

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La Carta dei Servizi della Nostra struttura ha l'intento di far conoscere le attività e i servizi messi a disposizione e le modalità per accedervi.

La Carta concretizza l'impegno ad assistere alla "cura della persona" con professionalità, competenza, esperienza ed attenzione.

Convinti di poter continuamente migliorare gli aspetti organizzativi e i servizi, confidiamo sulla Vostra collaborazione nel segnalarci oggettive o percepite.

Ci impegniamo nel valutare i Vostri suggerimenti, e, da questi proseguire nel nostro percorso di cure e di assistenza finalizzato al raggiungimento di una migliore qualità di vita per i Nostri pazienti.

Il Direttore Medico

PRESENTAZIONE ATTIVITA' DEL CENTRO DI NEURORIABILITAZIONE ARCOBALENO srl.

Il Centro di Neuroriabilitazione Arcobaleno s.r.l. svolge attività di riabilitazione (ex articolo 26 L.833/78) per utenti disabili in età evolutiva, con presa in carico globale, in regime ambulatoriale, domiciliare e semiresidenziale, in modalità d'intervento di mantenimento elevato o medio. Autorizzazione nr G06721 del 17 maggio 2019,

Il Centro Arcobaleno si occupa di pazienti in età evolutiva affetti da patologie congenite o acquisite quali paralisi cerebrali infantili, disturbi dello spettro autistico, DSA, malattie neuroinfiammatorie (AIDP, CIDP, encefaliti), malattie neuromuscolari (distrofie muscolari, miopatie metaboliche, distonie), malattie rare, malattie neuroncologiche, esiti di traumi cranio encefalici, e ritardo neuropsicomotorio.

La presa in carico dei pazienti avviene, da parte del Centro di Neuroriabilitazione, in base a vari criteri tra cui l'età, la condizione patologica, la gravità e urgenza, la trattabilità, la prossimità.

L'obiettivo fondamentale della presa in carico e dell'assistenza fornita agli utenti è quello del raggiungimento del più alto livello possibile di indipendenza, sia sul piano fisico, che sul piano sociale, compatibilmente con il complessivo quadro clinico soggettivo caratterizzante di riferimento, e nell'ambito delle specifiche degli obiettivi così come definiti nel progetto riabilitativo individuale (PRI).

La tempestività nell'avvio del trattamento riabilitativo definito nel PRI costituisce, per il Centro di Neuroriabilitazione, un obiettivo fondamentale e costante.

La valutazione all'ingresso di ciascun paziente è svolta attraverso l'utilizzo di strumenti standardizzati che vengono riportati nella cartella da ciascun operatore sanitario coinvolto.

Rilevanza assoluta è data alla rivalutazione clinico-funzionale del paziente svolta nel corso del periodo di trattamento e finalizzata all'adattamento continuo e alla rimodulazione degli obiettivi del PRI.

Tutte le attività neuroriabilitative vengono svolte sulla base di protocolli definiti in accordo con quanto riportato dalla letteratura internazionale dalla Evidence Based Medicine e nel rispetto delle considerazioni emergenti dall'International Classification of Functioning (ICF-CY).

Il Centro di neuroriabilitazione svolge, in tale contesto, le seguenti attività riabilitative specifiche:

- Riabilitazione motoria, neuromotoria e sensoriale;
- Riabilitazione logopedica, audiofonologica e neurolinguistica;
- Riabilitazione neuropsicologica;
- Chinesiterapia
- Terapia occupazionale;
- Terapia psicologica
- Orientamento psico-pedagogico ed intervento educativo;
- Addestramento all'uso di ortesi, protesi ed ausili.

Il Centro di Neuroriabilitazione Arcobaleno è dotato di ambienti moderni con palestra attrezzata, area relax e tecnologie specifiche per l'implementazione di trattamenti

tradizionali e di metodiche innovative, finalizzate al recupero multifunzionale dell'utente, da parte di figure professionali altamente qualificate.

Il Centro si avvale delle competenze di un Direttore Sanitario con oltre 20 anni di esperienza, e di una équipe multidisciplinare composta da:

- Medico specialista in Neuropsichiatria infantile
- Medico specialista in pediatria e pneumologia;
- Medico specialista in Ortopedia e Neuroriabilitazione;
- Psicologi
- Fisioterapisti;
- Logopedisti;
- Terapisti occupazionali;
- Terapisti della neuropsicomotricità dell'età evolutiva TNPEE
- Educatori Professionali;
- Infermieri professionali pediatrici;
- Assistenti sociali;
- O.S.S.

Il Centro Arcobaleno, nell'ambito della propria complessiva attività istituzionale sanitaria nel settore specifico della neuroriabilitazione dell'età evolutiva, mediante la propria équipe, offre quindi all'utente la possibilità di ricevere un supporto medico e sanitario professionale ed integrato, di tipo multidisciplinare, con visite, valutazioni ed interventi neuroriabilitativi appropriati e all'avanguardia, ponendo sempre al centro della propria attenzione ed azione l'interesse dell'utente di miglioramento, di recupero e ,o di stabilizzazione e mantenimento dello stato di salute e della qualità di vita e benessere personale.

