



Associazione J. F. Kennedy

Centro di riabilitazione neuropsicomotoria

ONLUS

CARTA
dei
SERVIZI

ADRANO
ACIREALE

Indice

Introduzione	4
Politica	7
Parte Prima	12
Descrizione delle Sedi del Centro di riabilitazione	18
Come raggiungerci	19
Parte Seconda	22
Metodologia delle Prestazioni	22
Modalità di Accesso al centro di riabilitazione	22
Cambio trattamento, dimissioni	24
Progetto Terapeutico riabilitativo e	25
Socio-Assistenziale	25
Descrizione dei Servizi	27
Direzione Sanitaria	27
Direzione Amministrativa	27
Servizio Sociale	27
Servizio di Psicologia	28
Attività Riabilitative	29
Internato / Semi Internato	29
Attività Riabilitative Ambulatoriali	29
Attività Domiciliare	29

Parte Terza	30
Assistenza Socio-sanitaria	30
Personalizzazione/Umanizzazione	30
Diritto all'informazione	31
Prestazioni alberghiere	31
Parte Quarta	32
Meccanismi di tutela e verifica Sistema qualità	32
Segnalazioni – Reclami - Proposte	32
Indagini sulla soddisfazione degli utenti	34
INDICAZIONI GENERALI IN CASO DI EMERGENZA SANITRIA	36

Introduzione

La Carta dei Servizi è un documento di informazione indirizzato agli utenti ed ai loro familiari, al fine di rendere trasparenti le prestazioni riabilitative e le attività socio-assistenziali che gli operatori svolgono.

La Carta è volta all'informazione dell'utente al fine di tutelarne i diritti.

Si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, del diritto di scelta del cittadino e di partecipazione, avendo come obiettivi prioritari la continuità e la qualità nella erogazione dei servizi, l'efficacia e l'efficienza nell'espletamento dei compiti istituzionali.

Il servizio erogato si caratterizza per:

- un alto livello di prestazioni riabilitative, attività socio-assistenziali e sanitarie;
- continua integrazione con i servizi territoriali;
- scambi ed arricchimenti a livello di collaborazione con ospedali, cliniche universitarie, strutture pubbliche e private, medici pediatri, medici di base, comuni, scuole, - associazione di volontariato.

Missione

La **vision** costitutiva del Centro di riabilitazione J.K. Kennedy è di salvaguardare e a valorizzare la persona nella sua globalità, contribuendo efficacemente al miglioramento della qualità della vita dei cittadini attraverso la piena integrazione nel Servizio Sanitario Regionale ed il raggiungimento di una posizione di eccellenza tra i centri di riabilitazione privati

L'Organizzazione opera per garantire agli assistiti - nel pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personale - un elevato livello d'assistenza tutelare, per il prevenire di perdite ulteriori d'autonomia, per mantenere e recuperare, ove possibile, le capacità psicofisiche, affettive e relazionali del soggetto, affetto da minorazione fisica, psichica e sensoriale.

Al momento dell'ingresso, l'organizzazione avrà cura di accogliere la persona con il suo patrimonio di vita, la sua storia e le sue relazioni, così da garantire nel tempo risposte adeguate e personalizzate ai bisogni ed alle aspettative dei singoli utenti. Nella prospettiva di miglioramento si colloca, da sempre, il costante impegno dell'Alta Direzione e di tutto il Personale nella costruzione ed implementazione di un sistema di gestione in grado di soddisfare pienamente le esigenze dei cittadini e nel

compimento di un percorso di miglioramento continuo.

In applicazione alla norma ISO 9001:2015, la nostra struttura ha conseguito la certificazione di conformità alla norma ISO 9001 con l'ente CERTIQUALITY già nel 2003; a partire da quell'anno si sono susseguite le verifiche annuali da parte dell'Ente di certificazione che hanno puntualmente confermato la validità del sistema.

La certificazione ISO è stata il primo obiettivo di un articolato percorso di miglioramento continuo che ha sicuramente confermato e validato la posizione di preminenza tra le strutture sanitarie private convenzionate della Provincia di Catania, come dimostrano i dati relativi al numero delle prestazioni erogate ed il positivo giudizio espresso dai cittadini utenti sui diversi aspetti del servizio.

