



CARTA DEI SERVIZI

Presidente

Dott. Michelangelo La Rosa

Direttore Sanitario

Dott. Gaetano La Delfa

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

0	Principi ispiratori e finalità	3
1	Diritti e doveri generali degli utenti	4
2	Presentazione	5
3	Ubicazione e recapiti.....	6
4	Servizi	6
5	Personale operante nella struttura	7
6	Trattamento a tempo pieno con degenza (Convitto).....	8
6.1	Prestazioni e servizi	8
6.2	Modalità di accesso	9
6.3	Modalità di proroga o dimissione	9
6.4	Orario di ricevimento	9
7	Centro diurno (Semiconvitto)	9
7.1	Prestazioni e servizi	10
7.2	Modalità di accesso	11
7.3	Modalità di proroga o dimissione	11
7.4	Orario di ricevimento	11
8	Ambulatorio	11
8.1	Prestazioni e servizi	12
8.2	Modalità di accesso	12
8.3	Modalità di proroga o dimissione	13
8.4	Orario di ricevimento	13
9	Domicilio	13
9.1	Prestazioni e servizi	14
9.2	Modalità di accesso	14
9.3	Modalità di proroga o dimissione	15
9.4	Orario di ricevimento	15
10	Standard di qualità	16
11	Le indagini di soddisfazione degli Utenti	17
12	I reclami	17

CARTA DEI SERVIZI

0 Principi ispiratori e finalità

La presente Carta dei Servizi è uno strumento di tutela che l'Associazione Assistenziale Villa Sandra mette a disposizione dell'utenza per far conoscere i servizi offerti e le modalità per ottenerli.

La Carta impegna la Direzione dell'Associazione a migliorare la qualità dei propri servizi ed il rapporto con i cittadini.

Si rivolge a tutti gli utenti del S.S.N. che necessitino di riabilitazione per funzionale di soggetti affetti da patologie fisiche, psichiche e sensoriali ed è basata sui seguenti tre cardini:

- a) accoglienza riservata all'utente e disponibilità di tutto il personale;
- b) qualità dell'informazione;
- c) rispetto dell'utente.

Pertanto la Carta contiene:

- 1) gli strumenti a disposizione dei cittadini per ottenere informazioni;
- 2) descrizione dei fattori che determinano la qualità dei servizi offerti;
- 3) modalità di accesso alle prestazioni;
- 4) sintetica descrizione delle prestazioni;
- 5) gli strumenti di tutela dei cittadini.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di tutelare gli interessi dei cittadini e si ispira ai seguenti principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994.

Uguaglianza

La Direzione si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli utenti, a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare idonee iniziative per facilitarne l'accesso.

Imparzialità e Continuità

La Direzione si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e a garantire la regolarità e la continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzione o disservizi che si verificano per causa di forza maggiore.

Diritto di scelta

Nel rispetto della normativa vigente l'utente ha il diritto di scegliere il presidio di propria fiducia.

Partecipazione

La Direzione favorisce incontri e riunioni con associazioni di tutela (Tribunale per i diritti del Malato, ecc.) con i singoli cittadini e con il personale per migliorare il servizio in termini di qualità, tempestività e correttezza di comportamenti.

CARTA DEI SERVIZI

Efficienza ed efficacia

La Direzione persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, attraverso un costante controllo ed adeguamento delle proprie procedure.

1 Diritti e doveri generali degli utenti

L'Utente ha diritto:

- ad essere assistito e curato con premura ed attenzione e vedere riconosciuta la sua individualità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione ed a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle proprie esigenze;
- di ottenere informazioni su modalità di accesso, contenuti del programma riabilitativo, competenze del personale ed aspetti logistici;
- di ottenere dall'Equipe socio sanitaria informazioni complete e comprensibili in merito ai suoi disturbi, alla terapia e alla prognosi. Le informazioni devono essere date tenendo conto del livello culturale, dell'emotività e della capacità di comprensione dell'utente;
- ad essere sempre individuato col proprio nome e cognome anziché con un numero o con il nome della propria malattia;
- ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio a prescindere dal soggetto erogatore e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento.
- a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute;
- di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture;
- sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita;
- alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguarda;
- di essere protetto in maniera particolare se, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno;
- a ricevere parenti, amici, o visitatori, o rifiutarne l'accesso.
- di presentare reclami, proposte, alle quali la Direzione deve rispondere in breve tempo;
- a spazi e momenti "privati", pur vivendo in un contesto comunitario;
- al rispetto della privacy relativa alle informazioni fornite agli operatori. Queste non possono essere ad altri diffuse se non con il consenso dell'utente.

