

**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)

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

Ultima revisione Gennaio 2023

**Sede Legale**  
Via Cavour 181/A  
Roma, 00184  
Tel 06/37350087 fax 06 37350758

**Sede Nazionale**  
Via Operai 40  
Genova - 16149  
Tel. 010/ 27131  
fax 010 2470226

# CARTA DEI SERVIZI

## SERVIZI DI RIABILITAZIONE AISM VENETI

## 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’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; 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 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 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, l’AISM si impegna affinché i servizi essenziali non subiscano interruzioni e i disagi per gli utenti vengano minimizzati.

### **Partecipazione**

L’AISM 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**

AISM 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 ed efficacia**

AISM 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 AISM,

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 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.

### **Vision, mission, 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 **vision** di “un mondo libero dalla sclerosi multipla”.

Su questa visione AISM costruisce la sua **mission**: 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”.

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’AISM 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**

I Servizi di Riabilitazione Padova e Rosà sono strutture complesse, contraddistinte da una molteplicità di figure professionali. Sono diretti 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**

I Servizi Riabilitativi Padova e Rosà erogano attività riabilitative su tutto il territorio della regione veneto avvalendosi di più di 80 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
- Fisioterapista
- Psicologo/psicoterapeuta
- Logopedista
- Infermiere
- Terapista Occupazionale
- Neuropsicologo

### **Altre figure professionali del Servizio:**

- Assistente Sociale
- Segretarie

### **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 raggiungere il Servizio di Padova

Il Servizio di Riabilitazione è situato nel Comune di Rubano, località Villaguarda. È raggiungibile nei seguenti modi:

**con i mezzi pubblici:** con il pullman della Sita, partenza da Piazzale Boschetti, con direzione Villaguarda 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 Villaguarda 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. È 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 dritti 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 1200 utenti (di cui il 85% con SM) sul territorio regionale affetti da sclerosi multipla o malattie similari mettendo a disposizione molteplici servizi sanitari e socio-assistenziali:

### Tipologia delle prestazioni

#### Visite specialistiche e attività mediche

- Fisiatriche 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
- Psicoterapie brevi

- 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;

#### Presenza in carico e modalità di accesso al servizio

La presa in carico sanitaria avviene tramite visite interdisciplinare (diurno diagnostico) ambulatoriale o domiciliare.

Accedono tramite visita interdisciplinare domiciliare solamente gli utenti che sono impossibilitati a recarsi presso la sede.

Il diurno diagnostico consiste in una valutazione nella stessa giornata da parte del medico fisiatra, assistente sociale e psicologo. 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.

#### Per effettuare il Diurno Diagnostico

- Fotocopia libretto sanitario ASL, carta d'identità e codice fiscale.
- Richiesta di Diurno Diagnostico redatta dal medico di base su ricettario ASL
- 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

### Primo accesso

Per accedere la prima volta al Servizio Riabilitazione è necessario contattare la segreteria che fornirà alla persona richiedente tutte le informazioni necessarie ad accedere ai servizi dell'Associazione.

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

### Tempi e modalità di accesso al servizio

La segreteria sanitaria contatterà il richiedente entro tre giorni lavorativi per concordare la data del diurnato. Il Diurnato Diagnostico verrà effettuato entro i successivi quaranta giorni lavorativi. Dopo la visita, il fisiatra farà 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 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 per le opportune verifiche.

### 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 simili, 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 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

### 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
- verifiche intermedie dei progetti riabilitativi;
- monitoraggio eventi avversi o evitati.

#### **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.

## 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, utilizzando ove possibile l'apposita modulistica di reclamo

-(Servizio Riabilitazione Padova - Via Perlasca 2, 35030, Villaguattera di Rubano Padova - Tel. 049/8974135 - Fax. 049/8988616);

-(Servizio Riabilitazione Rosà-Via Don Marangoni 2 Travettore di Rosà Vicenza-Tel 0424/585868

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 martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 8.00 alle 13.30 a Padova e il lunedì dalle 8.00 e dalle 15.00 a Rosà.

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 segretaria 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 della normativa vigente

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

Firma \_\_\_\_\_