In questo quadro di riferimento generale, il Centro di Neuroriabilitazione Arcobaleno per l'età evolutiva è fortemente impegnato a studiare, valutare e trattare con le metodiche specifiche più aggiornate, i problemi specifici del dolore pediatrico, di

ipertono e, o di ipotono riscontrabili nelle paralisi cerebrali infantili e, o nei casi di neuropatie periferiche.

Il Centro di Neuroriabilitazione Arcobaleno, attraverso la possibile collaborazione con Università italiane, si propone infine di svolgere anche attività di ricerca clinica con particolare interesse per le tecnologie innovative per sviluppare nuovi protocolli neuroriabilitativi integrati.

Sede legale Ed Operativa

Il Centro di Neuroriabilitazione Arcobaleno s.r.l. è sito presso:

Corso della Repubblica n°80 (1° piano)–04100(LT)

Centralino 0773/1724903

Fax 0773/1724903

e-mail: arcobalenosrl2018@pec.it

e-mail: centroarcobaleno@gmail.it

sito web : www.cnrarcobalenoetaevolutiva.it



ORARI DI APERTURA

Il Centro di Neuroriabilitazione Arcobaleno s.r.l. è aperto dalle ore 07:30 alle ore 18:30, dal Lunedì al Venerdì, e dalle ore 07:30 alle ore 14:00 il sabato.

La Segreteria è attiva dalle ore 09:00 alle ore 12:30 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00, dal lunedì al venerdì.

Tipologia delle prestazioni riabilitative e regime di erogazione

Il Centro di Neuroriabilitazione Arcobaleno s.r.l. eroga trattamenti riabilitativi in regime “Ambulatoriale”, “Domiciliare” e “Semiresidenziale” (Microstruttura), in base alle specifiche esigenze e condizioni personali dell’utente.

- Trattamento riabilitativo in regime ambulatoriale

Il trattamento viene effettuato presso il Centro in orari prestabiliti e definiti di intesa con il paziente ed i familiari.

Le prestazioni in regime domiciliare vengono erogate in base a criteri clinici per rispondere a esigenze /necessità specifiche come ad esempio l’impossibilità del paziente a recarsi presso il Centro per gravi disabilità, a seguire un programma di riadattamento specifico nell’ambiente domiciliare e/o extramurario e nelle attività della vita quotidiana.

- Trattamento riabilitativo in regime semiresidenziale di mantenimento (microstruttura)

Il Centro di Neuroriabilitazione Arcobaleno s.r.l. eroga trattamenti riabilitativi in regime semiresidenziale mediante apposita Microstruttura socio-riabilitativa di mantenimento, a favore di utenti con disabilità clinicamente stabilizzate che necessitano di azioni di recupero finalizzate ad evitare l’aggravamento e favorire l’autonomia nella vita quotidiana, ma non assistibili a domicilio.

Il trattamento riabilitativo semiresidenziale può essere erogato in modalità “alto carico assistenziale”.

Il Centro neuroriabilitativo Arcobaleno s.r.l. assicura e promuove la partecipazione e la responsabilizzazione della famiglia al Progetto Riabilitativo.

Costituisce impegno del Centro quello di assicurare e promuovere la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione degli utenti, utilizzando, ove possibile, anche le risorse del contesto territoriale in cui è ubicata la struttura.

Tipologia delle prestazioni riabilitative (nell'ambito autorizzativo ex art. 26 L.833/78) offerte dal Centro:

- **Visita/valutazione neuropsichiatrica infantile;**
- **Visita/valutazione in ortopedia e neuroriabilitazione;**
- **Valutazione e Riabilitazione motoria, neuromotoria e sensoriale;**
- **Valutazione e Riabilitazione logopedica, audiofonologica e neurolinguistica;**
- **Valutazione e Riabilitazione neuropsicologica;**
- **Chinesiterapia;**
- **Terapia occupazionale**
- **Terapia psicologica**
- **Orientamento psico-pedagogico ed intervento educativo;**
- **Addestramento all'uso di ortesi, protesi ed ausili.**

Le prestazioni riabilitative sono svolte, in base alle specifiche indicazioni definite nell'ambito del PRI dell'utente di riferimento, in forma individuale e, o in piccoli gruppi.

Prestazioni riabilitative in regime privatistico

Il Centro di neuroriabilitazione arcobaleno s.r.l., nell'ambito della propria attività istituzionale nel settore della riabilitazione (ex art. 26 L. 833/1978) a favore di utenti disabili in età evolutiva, fornisce le medesime tipologie di prestazioni riabilitative ambulatoriali più sopra elencate, su specifica richiesta dei pazienti, anche in regime privatistico.

