



un mondo
libero dalla SM

Servizio Riabilitazione Liguria
Via Operai 30, 44, 48 – 16149 Genova
Tel. 010 46.95.886
Fax. 010 64.51.081
e-mail: servizio.riabilitazione.liguria@aism.it
pec: aism.riabilitazione.liguria@pec.it
rev. del 01/07/2019

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

LIGURIA

CARTA DEI SERVIZI

Sede Nazionale

Via Operai 40
16149 Genova
Tel. 010 27131
Fax 010 2470226
Sito: www.aism.it
e-mail: aism@aism.it
Numero Verde 800-803028 **Sede Legale**
Via Cavour 181 A
00184 Roma



un mondo
libero dalla SM

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. In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle “Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95”, la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi che garantisce nell'erogazione del servizio.

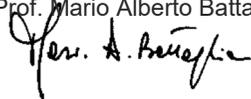
L'AIMS è impegnata nel raggiungimento di una elevata qualità nei servizi offerti dalle sedi associative ed in particolare dai Servizi Riabilitativi, nonché nel promuovere la piena partecipazione dei soci e degli utenti alle scelte associative; AISM ascolta le necessità del singolo e promuove momenti e spazi in cui possa esprimersi liberamente ed essere partecipe dei percorsi e attività che lo riguardano.

La Carta dei Servizi del Servizio Riabilitazione Liguria 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



Il Direttore Sanitario
Dr. Giampaolo Bricchetto



PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'AIMS 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'AIMS 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 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. In caso di difficoltà di funzionamento o di interruzione del servizio derivante da forza maggiore, AISM si impegna affinché i servizi essenziali non subiscano interruzioni e i disagi per gli utenti vengano minimizzati.

Partecipazione

L'AIMS garantisce la partecipazione del Cittadino attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

Rispetto

AIMS si impegna a far sì che gli utenti siano assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Diritto di scelta

L'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

Principio di efficienza e efficacia

AIMS si impegna ad operare in modo che il servizio sia erogato garantisca l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative del cittadino-utente.

Riservatezza

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

ASSOCIAZIONE ITALIANA SCLEROSI MULTIPLA

AIMS, Associazione Italiana Sclerosi Multipla

AIMS, Associazione Italiana Sclerosi Multipla, è l'unica organizzazione in Italia che si occupa in modo strutturato e organico di tutti gli aspetti legati alla sclerosi multipla (SM), attraverso una prospettiva d'insieme che abbraccia il tema dei diritti delle persone con SM, i servizi sanitari e socio-sanitari, la promozione, l'indirizzo e il finanziamento della ricerca scientifica.

La SM è una malattia tra le più comuni e più gravi del sistema nervoso centrale: è cronica, imprevedibile, progressivamente invalidante. Colpisce in numero maggiore le donne, in un rapporto di 2 a 1 rispetto agli uomini, ed esordisce per lo più tra i 20 e i 40 anni. I sintomi e il decorso della malattia variano da persona a persona. In Italia c'è una nuova diagnosi di SM ogni 3 ore.

Nata nel **1968** per rappresentare i diritti e le speranze delle persone con SM, AISM è da allora il punto di riferimento più autorevole per chi è colpito dalla patologia, ma anche per i familiari, gli operatori sociali e sanitari e tutti coloro impegnati a cambiare la realtà della sclerosi multipla.

Un percorso concreto che ha richiesto pianificazione, partecipazione, passione, applicazione costante, e uno sguardo sempre orientato al risultato e all'impatto generato sulla comunità. Tutto ciò con un'attenzione permanente ai principi etici di riferimento e a una cultura della trasparenza sempre impegnata al dare conto.

Per le **PERSONE**, per garantire loro la possibilità di realizzare il proprio progetto di vita, il nostro compito è fornire accoglienza, informazione, orientamento, supporto e servizi. Ogni giorno, in modo capillare, grazie a una rete che conta 100 Sezioni provinciali, i Coordinamenti regionali e più di 50 Gruppi operativi, e grazie all'energia e all'entusiasmo di oltre 13.000 volontari.

È questa forza che fa di AISM l'interlocutore più vicino perché nessuno sia lasciato solo, ma sostenuto da risposte qualificate. Grazie a interventi diretti di sostegno all'autonomia e all'empowerment individuali, che si integrano con la promozione e la qualificazione della rete territoriale dei servizi, ciascuno, in ogni fase di vita e di malattia, è posto al centro di un progetto individuale riabilitativo e socioassistenziale.

Per la **RICERCA**, per individuare terapie e trattamenti efficaci a rallentare il decorso della malattia e per trovare, domani, una cura risolutiva, mettiamo in campo tutte le risorse, grazie anche, dal 1998, al lavoro della **Fondazione Italiana Sclerosi Multipla (FISM)**.

