e collaboratori, prevalentemente nell'area sanitaria. Gli operatori sanitari seguono un percorso continuo di aggiornamento, come previsto dalla normativa vigente (ECM – Educazione Continua Medica); molti operatori seguono inoltre percorsi formativi su aree specifiche della riabilitazione al fine di rendere sempre più specializzato il servizio offerto e rispondere così in maniera sempre più adeguata ai principali bisogni sanitari.

### Tipologie di operatori presenti in ambulatorio e a domicilio:

- Fisiatra
- Terapista Occupazionale
- Infermiere
- Psicologo
- Fisioterapista
- Logopedista

### Altre figure professionali del Servizio:

- Assistente Sociale
- Segretarie

## L'approccio interdisciplinare

L'obiettivo del servizio è rispondere alle richieste di servizi riabilitativi, sulla base dei bisogni rilevati, per migliorare la qualità di vita e la partecipazione nella vita sociale degli utenti che vi afferiscono, attraverso un approccio

globale interdisciplinare con l'intervento delle diverse figure professionali coinvolte nell'équipe riabilitativa.

## Il team interdisciplinare

Il team interdisciplinare prende in carico globalmente la persona con SM attraverso un approccio che presuppone una buona conoscenza delle competenze di ogni figura, un corretto scambio di informazioni, una condivisione degli obiettivi ed un processo decisionale comune. Dell'équipe interdisciplinare sono parte integrante la persona con SM e la sua famiglia che ricoprono un ruolo centrale e attivo nel processo decisionale.

## Come raggiungere il Servizio di Padova

Il Servizio di Riabilitazione è situato nel Comune di Rubano, località Villaguttera. E' raggiungibile nei seguenti modi:

**con i mezzi pubblici:** con il pullman della Sita, partenza da Piazzale Boschetti, con direzione Villaguttera di Rubano. Il centro di trova di fianco alla Chiesa (guardando la facciata della chiesa sulla destra).

**In macchina:** uscendo dall'autostrada a Padova ovest seguendo le indicazioni per Padova, si imbecca la tangenziale da percorrere fino all'uscita Milano/Vicenza. Percorrere la statale per circa due km e mezzo e poi girare a destra seguendo le indicazioni per Villaguttera di Rubano. Dopo circa un Km alla rotonda dopo il sottopasso girare a sinistra, dopo 200 metri girare a destra in via Perlasca e raggiungere il numero 2.

## Come raggiungere il Servizio di Rosà

Il Servizio di Riabilitazione è situato nel Comune di Rosà, località Travettore. E' raggiungibile nei seguenti modi:

### In macchina:

- Da Cittadella: seguire la SS 47 fino all'incrocio di Rosà centro (dove c'è il duomo). Al semaforo girare a sinistra e proseguire diritti fino alla terza rotonda, quindi girare a destra, proseguire finché troverete sulla sinistra via Concordia. Troverete la chiesa di Travettore di fronte alla quale c'è il nostro Centro.

- Da Vicenza: prendere la strada Marosticana (Vicenza-Schiavon), arrivati alla rotonda di Marostica, girare a destra e proseguire sulla superstrada fino all'uscita Bassano (Ponte degli Alpini). Alla rotonda seguire le indicazioni per Rosà (terza uscita)

# SERVIZI OFFERTI

Attualmente, i Servizi di Riabilitazione Padova e Rosà, seguono circa 1000 utenti (di cui il 85% con SM) sul territorio regionale affetti da sclerosi multipla o malattie simili mettendo a disposizione molteplici servizi sanitari e socio-assistenziali:

## Tipologia delle prestazioni

### Visite specialistiche e attività mediche

- Fisiatriche ambulatoriali e domiciliari
- Fisiatriche di deglutizione ambulatoriali e domiciliari
- Valutazioni strumentali per i disturbi motori, urinari e fecali.
- Agopuntura