Accesso ai trattamenti riabilitativi

Accesso ai trattamenti riabilitativi in regime

“ambulatoriale”.

L'accesso ai trattamenti riabilitativi erogati presso il Centro Arcobaleno s.r.l. in regime “Ambulatoriale, avviene tramite visita del medico specialista di riferimento per la specifica patologia, su richiesta del medico di Medicina Generale (MMG) o del Medico Pediatra di Libera scelta (MPLS), che indica la/e problematiche cliniche da valutare.

Si evidenzia, in proposito, come il trattamento riabilitativo ambulatoriale sia rivolto a persone con disabilità complessa, spesso multipla, con possibili esiti permanenti.

Il trattamento riabilitativo ambulatoriale è orientato al recupero ed alla rieducazione funzionale e/o al mantenimento delle abilità acquisite.

La complessità della disabilità oggetto dell'intervento riabilitativo richiede la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale (PRI), che viene realizzato dal team riabilitativo multi professionale del Centro.

Per gli utenti in età evolutiva, in particolare, la durata del PRI viene definita in accordo con il Servizio Tutela Salute Mentale e Riabilitazione in età evolutiva (TSMREE) dell'azienda Sanitaria locale di riferimento dell'utente.

Accesso ai trattamenti riabilitativi in regime “Domiciliare”

L'accesso ai trattamenti riabilitativi erogati dal Centro Arcobaleno s.r.l. in regime “Domiciliare” avviene tramite valutazione multidimensionale effettuata dai competenti Servizi della Ausl di residenza dell'utente.

Il trattamento domiciliare è definito dal Servizio TSMREE dell'Azienda sanitaria di riferimento dell'utente.

In linea generale, si evidenzia come, per l'età evolutiva, il trattamento domiciliare è indicato in situazioni limite, quali, ad esempio, la coesistenza di particolari condizioni di tipo clinico e/o sociale, gravi, e tali da impedire al minore l'accesso al trattamento ambulatoriale.

Accesso ai trattamenti riabilitativi in regime “Semiresidenziale” (microstruttura).

L’accesso ai trattamenti riabilitativi in regime “semiresidenziale” di mantenimento (microstruttura n° 10 posti) è subordinato alla valutazione multidimensionale effettuata dai servizi ed organi locali competenti, in relazione al luogo di residenza dell’Utente.

In linea generale, il trattamento socio-riabilitativo di mantenimento è rivolto ad Utenti clinicamente stabilizzati, con disabilità medio-grave non assistibili a domicilio e che necessitano di azioni di recupero diurne, finalizzate ad evitare l’aggravamento e a favorire l’autonomia nella vita quotidiana.

In base alla differente complessità assistenziale rilevata sulla base degli strumenti di valutazione multidimensionale, l’intervento riabilitativo da svolgere a favore dell’Utente sarà “ad alto carico assistenziale”. Ogni Utente è quindi titolare di un progetto riabilitativo individuale (PRI) personalizzato.

In linea generale, nella richiesta di trattamento, vengono inseriti i seguenti dati dell’utente:

- Dati anagrafici,
- Diagnosi,
- Altre informazioni generali.

L’effettuazione di qualsiasi prestazione sanitaria è subordinata alla previa acquisizione di:

- Consenso al trattamento dei dati personali
- Consenso al trattamento sanitario

Espressi negli appositi moduli debitamente firmati:

-dal genitore del minore

-dal tutore/curatore/amministratore di sostegno dell’incapace

- dal soggetto munito di delega appositamente compilata e con copia di documento d’identità del delegante e del delegato.

Di conseguenza, la documentazione sanitaria sarà consegnata solo ed esclusivamente ai soggetti sopra indicati (legge n. 191 /1998).

I soggetti incaricati del trattamento dei dati personali sono nominati dai titolari del trattamento dei dati (D.Lgs 196/2003).

L'Utente sarà seguito dal personale del centro in ogni fase della sua permanenza affinché possano essere soddisfatte al meglio le esigenze neuroriabilitative definite, nell'ambito del PRI, dall'equipe multidisciplinare del Centro stesso, d'intesa con l'Utente ed i suoi familiari, con l'Ausl di riferimento, e condiviso con il Siar (Sistema informativo Assistenza Riabilitativa dell'Agenzia Di Sanità pubblica).

Liste di attesa

L'utente che accede al centro di neuroriabilitazione Arcobaleno s.r.l., previa verifica della necessaria completezza della documentazione /richiesta/prescrizione medica prevista dalla normativa di riferimento, viene inserito nella agenda del Centro e nella eventuale lista di attesa specifica, distinta per età, patologia e tipologia di trattamento richiesto (ambulatoriale, domiciliare, semiresidenziale).