Con il conseguimento ed il mantenimento dell'accreditamento istituzionale la Leadership del Centro di Riabilitazione si propone di rispondere in maniera completa alle prescrizioni normative ed alle indicazioni contenute nel Piano Sanitario Regionale, portando al più alto livello di qualità le prestazioni sanitarie in un contesto della massima sicurezza per i pazienti.

Politica

La Direzione dichiara i seguenti impegni:

1. Mantenere e rispettare nel tempo quanto disposto dalla normativa nazionale e regionale in merito all'accreditamento per le strutture nonché ottemperare alle attuali disposizioni vigenti in tema di Sicurezza e di Protezione Ambientale.
2. Diffondere a tutti i livelli la Politica aziendale, promuovere lo sviluppo di un contesto ricettivo ai principi della qualità e diffondere i processi di miglioramento alle attività aziendali, coinvolgendo progressivamente tutti gli operatori attraverso un intervento organico di informazione e sensibilizzazione. Come la norma ISO 9001:2015 l'obiettivo è far sì che ogni operatore sanitario orienti la propria attenzione a cogliere ogni opportunità di miglioramento: tutti devono contribuire allo sforzo per il miglioramento continuo della qualità nella convinzione che prevenire i problemi è meglio che risolverli.

3. Rispettare integralmente quanto previsto dalla “Carta dei Servizi”, sia formalmente che sostanzialmente in merito ai servizi offerti e gli standards stabiliti.
4. Mantenere un costante aggiornamento del personale per garantire un elevato grado di competenza professionale attraverso un programma di formazione degli operatori affinché questi acquisiscano metodologie e strumenti indispensabili per il buon esito dei programmi di miglioramento qualitativo.
5. Definire, unitamente agli operatori delle aree aziendali, standard ed indicatori che possano supportare il processo di valutazione della qualità delle prestazioni e dei servizi in riferimento a tutti gli ambiti della qualità;
6. Promuovere, supportare e verificare i programmi di miglioramento qualitativo e l’aggiornamento degli standard presi in carico dai diversi servizi aziendali;
7. Promuovere, supportare e verificare i programmi di analisi e monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti, finalizzati alla attivazione di programmi di miglioramento continuo della qualità;

8. Rispettare la dignità del paziente favorendo l'umanizzazione dei rapporti, che possano essere improntati alla correttezza, alla gentilezza ed alla propensione all'ascolto ed al dialogo, e la riservatezza.
9. Informare correttamente e chiaramente su tutto ciò che concerne lo stato di salute, mettendo il paziente in condizioni di decidere consapevolmente in merito alla propria salute ed alla propria qualità di vita e, contemporaneamente, non violando il diritto alla riservatezza del paziente nel rispetto della legge sulla privacy.
10. Migliorare l'approccio professionale e psicologico con i pazienti che possano usufruire dell'ospitalità, di condizioni ambientali adeguate e di un trattamento appropriato, e possano godere di un elevato livello assistenziale all'interno della struttura.
11. Garantire la maggiore ospitalità ed il miglior servizio.
12. Migliorare le prestazioni di cura in riferimento alla specifica realtà sanitaria coerentemente ai progressi scientifici.

Identificare in modo chiaro la propria **mission** è sicuramente il principale presupposto per il successo di ogni azienda e di ogni organizzazione nella moderna società civile. In un'azienda che eroga servizi destinati a cittadini che si trovano, a causa delle proprie condizioni di salute, in una situazione di disagio e di particolare debolezza contrattuale la missione, oltre ad essere identificata correttamente, deve essere anche condivisa da tutti gli Operatori.

I **valori** aziendali che devono essere condivisi per sostenere la crescita della nostra struttura sono di seguito indicati.