### Servizi ambulatoriali e domiciliari in tutto il Veneto

- Fisioterapia
- Logopedia
- Terapia occupazionale
- Supporto psicologico
- Centro consulenza ausili
- Consulenze adattamenti ambientali
- Centro consulenze comunicazione aumentativa alternativa
- Segretariato e consulenze sociale
- Nursing riabilitativo

### Servizi solo ambulatoriali

- Unità di valutazione e riabilitazione dei disturbi urinari fecali e sessuali;
- Attività di gruppo di fisioterapia: Programma fatica attività aerobica, Tonificazione, Stretching – rilassamento, Gestione caduta, Rieducazione posturale, Programma equilibrio, Training deambulazione e attività motorie correlate, Fisio-pilates, Attività motorie in carrozzina, Training attività di cucina, Gestione Carrozzina, Gestione Arti Superiori;
- Terapia manuale;
- Terapia strumentale di fisioterapia e di terapia occupazionale: gait trainer con sistema di supporto del tronco e biofeedback visivo, sistemi, cicloergometro per i 4 arti, standing dinamico con feedback visivo;

## Modalità di accesso al servizio

### Primo accesso

Per accedere la prima volta al Servizio Riabilitazione è necessario che la Segreteria fornisca alla persona richiedente tutte le informazioni necessarie ad accedere ai servizi dell'Associazione. Qualora la persona manifestasse la volontà di accedere ai Servizi Sanitari, l'operatore della Segreteria fornirà l'elenco dei documenti necessari per l'accesso al servizio, che avviene tramite diurnato diagnostico.

### Per effettuare il Diurnato

Richiesta di Diurnato Diagnostico redatta dal medico di base su ricettario ASL.

### Per istruire la pratica per la riabilitazione

- Fotocopia libretto sanitario ASL, carta d'identità e codice fiscale.
- Fotocopia ultima cartella clinica con allegata la relazione neurologica (se l'utente ne è in possesso).
- Fotocopia certificato invalidità o fotocopia della richiesta inoltrata per il riconoscimento dell'invalidità.
- Autocertificazione di residenza in carta libera.
- Autorizzazione al trattamento dati personali

La documentazione prevista va inviata tramite posta cartacea o mail alla segreteria del Centro AISM che provvederà ad inserire il nominativo nel calendario delle visite.

Per la presa in carico sanitaria, il richiedente verrà contattato dalla segreteria amministrativa-sanitaria per fissare la data del Diurnato Diagnostico che sarà nella maggior parte dei casi ambulatoriale.

Il Diurnato Diagnostico è di tipo interdisciplinare, ha una durata di circa 3 ore.

### Tempi e modalità di accesso al servizio

La segreteria amministrativa-sanitaria contatterà il richiedente entro tre giorni lavorativi per concordare la data del diurnato. Il Diurnato Diagnostico verrà effettuata entro i successivi quaranta giorni lavorativi. Dopo la visita, il fisiatra dovrà far pervenire alla Segreteria la Cartella di Diurnato Diagnostico entro una settimana. L'istruzione della pratica sanitaria, con relativo invio al medico curante della lettera per la prescrizione del piano di trattamento, avverrà solo quando sarà pervenuta in segreteria la cartella del Diurnato Diagnostico e tutta la documentazione richiesta al paziente. Il medico curante provvederà a compilare l'impegnativa come da piano di trattamento individuale prescritto dal medico fisiatra, senza la quale il trattamento non potrà aver luogo.

L'inserimento in trattamento avverrà il prima possibile, secondo le disponibilità del Centro e tenendo conto delle priorità definite dal medico. L'urgenza nell'inserimento del paziente è a discrezione del medico fisiatra.

### **Modalità di accesso ai vari servizi per chi è già in carico**

L'inserimento in altri servizi può avvenire:

- su richiesta del medico fisiatra che ha già in carico l'utente;
- su richiesta diretta dell'utente previa autorizzazione del Direttore Sanitario, che effettuerà un eventuale consulto con il medico fisiatra che ha in carico il paziente e, se lo riterrà necessario, potrà concordare una nuova visita fisiatrica ambulatoriale.