Utente ha il dovere:

- di avere un comportamento, compatibilmente con la patologia, responsabile nel rispetto e nella comprensione degli altri utenti ed a collaborare con tutto il personale;
- di collaborare con l'Equipe socio sanitaria ed il personale per rendere più efficace il trattamento, ed il programma terapeutico e rendere più sereno il periodo di degenza (ove previsto);

CARTA DEI SERVIZI

- di rispettare gli impegni presi con l'Equipe relativi alla partecipazione al progetto riabilitativo condiviso;
- di rispettare i regolamenti e le disposizioni, a vantaggio della serenità dell'ambiente e della piena efficienza dei Servizi;
- di rispettare le esigenze degli altri utenti;
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura essendo gli stessi patrimonio a disposizione di tutti gli utenti;
- di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, alle cure e prestazioni sanitarie programmate.

2 Presentazione

L'Associazione Assistenziale Villa Sandra è una struttura sanitaria dalla metà degli anni '70 al servizio del disabile in grado di fornire trattamenti riabilitativi diretti al recupero funzionale di soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali da qualunque causa dipendenti e finalizzati a restituire e/o mantenere il più elevato livello di autonomia acquisibile e di limitare il rischio involutivo.

L'attività di riabilitazione è fondamentalmente diretta al recupero di disabilità importanti, modificabili, che richiedono un elevato impegno medico specialistico ad indirizzo riabilitativo e terapeutico in termini di complessità e/o durata degli interventi.

L'Associazione Assistenziale, nell'ambito del S.S.N., svolge l'importante ruolo di strumento di salute nel quadro di programmazione, organizzazione e gestione dei servizi sanitari di competenza regionale. A tale scopo agisce come soggetto, la cui attività è improntata alla sussidiarietà, intesa come partecipazione alla gestione dei servizi sanitari, per assicurare agli utenti una migliore qualificazione dell'assistenza, l'utilizzo più razionale ed equo delle risorse, l'omogeneità dei livelli di prestazione ed un miglior modo di presentarla domanda ed i bisogni sanitari.

L'Associazione è accreditata con il S.S.N. e perciò abilitata a concorrere con il servizio pubblico al perseguimento degli obiettivi del Servizio Sanitario Regionale finalizzati alla riabilitazione, recupero funzionale e sociale dei soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali.

L'Associazione si ispira ai seguenti valori costituenti, tra l'altro ai sensi dell'art. 2 del D.A. 17/04/2002 n°890, gli elementi fondamentali della politica sanitaria regionale e precisamente: l'umanizzazione, l'universalità, l'accessibilità, l'accuratezza, l'appropriatezza e la pertinenza, l'efficacia, l'efficienza, un buon rapporto costo-efficacia costo-efficienza.

CARTA DEI SERVIZI

3 Ubicazione e recapiti

L'Associazione Assistenziale Villa Sandra eroga i propri servizi in due Strutture:

Sede di San Giovanni La Punta, Via Per Aci Bonaccorsi n. 16
095 7411820 (Centralino)
095 7411196 (Servizio Sociale Convitto e Semiconvitto)
095 7411882 (Servizio Sociale Ambulatorio e Domicilio)
095 7413491 (FAX)

Sede di Paternò, Corso Italia 78
095 842111 - 095 859333 (telefono)
095 2264411 (FAX)

Sito internet: <http://www.villasandra.eu>

E-mail: info@villasandra.eu

4 Servizi

L'azienda eroga servizi sanitari per la riabilitazione di soggetti affetti da patologie fisiche, psichiche e sensoriali in regime residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare.

In atto le prestazioni erogate sono così articolate:

Sede di San Giovanni La Punta:

- Trattamento a tempo pieno con degenza (Convitto)
- Centro diurno (Semiconvitto)
- Trattamento ambulatoriale
- Trattamento domiciliare

Sede di Paternò:

- Trattamento ambulatoriale
- Trattamento domiciliare

L'Associazione fornisce, in convenzione con i Comuni del comprensorio, un **servizio di trasporto** dal domicilio alla struttura e viceversa d'utenti che usufruiscono di prestazioni in regime di semiconvitto ed ambulatorio.