In questi ultimi 20 anni lo scenario di chi affronta ogni giorno la SM è molto cambiato, grazie all'impatto positivo di farmaci e interventi terapeutici. A determinare questo risultato ha concorso la nostra capacità di indirizzare la ricerca scientifica verso l'eccellenza e l'innovazione, a livello nazionale e internazionale. Abbiamo guidato il talento e la passione dei ricercatori negli ambiti di ricerca più promettenti, e abbiamo investito oltre 20 milioni di euro nel solo triennio 2014-2017.

Per i **DIRITTI**, per rappresentare le persone con SM, per tutelare ed affermare la loro piena inclusione sociale, AISM esercita un'azione costante di advocacy, dialogando e confrontandosi con le Istituzioni, con gli Enti di riferimento e con l'intera collettività,

per promuovere programmi e azioni concrete in grado di incidere sulle politiche sociali, sanitarie e socio-sanitarie.

È un intervento diretto e mirato a migliorare il quadro normativo di riferimento, che determina un vero cambiamento, con una ricaduta sulla qualità di vita delle persone con SM e con esse delle persone con altre gravi patologie e disabilità.

Fondamentale il lavoro continuo e capillare di **informazione, sensibilizzazione e cultura** sulla malattia, che nasce dall'ascolto diretto e costante dei bisogni delle persone con SM, e favorisce la consapevolezza e l'adesione alla causa associativa da parte di una comunità sempre più ampia. Comunità capace di sostenere lo sviluppo di una coscienza collettiva su questa condizione complessa che costituisce un'autentica emergenza sociale e sanitaria per il paese.

Le grandi sfide si combattono e si vincono **insieme. Oggi come e meglio di 50 anni fa** possiamo realizzare azioni concrete per le persone con SM e i loro familiari nel quadro di programmi e politiche in tema di salute, inclusione sociale, assistenza, previdenza, lavoro, ricerca e partecipazione civica. Questo grazie alla spinta di tutte le donne, i giovani, gli attivisti, i ragazzi in servizio civile, i soci, i volontari, i ricercatori, i donatori, gli operatori socio-sanitari e gli stakeholder che hanno scelto di percorrere questo cammino insieme a noi. Il loro ruolo attivo, la loro consapevolezza, la ricchezza inestimabile di tempo e di impegno quotidiano che dedicano, sono le energie che fanno grande il Movimento.

Insieme, una conquista dopo l'altra, abbiamo fatto molto. Ma si può e si deve fare di più.

Perché il futuro può cambiare. Già oggi.

Per questo chiediamo a tutti di diventare protagonisti attivi del cambiamento.

SERVIZIO RIABILITAZIONE LIGURIA

Il Servizio Riabilitazione Liguria è attivo dal 1976; dal 1982 è stato convenzionato ex art. 26/833 come servizio domiciliare per la provincia di Genova e dal 1990 per le restanti province liguri; a partire dal 1996 è stato attivato un servizio ambulatoriale. 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 Liguria afferisce alle strutture complesse dell'Associazione ed è contraddistinta da una molteplicità di figure professionali che rispondono al Direttore Sanitario – Dott. Giampaolo Brichetto - che è affiancato dal Responsabile dei servizi ambulatoriali e domiciliari e dal Responsabile Qualità e Coordinatore Servizi.

Gli operatori

Il Servizio Riabilitazione Liguria eroga attività riabilitative su tutto il territorio della regione Liguria avvalendosi di circa 135 operatori tra dipendenti e collaboratori, prevalentemente nell'area sanitaria. Gli operatori 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
- Foniatra
- Terapista Occupazionale
- Infermiere
- Psicologo
- Fisioterapista
- Logopedista
- Dietista

Tipologie di operatori consulenti per il Servizio:

- Ortopedico
- Podologo

Altre figure professionali del Servizio:

- Assistente Sociale
- Segretarie
- Assistente Bagnanti
- Addetti alla Reception

L'approccio interdisciplinare

L'approccio riabilitativo nella SM, in funzione della varietà dei sintomi e dei quadri disfunzionali che produce, comporta un approccio globale alla patologia in un'ottica interdisciplinare di collaborazione e coordinamento di informazioni tra i vari professionisti. Nell'approccio interdisciplinare i ruoli delle persone coinvolte vanno molto al di là del trattamento dei sintomi e delle complicità. Ognuno degli operatori contribuisce a fornire alla persona con SM la possibilità di pianificare le proprie scelte terapeutiche e personali attraverso l'esplicitazione di obiettivi realistici e chiari e attraverso informazioni adeguate di supporto al processo decisionale.