Per il Centro di Riabilitazione i clienti sono cittadini bisognosi di assistenza; essi costituiscono il nostro patrimonio e nei loro confronti noi dobbiamo sforzarci ogni giorno per costruire un rapporto che abbia un obiettivo ben preciso: il consenso. Si tratta di un obiettivo verso il quale devono convergere gli sforzi di tutti coloro che operano all'interno dell'azienda e che è sintetizzabile in questi concetti semplici che devono guidare il nostro lavoro quotidiano:

- ✓ Il servizio sanitario è molto complesso e richiede tutto il nostro impegno;

- ✓ Le attese ed i desideri dei pazienti orientano le nostre scelte;
- ✓ Il nostro personale ha il compito prioritario di riabilitare i pazienti;
- ✓ Adattiamo ogni giorno la nostra organizzazione alle esigenze che emergono nello svolgimento della nostra attività;
- ✓ Promuoviamo la formazione e le qualità personali di tutti gli Operatori per migliorare il nostro servizio;
- ✓ Proponiamo innovazioni tecniche che ci possono rendere preferibili ad altri operatori del settore;
- ✓ Intendiamo essere una entità positiva ed utile nella Società, contribuendo al miglioramento della qualità della vita dei cittadini.
- ✓ Informiamo correttamente e chiaramente su tutto ciò che concerne lo stato di salute, mettendo il paziente in condizioni di decidere consapevolmente in merito alla propria salute ed alla propria qualità di vita e, contemporaneamente, non violando il diritto alla riservatezza del paziente nel rispetto della legge sulla privacy.
- ✓ Miglioriamo l'approccio professionale e psicologico con i pazienti che possano usufruire delle prestazioni

riabilitative, delle condizioni ambientali adeguate e del trattamento appropriato, e possano godere di un elevato livello di umanizzazione all'interno della struttura.

Tutto il Personale è chiamato a dare il proprio contributo per il conseguimento dell'accreditamento che la Leadership del Centro di Riabilitazione considera una premessa indispensabile per assicurare il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e della sicurezza dei pazienti e degli Operatori.

Parte Prima

Associazione “J. F. Kennedy”

Centro di Riabilitazione

Il Centro di Riabilitazione Neuropsicomotoria “J. F. Kennedy”, di Adrano-Acireale, è stato autorizzato con Decreto dell’Assessorato Regionale per la Sanità all’esercizio delle attività sanitarie di Riabilitazione.

Esso opera in regime di accreditamento con l’A.S.P di Catania ed eroga prestazioni riabilitative ambulatoriali, a internato e a seminternato (Adrano), ambulatoriali e domiciliari (Acireale).

L’Associazione J.F. Kennedy Onlus ha pienamente adottato il Regolamento UE n.679/2016. I dati comuni e i dati relativi allo stato di salute che il paziente fornisce al momento dell’accettazione della richiesta di prestazione riabilitativa e che formeranno oggetto del trattamento e saranno trattati secondo quanto prescritto nel regolamento.

Il Centro di Riabilitazione Neuropsicomotoria “J. F. Kennedy” di Acireale è accreditata ai sensi del D.A. n. 890/2002 riconosciuto con il decreto pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Regione Siciliana n.59 del 21/12/2007 e successive verifiche del 20/10/2011 e 26/09/2017, opera in regime di convenzione con l’ASP 3 di Catania per le seguenti prestazioni giornaliere:

Tipologia del trattamento	Numero prestazioni giornaliere
Ambulatoriali	88
Domiciliari	59

L’Associazione J.F. Kennedy di Adrano è Accreditata ai sensi del D.A. n. 890/2002, riconosciuta con il decreto pubblicato sulla G.U.R.S. n. 59 del 21/12/2007 e successive verifiche del 20/10/2011 e del 24/07/2018, opera in regime di convenzione con l’ASP 3 di Catania per le seguenti prestazioni giornaliere:

Tipologia del trattamento	Numero prestazioni giornaliere
Ambulatoriale per la sede Vico Bua	50
Seminternato per la sede C.da Naviccia	38
Internato per la sede C.da Naviccia	12

Viene garantito, mediante relazione sanitaria, il flusso informativo con il MMG.

All'interno del centro vengono attenzionate le seguenti patologie:

Nella fascia dell'età evolutiva (ambito elettivo di attività del centro) accedono soggetti con:

- Disabilità fisiche per esiti di paralisi cerebrali infantili; di traumi cranio-encefalici, sindromi dismorfiche, patologie neuromuscolari;
- Disabilità psico-fisiche per danni encefalici stabilizzati o evolutivi (malattie dismetaboliche, cromosomiche ed epilettiche....);
- Disturbi comportamentali e relazionali (disturbi generalizzati dello sviluppo);
- Disturbi sensoriali e neurosensoriali della comunicazione (disfagie, sordità, disturbi del linguaggio...);
- Disabilità congenite e acquisite (sindrome di Down, ritardo mentale ...);
- Danni cerebrali minimi;

- Paralisi ostetriche.