I **pasti**, per gli utenti in regime Residenziale e Semiresidenziale, sono preparati presso la Cucina annessa alla struttura dell'Associazione e gestita da una Società esterna.

La struttura è fornita di un servizio di **lavanderia**, gestito da una Società esterna, che si occupa sia della corretta igiene del vestiario che della sua conservazione.

CARTA DEI SERVIZI

5 Personale operante nella struttura

<i>Sanitario</i>	Neurologo Fisiatra Neuropsichiatra Infantile Foniatra Oculista Dermatologo Pneumologo
<i>Sanitario laureato non medico</i>	Psicologo Pedagogista
<i>Parasanitario</i>	Infermiere Professionale Fisiochinesiterapista Logopedista Terapista Occupazionale Psicomotricista Ortottista
<i>Servizio Sociale</i>	Assistente Sociale
<i>Amministrativo</i>	Direttore Amministrativo Collaboratore Amministrativo
<i>Educativo</i>	Educatore
<i>Ausiliario</i>	Assistente Socio Sanitario
<i>Altri Servizi</i>	Operaio servizi generali Addetto pulizia Manutentore Autista Cuoco (ditta esterna) Guardarobiera (ditta esterna)

CARTA DEI SERVIZI

6 Trattamento a tempo pieno con degenza (Convitto)

6.1 Prestazioni e servizi

Prestazioni:

- Visita medica generale;
- Visita neurologica;
- Visita fisiatrica;
- Visita neuropsichiatrica infantile;
- Visita oculistica;
- Valutazione psicodiagnostica;
- Valutazione pedagogica;
- Visita foniatrica;
- Visita dermatologica;
- Visita pneumologica;
- Visita cardiologica con E.C.G.;
- Assistenza protesica (prestazione e addestramento all'uso);
- Valutazione ed intervento socio riabilitativo.

Interventi riabilitativi:

- F.K.T. (fisiocinesiterapia);
- L.T. (logopedia);
- P.M. (psicomotricità);
- O.T. (terapia occupazionale);
- Ortottica;
- Riabilitazione cognitiva;
- Interventi psico - pedagogici individuali e di gruppo;
- Attività motoria individuale e di gruppo;
- Laboratori ergoterapici.

Attività didattica

Nella struttura operano sezioni distaccate della scuola elementare statale del Circolo Didattico "G. Falcone" di San Giovanni La Punta.
Per il conseguimento della licenza media inferiore vengono svolti corsi di preparazione in esternato.

Attività esterne

Gli utenti possono essere impegnati in:

- Gite;
- Colonia marina;
- Progetto inclusione in gemellaggio con la sezione C.R.I. di Viagrande;
- Asse formazione lavoro.

CARTA DEI SERVIZI

6.2 Modalità di accesso

L'accesso è regolato tramite una lista di attesa provinciale gestita dall'A.S.P..

La domanda va presentata al Distretto di appartenenza segnalando il Centro di preferenza.

Alternativamente è possibile rivolgersi all'Istituto per la compilazione e presentazione della domanda che verrà inoltrata all'A.S.P. per l'inserimento nella lista di attesa provinciale.

Al manifestarsi di disponibilità di posti, l'A.S.P. scorrerà la propria lista di attesa inviando il potenziale utente a visita valutativa presso la struttura.

Nel caso l'esito della visita sia positivo si innesca la procedura di ammissione che prevede:

- Produzione della documentazione sanitaria e sociale;
- Condivisione e approvazione del Progetto Riabilitativo Individuale;
- Superamento di un periodo di prova della durata massima di 15 giorni.

L'inserimento nella struttura è subordinato alla visita e all'autorizzazione da parte dell'A.S.P. di provenienza dell'Utente e, ove previsto, dalla nomina di un tutore/amministratore di sostegno.

6.3 Modalità di proroga o dimissione

In relazione ai dati raccolti nel periodo di trattamento, il medico decide se richiedere la proroga o la dimissione; tale determinazione viene inviata all'A.S.P. di competenza che secondo le proprie procedure comunicherà all'Istituto le proprie determinazioni.

Queste vengono trasmesse al Servizio Sociale per gli adempimenti del caso.