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 raggiungerci

Il Servizio Riabilitazione è situato nel quartiere di Sampierdarena (zona Fiumara) nella Circostrizione II Centro-Ovest. Via Operai è una parallela interna di Lungomare Canepa, raggiungibile nei seguenti modi:

Con i mezzi pubblici:

- da levante con autobus: - n. 18, 19, 20 (scendendo al capolinea)
- n. 1 (scendendo in Via Avio)
- n. 3 (scendendo prima del ponte di Cornigliano)
- da ponente con autobus: - n. 1, 3.

Con il treno: scendendo alla stazione di Genova-Sampierdarena.

In macchina: uscendo dall'autostrada a Genova Ovest o dalla sopraelevata si seguono le indicazioni per Fiumara.

SERVIZI OFFERTI

Attualmente, il Servizio Riabilitazione Liguria, segue più di 1.500 utenti (di cui il 86% 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
- Foniatriche ambulatoriali e domiciliari
- Consulenze Ortopediche ambulatoriali
- Consulenze Ginecologiche ambulatoriali
- Valutazioni strumentali per i disturbi motori, urinari e fecali, vascolari: Equitest. Stabilometria, videobaropodometria, analisi computerizzata del cammino e cinetica dell'arto superiore, tavola grafica di valutazione cinetica arto superiore, EMG di superficie statica e dinamica, urodinamica, uroflussimetria, ecografia tessuti molli, ecocistografia, fibroscopia laringea, ecocolordoppler vascolare per gli arti, EMG dinamica pavimento pelvico, manometria rettale.
- Terapie infiltrative
- Agopuntura

Servizi ambulatoriali e domiciliari su tutta la Liguria

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

Servizi solo ambulatoriali

- Unità di valutazione e riabilitazione dei disturbi urinari fecali e sessuali;
- Unità di valutazione dei disturbi cognitivi;
- Attività di gruppo di fisioterapia e terapia occupazionale: Programma fatica (attività aerobica, attività aerobica in acqua e attività di terapia occupazionale), Tonificazione, Stretching – rilassamento, Gestione caduta, Rieducazione posturale, Programma equilibrio, Training deambulazione e attività motorie correlate, Power-stretching, Fisio-pilates, Attività motorie in carrozzina, Attività motorie in acqua, Psicomotricità, Training attività di cucina, Gestione Carrozzina, Gestione Arti Superiori;
- Terapia fisica: elettrostimolazione (FES, PTNS, IVES), elettroterapia antalgica, ultrasuoni, magnetoterapia, crioterapia, terapia vibratoria;

- Terapia manuale;
- Terapia strumentale di fisioterapia e di terapia occupazionale: realtà virtuale, robot aided therapy per arto superiore, pedane stabilometriche con feedback visivo, gait trainer con sistema di supporto del tronco e biofeedback visivo, sistemi EMG per biofeedback, cicloergometro per i 4 arti, standing dinamico con feedback visivo;
- Idrochinesiterapia.

Presenza in carico e modalità di accesso al servizio

La presa in carico sanitaria avviene tramite visita fisiatrica domiciliare o visita ambulatoriale che può essere in modalità interdisciplinare o con la sola visita fisiatrica.

- 1- Accedono tramite visita Fisiatrica domiciliare gli utenti residenti fuori provincia di Genova che non sono disponibili a recarsi c/o la sede. Gli utenti residenti nella provincia di Genova accedono a questa visita solo se impossibilitati a recarsi in ambulatorio.
- 2- Accedono tramite visita ambulatoriale tutti gli utenti residenti nella provincia di Genova che non dichiarano impossibilità a recarsi in ambulatorio e quelli residenti fuori Genova disponibili a recarsi presso la sede. Questa visita può essere effettuata in due modalità:
 - a. Visita interdisciplinare: modalità preferenziale di accesso. La visita interdisciplinare consiste in una valutazione nella stessa giornata da parte del medico fisiatra, infermiere, assistente sociale, psicologo e, se necessario, del foniatra. Queste visite durano circa 3 ore e si svolgono a giorni fissi una volta alla settimana. Nel caso di tempi di attesa superiore ad un mese è previsto l'inserimento di ulteriori giorni dedicati alle prime visite.
 - b. Visita Fisiatrica: accedono alla visita fisiatrica gli utenti che non possono recarsi in ambulatorio nei giorni prestabiliti per le visite interdisciplinari, che manifestano l'impossibilità a permanere in ambulatorio per tutta la durata della visita o per l'urgenza della presa in carico (l'urgenza viene valutata dal medico fisiatra in funzione delle motivazioni comunicate dall'utente e di eventuali informazioni provenienti da altri Servizi Sanitari che hanno in carico l'utente).

Per definire se i trattamenti riabilitativi prescritti nel Piano Riabilitativo Individuale (PRI) saranno domiciliari o ambulatoriali il medico effettua una valutazione che tenga conto della situazione clinica del paziente e della sua disabilità correlata alla territorialità e quindi alla conseguente possibile difficoltà nel raggiungere l'ambulatorio specialistico nella SM.