Nel caso in cui non vi siano già altri Utenti in liste d'attesa, per la stessa tipologia di trattamento riabilitativo richiesto, il richiedente viene invitato ad effettuare la prima visita generale, ad opera delle varie figure professionali componenti l'equipe riabilitativa interdisciplinare del Centro

(ad es.: Medico neuropsichiatra infantile, Medico ortopedico-neuroriabilitatore, Psicologi, Fisioterapisti, Logopedisti, TPNEE), ai fini della elaborazione del Piano riabilitativo individuale più appropriato per il caso concreto, e della successiva condivisione del medesimo con il paziente stesso, con il SIAR e con l'Ausl di residenza dell'Utente.

Nel diverso caso in cui, viceversa in base all'agenda del Centro, vi sia una lista di attesa specifica, per l'età, patologia, e tipologia di trattamento richiesto dall'Utente, sarà cura del Centro di neuroriabilitazione Arcobaleno s.r.l. ricontattare il paziente

tempestivamente, in base allo scorrere della relativa lista di attesa, al fine di avviare l'esecuzione del predisposto progetto riabilitativo di riferimento.

Principi fondamentali a tutela dell'utente

L'attività del Centro di Neuroriabilitazione Arcobaleno s.r.l. si svolge nel rispetto dei principi fondamentali stabiliti dal DPCM del 27/10/1994 e dal DPCM del 19/05/1995:

- **Eguaglianza**

Ogni persona ha diritto all'assistenza e alle cure mediche senza discriminazione di razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche.

- **Imparzialità**

Gli operatori seguiranno criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- **Continuità**

Il Centro assicura la regolarità e la continuità delle cure.

- **Diritto di scelta**

L'Utente ha diritto di scegliere, tra gli operatori che erogano il servizio, quello che ritiene più affine alle proprie esigenze.

- **Partecipazione**

Il Centro di Neuroriabilitazione Arcobaleno s.r.l. garantisce la partecipazione per mezzo di un'adeguata e completa informazione; inoltre è prevista la possibilità di esprimere una valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, con eventuali suggerimenti o reclami per il miglioramento del servizio.

- **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da ottemperare e garantire un rapporto ottimale tra attività svolte, risorse impiegate e risultati ottenuti.

Reclami

Il Centro di Neuroriabilitazione Arcobaleno s.r.l. garantisce la funzione di tutela verso l'utente anche attraverso la possibilità di quest'ultimo di presentare reclami per inefficienze e disservizi della Struttura. Il reclamo può essere formulato presentandosi direttamente al referente della struttura, presso l'accettazione del Centro, per ivi esporre le relative osservazioni o note, in forma orale o scritta.

Il "reclamo" o la "segnalazione di disservizio" può essere altresì presentata telefonicamente, o a mezzo fax, o via email.

I reclami e/o le eventuali segnalazioni di disservizio sono sollecitamente esaminati dal personale responsabile del Centro, con l'eventuale coinvolgimento ed ascolto dei Responsabili delle singole Funzioni aziendali direttamente interessate, al fine di individuare e rimuovere tempestivamente, mediante azioni opportune, le criticità segnalate dall'Utenza.

Moduli per l'inoltro di comunicazioni, reclami o suggerimenti.

Questionario di gradimento

Il Centro di Neuroriabilitazione Arcobaleno s.r.l. mette a disposizione dell'Utenza, presso la accettazione, i moduli per fornire eventuali comunicazioni, reclami e/o suggerimenti e questionari di gradimento utili all'azienda per il continuo miglioramento dei servizi forniti in favore dei clienti/utenti.

La gestione degli input di indicazioni-reclami-suggerimenti da parte dell'Utenza comprende le fasi di:

1. Rilevazione/registrazione del modulo e/o questionario;
2. Analisi e risoluzione del tema posto, secondo criteri di efficienza, efficacia e cortesia;
3. Adozione di eventuali azioni correttive e/o preventive sistemiche;
4. Eventuale risposta all'Utente, in coerenza con i temi posti;
5. Elaborazione statistica dei dati.

Le segnalazioni, i reclami e suggerimenti vengono raccolti presso l'accettazione e quindi vagliati e trattati dal relativo Referente/Responsabile Amministrativo.

Di seguito si riportano i fac-simile dei moduli a disposizione dell'Utenza.

(Modulo nr.1- Comunicazioni/reclami/suggerimenti)

Data..... ora:.....

Cognome:.....

Nome.....

Firma:.....

Sezione riservata alla Direzione

Tipo di com. fornita dall'Utente:.....(verbale, scritta,telef.,etc.)

Operatore che ha ricevuto la comunicazione

Presa visione:

Direzione Amministrativa:.....

data:.....

Direzione Sanitaria:.....

data:.....

Azioni intraprese:.....

Firma:.....

Data:.....

Firma:.....

Modulo nr.2- questionario di gradimento)

Gentile Utente/Cliente, La Direzione del Centro di Neuroriabilitazione Arcobaleno srl desidererebbe ricevere una sua gradita risposta/opinione sulle domande tematiche di seguito riportate, per poter migliorare la qualità complessiva e specifica dell'assistenza riabilitativa fornita dal Centro stesso in favore dell'Utenza.