Le dimissioni possono anche avvenire su richiesta dello stesso utente (familiari o di chi ne esercita la tutela).

6.4 Orario di ricevimento

L'incontro famiglie – ospiti è regolamentato secondo criteri stabiliti dalla Direzione Sanitaria.

Gli incontri con i responsabili dei vari servizi vanno concordati per appuntamento. Il pubblico è ricevuto nei giorni feriali dal lunedì al sabato secondo gli orari indicati.

CARTA DEI SERVIZI

7 Centro diurno (Semiconvitto)

7.1 Prestazioni e servizi

Prestazioni:

- Visita neurologica;
- Visita fisiatrica;
- Visita neuropsichiatrica infantile;
- Visita oculistica;
- Valutazione psicodiagnostica;
- Valutazione pedagogica;
- Visita foniatrica;
- Visita dermatologica;
- Assistenza protesica (prestazione e addestramento all'uso);
- Valutazione ed intervento socio riabilitativo.

Interventi riabilitativi:

- F.K.T. (fisiocinesiterapia);
- L.T. (logopedia);
- P.M. (psicomotricità);
- O.T. (terapia occupazionale);
- Ortottica;
- Riabilitazione cognitiva;
- Interventi psico- pedagogici individuali e di gruppo;
- Attività motoria individuale e di gruppo;
- Laboratori ergoterapici.

Attività didattica

Nella struttura operano sezioni distaccate della scuola elementare statale del Circolo Didattico "G. Falcone" di San Giovanni La Punta.

Per il conseguimento della licenza media inferiore vengono svolti corsi di preparazione in esternato.

Attività esterne

Gli utenti possono essere impegnati in:

- Gite;
- Colonia marina;
- Progetto inclusione in gemellaggio con la sezione C.R.I. di Viagrande;
- Asse formazione lavoro.

CARTA DEI SERVIZI

7.2 Modalità di accesso

L'accesso è regolato tramite una lista di attesa provinciale gestita dall'A.S.P..

La domanda va presentata al Distretto di appartenenza segnalando il Centro di preferenza.

Alternativamente è possibile rivolgersi all'Istituto per la compilazione e presentazione della domanda che verrà inoltrata all'A.S.P. per l'inserimento nella lista di attesa provinciale.

Al manifestarsi di disponibilità di posti, l'A.S.P. scorrerà la propria lista di attesa inviando il potenziale utente a visita valutativa presso la struttura.

Nel caso l'esito della visita sia positivo si innesca la procedura di ammissione che prevede:

- Produzione della documentazione sanitaria e sociale;
- Condivisione e approvazione del Progetto Riabilitativo Individuale;
- Superamento di un periodo di prova della durata massima di 15 giorni.

L'inserimento nella struttura è subordinato alla visita e all'autorizzazione da parte dell'A.S.P. di provenienza dell'Utente e, ove previsto, dalla nomina di un tutore/amministratore di sostegno.

7.3 Modalità di proroga o dimissione

In relazione ai dati raccolti nel periodo di trattamento, il medico decide se richiedere la proroga o la dimissione; tale determinazione viene inviata all'A.S.P. di competenza che secondo le proprie procedure comunicherà all'Istituto le proprie determinazioni.

Queste vengono trasmesse al Servizio Sociale per gli adempimenti del caso.

Le dimissioni possono anche avvenire su richiesta dello stesso utente (familiari o di chi ne esercita la tutela).

7.4 Orario di ricevimento

Gli incontri con i responsabili dei vari servizi vanno concordati per appuntamento. Il pubblico è ricevuto nei giorni feriali dal lunedì al sabato secondo gli orari indicati.

CARTA DEI SERVIZI

8 Ambulatorio

8.1 Prestazioni e servizi

Prestazioni:

- Visita neurologica;
- Visita fisiatrica;
- Visita neuropsichiatrica infantile;
- Visita oculistica;
- Valutazione psicodiagnostica;
- Visita foniatrica;
- Valutazione ed intervento socio - riabilitativo.

Interventi riabilitativi:

- F.K.T. (fisiocinesiterapia);
- L.T. (logopedia);
- P.M. (psicomotricità);
- O.T. (terapia occupazionale);
- Ortottica.

8.2 Modalità di accesso

L'inserimento dell'Utente è subordinato alla disponibilità della struttura in relazione al numero di prestazioni in convenzione con l'A.S.P..