Primo accesso

Per accedere la prima volta al Servizio Riabilitazione è necessario contattare l'Assistente Sociale che valuterà la richiesta iniziale e fornirà alla persona richiedente

tutte le informazioni necessarie ad accedere ai servizi dell'Associazione e del territorio.

Per effettuare la prima visita

Richiesta visita fisiatrica redatta dal medico di base su ricettario ASL.

Per istruire la pratica per la riabilitazione

- Fotocopia libretto sanitario ASL e codice fiscale.
- Fotocopia ultima cartella clinica con allegata la relazione neurologica (se l'utente ne è in possesso).
- Autocertificazione di residenza in carta libera.

Tempi e modalità di accesso al servizio

Dopo la prima visita, qualora emerga la necessità di una presa in carico riabilitativa, verrà inviata richiesta alla ASL per l'autorizzazione, previa consegna da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta. La ASL deve fornire risposta alla richiesta di autorizzazione e potrà richiedere al paziente una visita di verifica sia al momento della richiesta di presa in carico che successivamente.

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 presso la Segreteria; in questo caso è necessaria l'autorizzazione del Direttore Sanitario, che effettuerà un eventuale consulto con il medico fisiatra che ha in carico il paziente per le opportune verifiche.

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 le persone con Sclerosi Multipla e patologie similari (previa autorizzazione della ASL e del Direttore Sanitario).

In caso di diagnosi differenti, ma pur sempre afferente alla sfera neurologica, è possibile fruire delle prestazioni del Servizio in "regime privatistico". Per informazioni sulle modalità di accesso, tariffe e modalità operative, contattare la Segreteria del Servizio.

LA QUALITÀ IN AISM

L'attenzione ai bisogni della persona è un elemento fondante della vita dell'AIMS, in quanto l'AIMS esiste ed opera in funzione delle persone con SM e patologie similari, utenti diretti o indiretti delle proprie attività.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di qualità e di quantità del servizio di cui assicuriamo il rispetto,

- verificare e pubblicizzare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità,
- garantire al cittadino-utente azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino-utente, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei Servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

Lo sviluppo progressivo di un sistema di qualità è la risposta di AISM all'esigenza di:

- raggiungere e mantenere la qualità dei servizi e delle attività che soddisfi 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.

Standard qualitativi e quantitativi

Indicatori di qualità: Il monitoraggio della qualità assistenziale offerta 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. Inoltre sono previste altre modalità di monitoraggio, quali le riunioni d'equipe periodiche di discussione dei casi clinici e le verifiche intermedie dei progetti riabilitativi

Formazione continua del personale: il Servizio, elabora annualmente un programma formativo che prevede un calendario di eventi 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 Servizio e dei percorsi individuali identificati per ciascun operatore;
- 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 governo clinico che prevede e indica le modalità di monitoraggio e analisi della qualità delle prestazioni e delle tecnologie, un monitoraggio della letteratura scientifica inerente le prestazioni erogate, un sistema strutturato per il miglioramento continuo della qualità assistenziale, un sistema di analisi costante del contesto e dei bisogni nonché un processo per la manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura. La procedura sul rischio clinico – redatta in accordo con le normative nazionali e regionali di riferimento - 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 attraverso il monitoraggio degli eventi avversi o evitati.

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.

Standard di Servizio: Per garantire una corretta presa in carico dell'utenza, secondo i principi sanciti nel documento Politica Aziendale e nella Carta dei Servizi, sono stati stabiliti in un documento ad hoc gli standard di Servizio. Tale documento è visibile sul sito internet www.aism.it/riabiliguria o presso la bacheca dell'ambulatorio. Il rispetto di tali Standard viene valutato regolarmente durante i Riesami di Direzione.

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 contravvenuti 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 Liguria - Via Operai 30, 16149 Genova - Tel. 010/ 46.95.886 - Fax. 010/64.51.081); devono essere espresse generalità e la reperibilità del proponente e devono essere sottoposti all'attenzione del **Responsabile per il miglioramento**

della Qualità reperibile indicativamente lunedì e mercoledì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14 alle 18.00 martedì, giovedì e venerdì dalle 8.00 alle 14.00.

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 NEL SERVIZIO RIABILITAZIONE LIGURIA

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 segretaria amministrativa che mensilmente provvederà a porli all'attenzione dei Responsabili delle due aree del Servizio.

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 riguardino, 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. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.
9. Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali in ambulatorio (fanno eccezione i cani guida).

RECLAMI / SUGGERIMENTI SUI SERVIZI

DATI RELATIVI AL PROPONENTE

Cognome: _____

Nome: _____

Indirizzo: _____

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 della normativa vigente.

Genova, ____ / ____ / ____

Firma _____