Nell'ambito dell'età adulta accedono al centro persone con:

- Malattie del sistema nervoso centrale (esiti di ictus, di traumi, malattie neuro-degenerative in fase post acuto etc...) non autosufficienti e o inabili, ancora suscettibili di miglioramento.

La struttura in riferimento ai percorsi formativi avviati, alle caratteristiche presentate, identifica come vocazioni operative le seguenti patologie:

- Per l'**ambulatorio** i danni cerebrali minimi, le paralisi ostetriche, le ipoacusie;
- per il **servizio semiresidenziale e residenziale**, le paralisi cerebrali infantili, i disturbi generalizzati, ritardi mentali.
- Per il **servizio domiciliare**, disabilità neuro-muscolo-scheletrica e correlate al movimento.

Offre consulenza specialistica in campo

- Neurologico
- Fisiatrico
- Neuropsichiatrico Infantile
- Ortopedico
- Psicologico

I criteri che ispirano il modello del centro di Riabilitazione Neuropsicomotoria “ J. F. Kennedy”, derivano dall’attuale concetto di riabilitazione dell’O.M.S., visto come processo di soluzione dei problemi e di educazione, nel corso del quale si porta la persona a raggiungere il miglior livello di vita possibile sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale; e questo, per consentire sia lo sviluppo delle risorse potenziali dell’individuo, sia l’inserimento o il reinserimento dello stesso nella vita sociale.

Descrizione delle Sedi del Centro di riabilitazione

Orari di apertura:

- I servizi ambulatoriali di Adrano da lunedì a venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00 .
- I servizi ambulatoriali di Acireale da lunedì a venerdì dalle ore 7.45 alle ore 15.45 .
- Il servizio domiciliare di Acireale da lunedì a venerdì dalle ore 7.45 alle 15.45
- Il servizio semiresidenziale da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle ore 16.30, il sabato dalle 9,00 alle 15,00.
- Il servizio residenziale da lunedì a domenica H24.

Direzione Sanitaria

Per il centro di **Adrano** l'ufficio di Direzione Sanitaria riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento.

Per il centro di **Acireale** l'ufficio di Direzione Sanitaria è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 14.00 previo appuntamento.

Direzione Amministrativa

Per il centro di **Adrano** l'ufficio della Direzione Amministrativa è attivo da lunedì a venerdì dalle ore 10.00 alle ore 15.30 previo appuntamento.

Servizio ambulatoriale del Centro di riabilitazione

Via delle Terme - Acireale

E' raggiungibile:

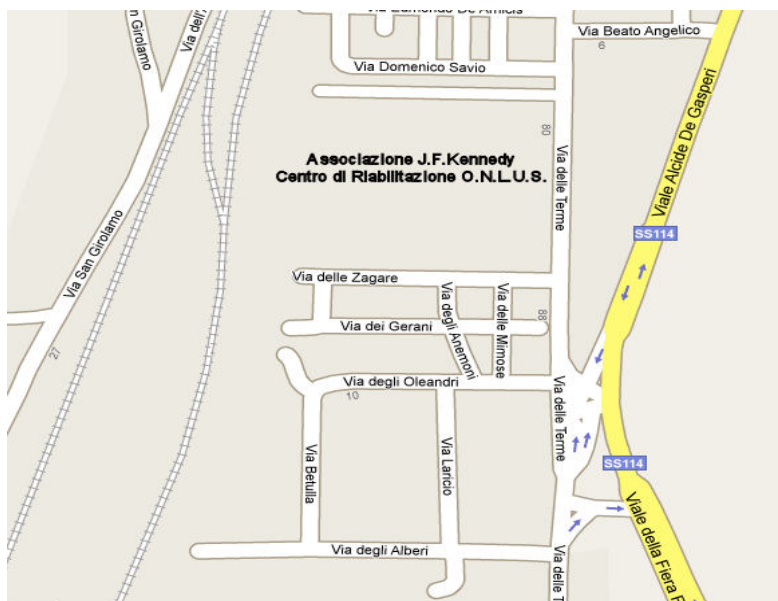
In auto: Strada Statale Catania – Messina, al primo svincolo dirigersi per Acireale, dirigersi verso la cittadina