Il Servizio Sociale gestisce unitamente al Medico un elenco di potenziali utenti che richiedono l'inserimento.

Ogni qual volta si presenta la disponibilità per un inserimento, l'elenco viene fatto scorrere seguendo i seguenti criteri:

- precedenza temporale;
- quadro patologico;
- età;
- momento dell'evento patologico.

L'utente, che chiamato manifesti ancora al disponibilità ad usufruire dei servizi dell'Associazione, viene invitato a sottoporsi a visita (presentando la documentazione in suo possesso) da parte dell'Equipe che formulerà:

- diagnosi;
- ipotesi prognostica;
- programma terapeutico – riabilitativo.

In relazione ai dati raccolti sarà stabilita la necessità del trattamento; in caso affermativo il Servizio Sociale farà compilare all'Utente la domanda di trattamento fornendo l'elenco della documentazione necessaria.

L'inserimento nella struttura è subordinato alla visita e all'autorizzazione da parte dell'A.S.P. di provenienza dell'Utente.

CARTA DEI SERVIZI

8.3 Modalità di proroga o dimissione

In relazione ai dati raccolti nel periodo di trattamento, il medico decide se richiedere la proroga, la dimissione, il cambio trattamento, l'aumento o la diminuzione delle sedute; tale determinazione viene inviata all'A.S.P. di competenza che secondo le proprie procedure comunicherà all'Istituto le proprie determinazioni.

Queste vengono trasmesse al Servizio Sociale per gli adempimenti del caso.

Tali modalità può avvenire inoltre:

- su richiesta dell'Utente, dei familiari, di chi ne esercita la tutela;
- su determinazione dell'Equipe dell'A.S.P. del distretto di provenienza dell'Utente o del distretto ove è ubicata la struttura.

È prevista, per alcuni quadri clinici, la possibilità di fruire di trattamenti a carattere ciclico.

8.4 Orario di ricevimento

Gli incontri con i responsabili dei vari servizi vanno concordati per appuntamento. Il pubblico è ricevuto nei giorni feriali dal lunedì al sabato secondo gli orari indicati.

CARTA DEI SERVIZI

9 Domicilio

9.1 Prestazioni e servizi

Prestazioni:

- Visita neurologica;
- Visita fisiatrica;
- Visita neuropsichiatrica infantile;
- Valutazione psicodiagnostica;
- Visita foniatrica;
- Valutazione ed intervento socio - riabilitativo.

Interventi riabilitativi:

- F.K.T. (fisiocinesiterapia);
- L.T. (logopedia);

9.2 Modalità di accesso

L'inserimento dell'Utente è subordinato alla disponibilità della struttura in relazione al numero di prestazioni in convenzione con l' A.S.P..

Il Servizio Sociale gestisce unitamente al Medico un elenco di potenziali utenti che richiedono l'inserimento.

Ogni qual volta si presenta la disponibilità per un inserimento, l'elenco viene fatto scorrere seguendo i seguenti criteri:

- precedenza temporale;
- quadro patologico;
- età;
- momento dell'evento patologico.

L'utente, che chiamato manifesti ancora al disponibilità ad usufruire dei servizi dell'Associazione, viene sottoposto a visita presso il proprio domicilio (presentando la documentazione in suo possesso) da parte dell'Equipe che formulerà:

- diagnosi;
- ipotesi prognostica;
- programma terapeutico – riabilitativo.

In relazione ai dati raccolti sarà stabilita la necessità del trattamento; in caso affermativo il Servizio Sociale farà compilare all'Utente la domanda di trattamento fornendo l'elenco della documentazione necessaria.

L'inserimento nella struttura è subordinato alla visita e all'autorizzazione da parte dell'A.S.P. di provenienza dell'Utente.

CARTA DEI SERVIZI

9.3 Modalità di proroga o dimissione

In relazione ai dati raccolti nel periodo di trattamento, il medico decide se richiedere la proroga, la dimissione, il cambio trattamento, l'aumento o la diminuzione delle sedute; tale determinazione viene inviata all'A.S.P. di competenza che secondo le proprie procedure comunicherà all'Istituto le proprie determinazioni.

Queste vengono trasmesse al Servizio Sociale per gli adempimenti del caso.