Gli utenti che sono già stati presi in carico a livello riabilitativo e desiderano accedere ad altri servizi, devono contattare la segreteria amministrativa che fornirà le informazioni necessarie.

### **Modalità di preparazione dell'utente:**

- Per la fisioterapia ambulatoriale/domiciliare e la terapia occupazionale l'utente è tenuto a presentarsi presso l'ambulatorio (o nel proprio domicilio) con una tuta comoda, scarpe da ginnastica e calzoncini.
- Per le prime visite specialistiche in ambulatorio/domicilio si richiede all'utente di avere a disposizione la propria documentazione clinica (cartelle, esami, relazioni di visite o ricoveri).

### **Costi**

Il servizio è attualmente in regime di accordo contrattuale con le ASL ed è totalmente a carico del Sistema Sanitario Regionale pertanto totalmente gratuito per l'utente.

## **LA QUALITÀ IN AISM**

L'attenzione ai bisogni della persona è un elemento fondante della vita dell'AISM, in quanto l'AISM esiste ed opera in funzione delle persone con SM e patologie similari, utenti diretti o indiretti delle proprie attività. Lo sviluppo progressivo di un sistema di qualità è quindi la risposta di AISM all'esigenza di:

- raggiungere e mantenere la qualità dei servizi e delle attività che soddisfino con continuità i bisogni espressi o impliciti della persona che si rivolge all'Associazione (garanzia di qualità esterna verso l'utente);
- assicurare alla direzione dell'Ente che la qualità prestabilita è raggiunta e mantenuta (garanzia di qualità interna);

- assicurare il soddisfacimento di tali bisogni attraverso un'organizzazione efficiente, competitiva, orientata a criteri di economicità (garanzia di qualità interna/esterna);
- assicurare il miglioramento della documentazione interna su processi e procedure;
- consolidare l'immagine esterna in termini di affidabilità e competenza (la certificazione non è un documento, ma il risultato di scelte organizzative e di sistema, espressione di scelte di fondo dell'organizzazione).

## **Standard qualitativi e quantitativi**

**Indicatori di qualità:** Il monitoraggio della qualità assistenziale offerta ai pazienti del nostro Servizio prevede l'adozione di indicatori in grado di misurare l'efficacia dei Progetti riabilitativi individuali (PRI) eseguiti. In tal senso per ogni obiettivo del PRI è previsto almeno un indicatore. Questi indicatori vengono riportati nella cartella clinica ed analizzati nella valutazione a fine PRI ma vengono anche inseriti in un data base annuale in modo da consentire analisi statistiche sull'efficacia delle prestazioni fornite dal Servizio.

L'analisi del data base degli indicatori viene elaborata durante la riunione annuale del team del governo clinico. In questa occasione ogni Servizio di Riabilitazione dell'AISM valuta i propri dati confrontandoli con il passato e confrontali con i dati degli altri Servizi di Riabilitazione. Il confronto tra Servizi permette di individuare modelli assistenziali più efficaci per elevare ulteriormente lo standard di qualità.

Inoltre sono previste altre modalità di monitoraggio: riunioni d'equipe periodiche di discussione dei casi clinici e verifiche intermedie dei progetti riabilitativi; Monitoraggio eventi avversi o evitati.