1. Regime di prestazioni riabilitative fruito (barrare il regime di interesse)

a) "Ambulatoriale"

b) "Domiciliare"

c) "Semiresidenziale".

2. Tipologia di prestazioni riabilitative fruito (ad es.: Terapia occupazionale,Psicologica, Logopedica, Chinesiterapia, etc.)

.....
.....
.....
.....
.....

3. Qual è il suo giudizio (ad es. Molto Soddisfatto, Soddisfatto,etc.),in generale, rispetto a :

Accoglienza e cortesia del Centro.....;

**Tempi di risposta alle richieste.....
.....;**

**Visite mediche specialistiche.....
.....;**

**Pulizia ed igiene del Centro.....
.....;**

Cortesia e competenza del pers. Medico:.....;

Cortesia e competenza del pers. Riabilitativo.....;

**Giudizio complessivo di sintesi.....
.....;**

4. Suggerimenti e/o indicazioni personali per il miglioramento costante della qualità dei servizi riabilitativi erogati dal Centro a favore dell'Utente:

Data _____

Certificazione di qualità

La Certificazione di qualità garantisce la preparazione dei professionisti e del personale che opera nel Centro e l'innovazione tecnologica a loro disposizione. Il sistema di qualità consente il controllo di tutti i processi diagnostici, clinici e riabilitativi con l'obiettivo di erogare un servizio che soddisfi la necessità dell'Utente nel pieno rispetto delle risorse tecnologiche, umane ed economiche; inoltre consente, sia per mezzo di protocolli medici che gestionali, l'identificazione in maniera chiara e precisa della responsabilità dei singoli operatori aziendali, sia il monitoraggio delle apparecchiature e dei servizi sanitari a loro disposizione.

OBIETTIVI E MIGLIORAMENTO

Qualità	Fattori/Criteri	Descrizione obiettivo	Standard	indicatore	obiettivi	Risultato ottenuto	Nuovo obiettivo 2018
----------------	------------------------	------------------------------	-----------------	-------------------	------------------	---------------------------	-----------------------------

Piani di	1-1.1	tempi di conferma di	Max 3 giorni	n. casi non visionati	100%	0	100%
-----------------	-------	----------------------	--------------	-----------------------	------	---	------


Qualità		disponibilità alla visione del caso	lavorativi	nei tempi			
Piani di Qualità	1-1.1	tempi per l'effettuazione del primo colloquio valutativo	max 7 giorni - a partire dalla richiesta	n. casi non visionati nei tempi	100%	50%	100%
Qualità servizi	1-1.1	tempi per inserimento	1 settimana dal 1 colloquio valutativo	N di casi non inseriti nei tempiti	1 settimana	3 giorni	1 settimana
Qualità servizi	1-1.1	Pianificazione di tutti i programmi e delle attività terapeutiche riabilitative	1 progetto personale per paziente	N° programmi / n° pazienti	1	10/10	=1
Qualità servizi	1-1.1	Flessibilità degli interventi Sostituzione dell'operatore per motivi interni alla nostra organizzazione	Sostituzione in giornata	tempo	Sostituzione in 2 ore	3 ore	2 ore
Responsabilità	1-1.3	E' istituita la figura del coordinatore neuropsichiatra infantile o neuro	1 coordinatore neuropsichiatra infantile	1 professionista per paziente	1 professionista per paziente	1 professionista per paziente	1 professionista per paziente

		riabilitatore	o neuro riabilitator e		e	e	e
Forma zione e addestr amento	3-3.1	Il personale esegue aggiornamento professionale annuale	Rispetto ECM minimi triennali	n. crediti ECM triennio	150 in 3 anni	30	150 in 3 anni
Forma zione e addestr amento	3-3.2	Competenza del personale	Verifica curriculu m e periodo di prova con affiancam ento	Verbale di formazione	Trainin g di affianca mento di 1 mese	0	1 * persona le neo- assunto
COMU NICAZ IONE CON IL PAZIE NTE	4- 4.03 4- 4.03 4- 4.03	Ascolto pazienti e Caregiver	Ascolto prima, a metà percorso e a fine percorso riabilitativ o	Riunione tra Struttura, paziente e caregiver	Verbali zzazion e su cartella clinica	Assenz a verbali	3 per ogni singolo pazient e
MIGLI ORAM ENTO DELL A COMU	4-4.1	La direzione effettua riunioni settimanali con il personale	1 settimana con tutto il team	Verbale settimanale	Aument o della qualità del servizio e dell'am biente	Verbali assenti	4 verbali al mese

NICAZIONE INTERNA					lavorati vo		
Sistemi informativi	1-1.5	Protezione dei dati personali	I dati sensibili vengono condivisi dai diversi professionisti tramite cartella clinica	n. cartelle cliniche con dati sensibili	0	Ogni professionista giornalmente produce un verbale che condivide su cartella clinica	Cartelle cliniche chiuse in armadietto ad accesso controllato

AREA QUALITA'

PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA/ FONTE DEL DATO
Certificazione	Ottenimento/Mantenimento Certificazione Iso 9001	Ottenimento di certificato di conformità	CERTIFICATO

 <p>CENTRO DI NEURORIABILITAZIONE ARCOBALENO</p>	<p align="center">CENTRO DI NEURORIABILITAZIONE ARCOBALENO S.R.L.</p> <p align="center">(Età evolutiva)</p> <p align="center">RESP. DIREZ. SANITARIA DOTT.SSA. BOSIZIO CLAUDIA</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		ISO 9001/2019	
Miglioramento continuo	Otttenimento/mantenimento dei requisiti di certificazione attraverso verifiche periodiche (cadenza annuale)	Esecuzione di procedure interne di verifica ispettiva interna	Rapporto di verifica ispettiva
Miglioramento continuo	Trattamento e soluzione dei problemi rilevati a livello aziendale	Esecuzione/ conclusione di azioni correttive con verifica dell'efficacia delle soluzioni adottate/azioni correttive eseguite	Modulo di azione correttiva

Modalità relative al trattamento dei dati

Il Centro di neuroriabilitazione Arcobaleno s.r.l. adotta le misure necessarie a garantire la riservatezza dei dati e delle informazioni che riguardano il paziente.

All'atto della presa in carico del paziente e dell'avvio del relativo progetto riabilitativo è adottato il modulo di consenso per la gestione dei dati personali, necessari all'attività svolta dal Centro.

I dati saranno condivisi, a seconda degli adempimenti richiesti dalla normativa vigente, ed in ossequio alle norme di legge e regolamento, esclusivamente con le strutture Regionali o della Asl o di altro Ente pubblico titolato, per tutte quelle procedure che lo rendano necessario ai fini dello svolgimento del trattamento riabilitativo.

Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro

Il Centro di Neuroriabilitazione Arcobaleno s.r.l. adotta le misure necessarie a garantire l'attuazione delle disposizioni del D.Lgs 81/2008

e s.m.i.; Il Centro non ha barriere architettoniche che impediscono l'accesso degli ospiti/utenti a tutti i locali della struttura. I servizi igienici sono attrezzati per i non auto sufficienti. Tutte le attrezzature elettromedicali sono controllate ad intervalli regolari e sottoposte a manutenzione periodica. In occasione della sospensione dell'attività istituzionale, nel periodo estivo, il Centro viene sottoposto a manutenzione, sanificazione e disinfezione. I locali del centro vengono sottoposti quotidianamente a pulizia con sanificazione delle attrezzature e degli oggetti usati per le terapie.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE

1. Amministrare unico e legale rappresentante: sig. Egidio Bosizio
2. Direttore amministrativo: avv. Omar Bosizio
3. **Direttore tecnico-sanitario:** dott.ssa claudia Bosizio, medico chirurgo, specialista in ortopedia e traumatologia e master di 2° livello in NEURORIABILITAZIONE

4. Responsabile della qualità: sig. Giada Baseggio

5. Coordinatrice dei terapeuti: dott.ssa Alessandra Carconi

Master 1° livello in “management per le funzioni di coordinamento delle funzioni di coordinamento delle professioni sanitarie della riabilitazione”

6. Medici specialisti:nr.3

7. Psicologi:nr.1

8. Logopedisti:nr.2

9. Neuropsicomotricisti:nr.3

10.Fisioterapisti:nr.3

11.Coordinatore degli infermieri professionali:nr.1

12.Infermieri professionali e pediatrici:nr2

13.OSS: nr.1

14.Assistente Sociale: nr.1

15.Terapisti occupazionali:nr.1

16.Educatori Professionali:nr1

AMMINISTRATORE UNICO

- Svolge attività relativamente agli affari generali
- Definisce le strategie ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati

- È il responsabile della definizione della politica della Qualità e della verifica di efficacia ed efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità
- È il responsabile del sistema informativo
- Svolge attività di controllo operativo e rispetto del budget
- Gestisce gli adempimenti societari (convocazioni e verbali delle riunioni degli organi di amministrazione e controllo, dell'Assemblea dei soci, etc.)
- Svolge attività relativamente all'attuazione di tutto quanto richiesto dalle normative per l'accreditamento regionale e dalla vigente legislazione per la sicurezza
- Tiene i Rapporti con la Regione e provvede a svolgere tutte le pratiche da questa richieste relative alle autorizzazioni, all'accreditamento, all'aggiornamento del sistema ed a diffondere ai diretti interessati le informazioni da questa divulgate.