Tali modalità può avvenire inoltre:

- su richiesta dell'Utente, dei familiari, di chi ne esercita la tutela;
- su determinazione dell'Equipe dell'A.S.P. del distretto di provenienza dell'Utente o del distretto ove è ubicata la struttura.

È prevista, per alcuni quadri clinici, la possibilità di fruire di trattamenti a carattere ciclico.

9.4 Orario di ricevimento

Gli incontri con i responsabili dei vari servizi vanno concordati per appuntamento. Il pubblico è ricevuto nei giorni feriali dal lunedì al sabato secondo gli orari indicati.

CARTA DEI SERVIZI

10 Standard di qualità

La Associazione ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma *UNI EN ISO 9001:2015* per l'erogazione di servizi sanitari per la riabilitazione di soggetti affetti da patologie fisico-psichiche e sensoriali, in regime residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare.

L'Associazione si pone l'obiettivo di fornire le migliori prestazioni e soddisfare al massimo le esigenze degli utenti.

Nel perseguire la propria politica la società effettua il monitoraggio delle attività mediante una serie di indicatori.

I target ed i risultati di questi indicatori sono definiti di anno in anno e sono disponibili presso l'Amministrazione.

A tal fine dispone di personale qualificato laureato e tecnico adeguato alla tipologia delle prestazioni nonché della relativa dotazione strumentale correlata alla tipologia delle attività di convitto, semiconvitto, ambulatoriale e domiciliare.

Per ciascun soggetto in trattamento è redatta, a cura dell'Equipe MPP, una cartella sanitaria differenziata per tipo di trattamento: convitto, semiconvitto, ambulatoriale e domiciliare.

Tali cartelle sono raccolte in un archivio e ne viene garantita la segretezza secondo il Regolamento UE n. 2016/679 e successive modifiche e integrazioni.

Nell'ambito dei vari settori sono programmate periodiche riunioni di sintesi dei vari operatori per verificare l'attività svolta, per aggiornare i risultati conseguiti e riformulare, eventualmente, il nuovo piano di trattamento.

Per quanto concerne l'aggiornamento professionale dei vari operatori, la Direzione ha sempre favorito tali aggiornamenti con inviti rivolti a consulenti esperti nelle varie discipline sia intra che extra-moenia e/o dando la possibilità agli operatori di partecipare a stages, seminari, incontri volti a migliorare la conoscenza.

La struttura, in riferimento all'organizzazione del lavoro, rispetta i parametri previsti dagli standard regionali, impegnandosi costantemente che gli stessi rimangano sempre su livelli ottimali.

Fra gli obiettivi della struttura viene particolarmente privilegiata la collaborazione e l'integrazione con le strutture pubbliche del S.S.N. finalizzata ad ottenere un optimum operativo.

I tempi di attesa per l'inizio del trattamento variano in considerazione del rapporto tra le richieste provenienti dal territorio e la disponibilità dei posti accreditati.

In riferimento a particolari quadri patologici a carattere evolutivo, alla dimissione viene prevista anche la possibilità di una riammissione subordinata all'evoluzione della malattia.

I tempi di degenza relativi all'internato, trattandosi di patologie a carattere cronico ed invalidante, sono generalmente prolungati, tenendo anche conto della situazione socio-familiare e dello stato giuridico del soggetto (affidamento tribunale dei minori, interdizione).

CARTA DEI SERVIZI

I tempi di trattamento del semiconvitto sono variabili in relazione al quadro clinico e alla gravità della patologia e della condizione socio – familiare; in alcuni casi, nei quadri clinici che lo consentono, è possibile un recupero delle funzioni tale da ipotizzare una migliore integrazione nel territorio.

I tempi di trattamento sia nell'ambulatorio che nel domicilio consentono un turn – over più breve.

11 Le indagini di soddisfazione degli Utenti

L'Associazione garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Utenti, promuovendo la somministrazione di questionari e/o indagini campionarie. I risultati di tali indagini sono resi pubblici all'Utenza.

12 I reclami

Il reclamo motivato è considerato dall'Associazione come uno stimolo a verificare il livello dei propri servizi e a migliorare la qualità delle prestazioni da essa offerte. Il reclamo rappresenta un campanello d'allarme di un possibile malcontento di altri utenti silenziosi.

È possibile inoltrare reclami mediante la Reception e/o il Servizio Sociale.