**Formazione continua del personale:** ogni triennio viene elaborato un piano formativo nazionale per i vari Servizi di Riabilitazione dell'AISM basato su l'indagine dei bisogni formativi di ogni operatore rilevato tramite una scheda che ogni professionista compila e basato sul Programma Strategico Triennale di sviluppo e miglioramento dei Servizi (programma che contiene gli obiettivi e strategie di sviluppo dei vari Servizi di Riabilitazione AISM in accordo con il programma strategico di tutta l'Associazione). Il programma formativo triennale prevede un calendario annuale che comprende:

Eventi volti a rispettare la formazione obbligatoria prevista dalle normative di legge (SICUREZZA /ANTIINCENDIO);  
Eventi formativi ECM e non ECM per gli operatori sanitari e sociali organizzati da AISM elaborati sia per categoria professionale che in ottica multidisciplinare in grado di garantire i crediti obbligatori previsti di legge;  
Attività formativa presso enti esterni nel rispetto degli obiettivi del Piano Triennale e dei percorsi individuali degli operatori del Servizio;  
Eventi formativi per il personale amministrativo e di supporto sia di tipo frontale che in FAD.

Il Servizio è sede di tirocinio per studenti di diversi percorsi universitari nonché di stage per operatori che hanno già concluso la loro formazione scolastica per il loro aggiornamento o formazione specialistica in diverse aree riabilitative offerte dal Servizio.

**Governo clinico e Rischio clinico:** AISM ha elaborato una specifica procedura di governance clinica, applicata a tutti i Servizi di Riabilitazione AISM a livello nazionale, che prevede e indica le modalità di monitoraggio e analisi della qualità delle prestazioni e delle tecnologie, un monitoraggio della letteratura scientifica inerente alle prestazioni erogate e un sistema strutturato per il miglioramento continuo della qualità assistenziale. Questo sistema, essendo applicato uniformemente a tutti i Servizi, permette il confronto e l'individuazione delle migliori performance. Inoltre, questa procedura prevede le modalità di gestione della sicurezza dei pazienti e del rischio clinico. Quest'ultimo coinvolge tutti gli operatori del settore sociosanitario, al fine di ridurre gli incidenti e gli errori correlati al processo assistenziale e prevede un modulo di segnalazione, anche anonimo, di ogni evento.

**Valutazione della qualità percepita dagli utenti e valutazione degli operatori:** la valutazione della qualità percepita viene effettuata con cadenza annuale e comprende l'attività medica, riabilitativa e gestionale del servizio. La valutazione ordinaria degli operatori è annuale, sono invece possibili valutazioni straordinarie a seguito di reclami dei pazienti o non conformità. La valutazione degli operatori è attuata tramite un'intervista agli utenti, la valutazione sull'aderenza al PRI e al Sistema Qualità.

## MECCANISMI DI TUTELA

AISM garantisce le funzioni di tutela degli utenti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato l'accesso o la fruibilità del servizio offerto o comunque siano contravenuti ai principi e impegni definiti nella presente Carta nonché a leggi, regolamenti, discipline applicabili.

### Reclami

I reclami possono essere espressi in forma verbale o scritta anche via telefonica o via fax, utilizzando ove possibile l'apposita modulistica di reclamo (Servizio Riabilitazione Padova - Via Perlasca 2, 35030, Villaguardia di Rubano Padova - Tel. 049/8974135 - Fax. 049/8988616); devono essere espresse generalità e la reperibilità del proponente e devono essere sottoposti all'attenzione del **Responsabile per il miglioramento della Qualità** – Cristina Musella - reperibile lunedì, martedì mercoledì e venerdì dalle 8.00 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 15.30 I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

In ogni caso i reclami verbali che attengano fatti gravi con possibili implicazioni legali, dovranno essere sottoscritti dal proponente entro tre

giorni dalla comunicazione orale. I reclami possono essere formulati direttamente o tramite parenti, coniugi, affini, o altri soggetti cui risulti che il reclamante abbia conferito tale incarico. Di norma, salvo il caso in cui sussistano oggettive difficoltà alla formulazione tempestiva del reclamo, lo stesso andrà formulato entro i 15 giorni successivi al verificarsi del fatto ovvero alla conoscenza dell'episodio cui il reclamo intende riferirsi. Il Responsabile Qualità, dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito, risponde, sempre, in forma verbale o scritta con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Termini più ampi per la formulazione della risposta conclusiva – della cui adozione in ogni caso verrà data notizia in via interlocutoria al proponente entro i 15 giorni – possono essere adottati nell'ipotesi in cui il reclamo/segnalazione comporti accertamenti e verifiche di particolare complessità.