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

- Assicura il funzionamento del sistema di contabilità generale, anche per il tramite ed il supporto e collaborazione di professionisti esterni.
- Cura i rapporti con le banche e con i fornitori esterni
- Provvede all'emissione delle fatture per le ASL, sulla base
- Garantisce il controllo dei pagamenti per i fornitori e segue, eventuali contenziosi amministrativi
- Assicura la gestione di tesoreria
- Assicura gli adempimenti imposti dalla legge nei confronti degli Enti pubblici
- Assicura la gestione degli archivi commerciali
- Redige o fa redigere da terzi, avvalendosi della segreteria amministrativa, statistiche, sulla situazione economico-finanziaria, sulla situazione delle prestazioni effettuate.
- Assicura i compiti di segreteria generale

- Provvede all'acquisto di nuove attrezzature e di nuovi impianti
- E' responsabile delle assunzioni, dell'organizzazione e della gestione del personale dipendente
- Gestisce i contratti e la gestione dei collaboratori libero professionisti
- Coordina il lavoro della segreteria
- Assicura il corretto svolgimento della gestione del trattamento dei dati in materia di Privacy
- Cura i rapporti con gli Enti Assicurativi
- Provvede affinché il Centro sia adeguato alle norme della legge sulla sicurezza, facendole rispettare.

DIRETTORE TECNICO SANITARIO

- E' il responsabile dell'organizzazione e della vigilanza sul buon andamento tecnico-sanitario dei servizi del Centro di riabilitazione sotto il profilo clinico ed igienico, secondo quanto stabilito dalla legge Regionale del Lazio del 31 Dicembre 1987, nr64;
- Fornisce attività di supporto alla direzione aziendale, in rapporto alle esigenze dei servizi, l'impiego, la destinazione, i turni e i congedi del personale sanitario, in base ai criteri fissati dalle leggi vigenti;
- Svolge attività di vigilanza sul personale che da lui dipende e propone alla direzione aziendale i provvedimenti disciplinari ad esso relativi;
- Propone la sostituzione temporanea del personale sanitario;
- Collabora con la direzione aziendale alla raccolta e alla elaborazione dei dati statistici;
- Sovrintende al rilascio agli aventi diritto della copia delle cartelle cliniche, relazioni ed ogni altra certificazione sanitaria riguardante l'utenza;
- Cura i rapporti con le Asl ed altri Enti esterni sotto il profilo clinico;

- Assolve agli obblighi di garanzia per la correttezza dell'informazione pubblicitaria;
- E' preposto per la sicurezza secondo la vigente normativa.

RESPONSABILE DELLA QUALITA'

- E' responsabile dello stato del Sistema di Gestione per la Qualità e la Garanzia nei confronti della direzione aziendale;
- Assolve agli obblighi di descrizione, raccolta, e aggiornamento e conseguimento degli obiettivi in materia di Qualità;
- Assolve agli obblighi di descrizione, raccolta, e aggiornamento e conseguimento degli obiettivi in materia di Qualità;
- Gestisce la definizione, la raccolta, la costituzione, il mantenimento e la distribuzione della documentazione relativa al sistema di Gestione per la Qualità dell'azienda;
- Supporta la direzione aziendale nelle attività di formazione del personale sulla Qualità, sulle Politiche della Qualità, sugli obiettivi e sullo stato del sistema di Gestione per la Qualità;
- Svolge attività in materia di rilevazione della soddisfazione del servizio, portando i dati di riferimento all'attenzione della Segreteria amministrativa e della Direzione aziendale.

COORDINATORE DEI TERAPISTI T.D.R.

- Si occupa delle sostituzioni nei casi di assenza, sia programmata che improvvisa (per quanto possibile) dei terapisti,
- Coordina l'attività dei terapisti e del personale sanitario, non medico, che svolge interventi riabilitativi-educativi a diretto contatto con l'utente (coordinazione giornaliera, etc.)
- Sostiene e consiglia gli educatori nel loro lavoro, secondo una linea guida comune di approccio riabilitativo dell'Utente, così come definita, in linea generale, dalla Direzione Tecnico-sanitaria ed aziendale.

Carta dei diritti del bambino

- Ogni bambino ha diritto a un aiuto e un'assistenza particolari, che ne garantiscano lo sviluppo fisico, intellettuale e sociale.
- *"Gli Stati parti si impegnano ad assicurare al fanciullo la protezione e le cure necessarie al suo benessere, in considerazione dei diritti e dei doveri dei suoi genitori, dei suoi tutori o di altre persone che hanno la sua responsabilità legale, e a tal fine essi adottano tutti i provvedimenti legislativi e amministrativi appropriati".*
(Comma 2, art. 3, Convenzione sui Diritti dell'infanzia e dell'adolescenza).
- Il bambino ha diritto ad aiuto e assistenza particolari, tesi a favorire il suo pieno sviluppo e la completa maturazione della sua persona sotto il profilo fisico, intellettuale, morale e sociale. La malattia può costituire per il piccolo un momento critico di dipendenza, fisica e psicologica, dagli adulti, e un ostacolo al suo percorso di crescita.
- Il centro Arcobaleno , si impegna a rispettare i diritti enunciati nella presente carta e a garantirli a tutti i minori che fruiscono delle prestazioni sanitarie erogate, senza alcuna distinzione di razza, colore, sesso, religione, opinione politica e indipendentemente dalla loro situazione finanziaria.