In treno: Fermata Stazione di Acireale

Informazioni: Tel.095/608194 cell.3456236623

e-mail: assjfkacireale@cataniacura.it

PEC: assjfkacireale@pec.it



Servizio a Internato e Semi Internato Centro di riabilitazione

C.da Naviccia – Adrano

È raggiungibile:

In auto: Superstrada a scorrimento veloce Catania – Adrano, al 2° svincolo, superare il passaggio a livello della F.C.E., a 100 (cento) metri sulla sinistra la segnaletica indica la Struttura.

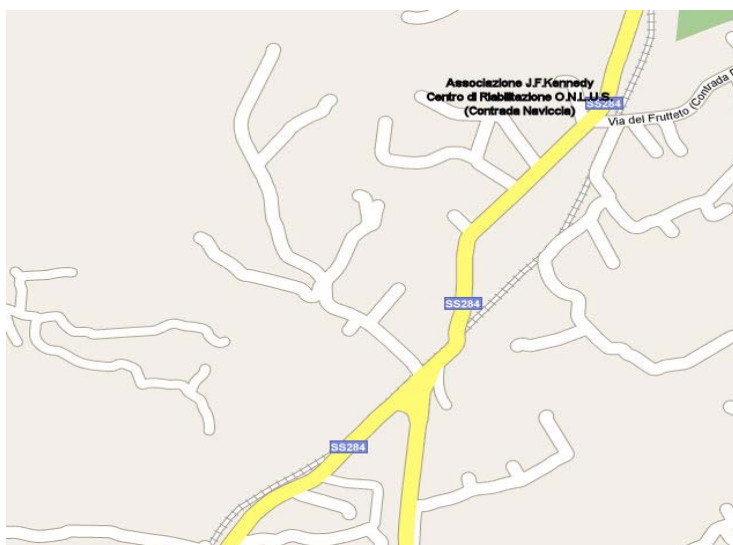
In treno: Fermata a richiesta Casello 44 F.C.E.

In Autobus: Società F.C.E. (ogni ora).

Informazioni: Tel.: 0957601652

e-mail: assjfknaviccia@cataniacura.it

PEC: assjfknaviccia@pec.it



Parte Seconda

Metodologia delle Prestazioni

Modalità di Accesso al centro di riabilitazione

L'inserimento dell'utente per il servizio ambulatoriale si realizza in funzione della disponibilità di posti nella struttura per la tipologia richiesta.

Il Servizio Sociale gestisce, unitamente al medico responsabile, un elenco di potenziali utenti, con modalità di rinnovo specifiche per singola struttura, che richiedono l'inserimento in trattamento.

Hanno diritto ad accedere alle prestazioni erogate dal Centro di Riabilitazione solo soggetti che hanno avuto il riconoscimento ai sensi della legge 104/92 o coloro che ne abbiano presentato istanza. Man mano che si presenta la disponibilità all'inserimento, l'elenco viene fatto scorrere ove possibile secondo seguenti criteri:

- Quadro patologico;
- Età;

- Precedenza temporale;

L'utente quando chiamato, se manifesta ancora la disponibilità ad usufruire dei servizi del centro, viene invitato a sottoporsi a visita da parte dell'Equipe che stabilirà la necessità del trattamento; in caso affermativo il servizio sociale fornirà l'elenco della documentazione necessaria e quindi, l'Equipe, provvederà alla formulazione del "Progetto Riabilitativo Individuale" che comprende:

- la diagnosi funzionale;
- l'ipotesi prognostica;
- il programma terapeutico riabilitativo;
- i tempi e le modalità per raggiungerlo.

L'inserimento nella struttura è subordinato alla visita e all'autorizzazione da parte del Distretto A.S.P. di appartenenza dell'utente.

I tempi di attesa per l'inizio del trattamento, variano in base al rapporto tra le richieste e la disponibilità dei posti accreditati.