## COME AIUTARE A MIGLIORARE LA QUALITÀ NEI SERVIZI DI RIABILITAZIONE

### Suggerimenti sui servizi

Al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, è possibile compilare il "modulo per i suggerimenti". Il predetto modulo deve essere compilato in maniera chiara e non anonima e consegnato o spedito alla segreteria amministrativa oppure inserito nell'apposita cassetta della posta adibita a reclami e suggerimenti.

## DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO

### I Diritti:

1. L'Utente ha il diritto di accedere al servizio, ricorrendone le condizioni, e ad essere assistito con accuratezza ed attenzione e nel pieno rispetto della dignità umana.
2. L'Utente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita nel caso di prestazioni domiciliari.

3. L'Utente ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
4. L'Utente ha diritto a conoscere il proprio stato di salute e le prospettive riabilitative.
5. L'Utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria patologia ed ogni altra circostanza che lo riguardano, rimangano riservati.
6. L'Utente ha il diritto di partecipare alla messa a punto, attuazione, verifica del proprio Progetto Riabilitativo secondo le Linee guida in materia.
7. L'Utente ha il diritto di proporre reclami, segnalazioni, suggerimenti che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito dei reclami eventualmente formulati.

## I Doveri:

1. L'Utente ha il dovere di rispettare il lavoro e la personalità di chi lo assiste.
2. L'Utente ha il dovere di fornire informazioni complete sul proprio stato di salute.
3. L'Utente ha il dovere di informare tempestivamente gli operatori o l'Ente sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. L'Utente ha il dovere di rispettare il regolamento del servizio.
5. L'Utente ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti.
6. L'Utente ha il dovere di avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nel servizio.
7. L'Utente ha il dovere di attenersi alle disposizioni in materia di sicurezza degli ambienti.
8. L'Utente ha il dovere di non fumare.

## RECLAMI / SUGGERIMENTI SUI SERVIZI

### DATI RELATIVI AL PROPONENTE

Cognome:

Nome:

Recapito telefonico:

### DATI RELATIVI AL SERVIZIO IN OGGETTO

Tipologia del servizio:

Frequenza di utilizzo:

Reclamo / suggerimento proposto:

Autorizzo al trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Documento redatto a cura della Direzione del Servizio.

DOCUMENTO REDATTO A CURA DELLA  
DIREZIONE DEL SERVIZIO.

Ultima revisione Aprile 2019.

#### Servizio di Riabilitazione AISM Rosà

Via Don Marangoni 2  
36027 Travettore di Rosà (VI)  
Tel. 0424/585868 fax 0424/858333  
e-mail [centro.riabilitazione.vicenza@aism.it](mailto:centro.riabilitazione.vicenza@aism.it)  
pec: [aismriabilitazione.vicenza@pec.it](mailto:aismriabilitazione.vicenza@pec.it)

#### Servizio di Riabilitazione AISM Padova

Via Perlasca 2  
35030 Villaguttera di Rubano (PD)  
Tel. 049/8974135 fax 049/8988616  
e-mail [centro.riabilitazione.padova@aism.it](mailto:centro.riabilitazione.padova@aism.it)  
pec: [aismriabilitazione.padova@pec.it](mailto:aismriabilitazione.padova@pec.it)

**Sede Legale**

Via Cavour 181/A

Roma, 00184

Tel 06/37350087 fax 06 37350758

**Sede Nazionale**

Via Operai 40

Genova - cap 16149 Tel. 010/ 27131 fax 010 2470226

Sito: [www.aism.it](http://www.aism.it) / e-mail [aism@aism.it](mailto:aism@aism.it)