La carta dei diritti del bambino garantisce che vengano rispettati i seguenti principi:

- **Articolo_1**

Il bambino, fin dal concepimento, al massimo grado raggiungibile di salute con il migliore livello di assistenza possibile, **ha diritto ad essere assistito in modo globale.**

Tutto il personale oltre a "curare", **si "prende cura"** del piccolo malato e della sua famiglia, unendo agli aspetti specifici dell'attività la carità amorevole, quotidianamente ridestata dal mistero della sofferenza nel bambino.

- **Articolo_2**

Il bambino ha diritto alla continuità delle cure. Il centro assicura la presa in carico del paziente da parte di una equipe specializzata, che segue il paziente nell'intero percorso . il centro promuove e mantiene rapporti di collaborazione con la famiglia e le strutture del territorio, al fine di garantire la continuità terapeutica, in particolare per i bambini con malattie croniche o che

necessitano di riabilitazione.

Il personale si impegna affinché il bambino e la sua famiglia acquisiscano le conoscenze e le capacità necessarie per la gestione il più possibile autonoma della malattia.

- **Articolo_3**

Il bambino ha diritto, durante il percorso, ad avere accanto i propri genitori o qualcuno che ne faccia le veci. Il centro garantisce sempre la possibilità di presenza di un familiare o di un'altra figura di riferimento. Nel caso in cui il bambino si trovi in una situazione di abbandono, o di difficoltà del nucleo familiare, sono disponibili operatori che permettono al bambino di mantenere relazioni umane significative.

- **Articolo_4**

Il bambino ha diritto alla tutela del proprio sviluppo fisico, psichico e relazionale

- È consentito al bambino di tenere con sé i propri giochi, il vestiario e qualsiasi altro oggetto da lui desiderato, se questi non rappresentano un pericolo o un ostacolo per il suo o altrui programma di cure.

- **Articolo_5**

Il bambino ha il diritto di essere considerato una persona, di essere trattato con sensibilità e comprensione e ha diritto al rispetto della sua privacy. Tutto il personale sanitario del centro si impegna ad identificare il bambino con il suo nome e a rispettarne l'identità culturale e la fede religiosa. L'approccio nei confronti del paziente è personalizzato, riservando uno spazio di attenzione adeguato alle esigenze del bambino ed a quelle dei familiari. Il centro si impegna a creare le condizioni atte a garantire il rispetto del pudore e della riservatezza del bambino e della sua famiglia.

- **Articolo_6**

I bambini ed i genitori hanno il diritto di essere informati in maniera appropriata, in relazione all'età ed al grado di comprensione. Il personale informa genitori e bambini sulle condizioni di salute e sulle procedure cui il bambino verrà sottoposto con linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo ed alla sua maturazione. Ciò comporta l'utilizzo di spazi, tempi, modalità e strumenti comunicativi idonei ai singoli casi, ricorrendo anche alle immagini, ai disegni, alla narrazione e al gioco.

- Per le persone straniere, con scarsa conoscenza della lingua italiana, Il centro attiva rapporti con servizi di interpretariato o mediatori culturali.
- **Articolo_7**
Il bambino ha diritto di essere coinvolto nelle decisioni diagnostiche e terapeutiche che lo riguardano. Un assenso/dissenso progressivamente consapevoli in rapporto alla maturazione del bambino andranno sempre promossi e ricercati anche e soprattutto attraverso le relazioni familiari.
- **Articolo_8**
Il bambino ha diritto di essere sottoposto agli interventi diagnostico-terapeutici meno invasivi e dolorosi. Gli operatori del centro prestano un'attenzione particolare alla sofferenza del bambino, anche se inespressa, testimoniando la propria Fede e unendo alla propria professionalità una partecipazione amorevole. Tutto il personale è dedicato a fornire un supporto umano al bambino ed ai suoi familiari per prevenire l'insorgenza del dolore, ridurre al minimo la sua percezione e mettere in atto tutti gli accorgimenti necessari a contenere situazioni di paura, ansia e stress.
- Il centro garantisce che il bambino non venga sottoposto ai trattamenti inutili o dannosi.
- **Articolo_9**
Il bambino deve essere protetto da ogni forma di violenza, abbandono e negligenza fisica e morale. Il centro mantiene, durante e dopo il ricovero, il segreto professionale. Ove necessario, segnala ai Servizi preposti alla tutela del minore ogni negligenza o abuso psico-fisico e/o morale sul bambino o situazioni a rischio. Inoltre, esso garantisce una stretta collaborazione con i familiari, i servizi sociali territoriali, le strutture religiose, al fine di offrire sostegno al bambino bisognoso.
- **Articolo_10**
Il bambino ha diritto di essere assistito sempre, di mantenere dignità e ricevere rispetto. Il personale sanitario del centro è dedicato a difendere il diritto alla dignità ed al rispetto.