I casi acuti e i ritardi neuromotori entro l'anno di età, godranno di priorità nelle liste di attesa sempre in relazione alla disponibilità dei

posti accreditati. Il criterio della priorità viene rispettato anche per le riammissioni di pazienti che, per prolungarsi di periodi di malattie e/o ricoveri, per diagnostica e/o riabilitazione intensiva, sono costretti ad assentarsi.

Gli inserimenti degli utenti a regime residenziale e semiresidenziale sono gestiti da una lista di attesa direttamente dall'A.S.P.

Cambio trattamento, dimissioni

In relazione ai risultati ottenuti dal trattamento riabilitativo il medico, responsabile del progetto, sentita l'equipe, può proporre la proroga, la dimissione, il cambio trattamento, l'aumento o la riduzione delle sedute. Tali proposte, controfirmate dal Direttore medico responsabile, vengono inviate all'A.S.P. di competenza, che comunicherà al centro le proprie determinazioni. Le proposte sono subordinate alle determinazioni dell'Equipe dell'A.S.P.

Per alcuni quadri clinici, stabilizzati, è prevista la possibilità di fruire di trattamento a cicli.

La cartella clinica è rilasciata su richiesta dell'utente entro i limiti temporali di un mese.

I certificati sanitari/amministrativi vengono rilasciati entro 3/7 giorni dalla richiesta.

Progetto Terapeutico riabilitativo e Socio-Assistenziale

La progettazione ed il trattamento riabilitativo vengono effettuati attraverso un percorso così articolato:

- **Valutazione** della menomazione, delle abilità residue delle limitazioni funzionali, del livello di autonomia presente e dei potenziali benefici attesi dall'intervento riabilitativo;
- **Elaborazione del Progetto Riabilitativo Individuale** da parte dell'*equipe* multiprofessionale
- **Erogazione del Trattamento Riabilitativo** in ambienti e spazi adeguati ed opportunamente attrezzati;
- **Riunioni del *Team*** per garantire l'integrazione ed il coordinamento multiprofessionale.

- Vengono effettuati interventi nel rispetto delle linee guida internazionali.
- **Pianificazione della dimissione:** Dimissione al raggiungimento degli obiettivi previsti, con comunicazione all'A.S.P. e alla famiglia, con eventuale controllo a distanza ove necessario.
- **Programmazione del *Follow-up* (ove necessario).**
- **Intervento sociale di rete** tenendo presenti i suoi bisogni sul piano sociale, sanitario e culturale. Vengono garantiti contatti con le associazioni di volontariato presenti nel territorio.
- **Sostegno psicologico al paziente e alla famiglia (ove richiesto).**
- **Riunioni d'*equipe***

Descrizione dei Servizi

Direzione Sanitaria

La Direzione Sanitaria, in collaborazione con l'Equipe ha la responsabilità dei trattamenti riabilitativi, dei protocolli adottati, della gestione dell'elenco di prenotazione nonché di ogni atto e controllo sanitario; cura i rapporti con le A.S.P., con gli utenti e le famiglie.

Direzione Amministrativa

Rappresenta l'azienda nella sua globalità. Dirige, gestisce e coordina le attività aziendali per il perseguimento dei fini stabiliti; sovrintende alla gestione del personale.

Servizio Sociale

Esso attenziona i seguenti aspetti:

- Accoglienza dell'utenza finalizzata ad informare il paziente o i suoi familiari sugli aspetti relativi a:
 - tempi d'attesa per l'inserimento in trattamento;
 - prenotazione prima visita medico- specialista;
 - raccolta dati socio-ambientali;
 - informazione sulla documentazione necessaria;

- Iter burocratico-amministrativo relativo alle richieste di autorizzazione al trattamento riabilitativo da inoltrare presso gli organi competenti del S.S.N., come da normative vigenti.
- Presa in carico:
 - Informazione legislativa;
 - Approfondimento anamnestico e comunicazione con gli operatori di riferimento.
- Lavoro di rete e coordinamento con le agenzie sociali (scuola, centri ricreativi, associazioni sportive e di volontariato, ecc.) al fine di garantire una continuità di intervento nel territorio.

Servizio di Psicologia

Eroga le seguenti prestazioni:

- Valutazione Psicologica attraverso osservazioni, colloqui somministrazione di test psicologici.
- Sostegno per l'utente e la famiglia.
- Collaborazione con le Agenzie Sociali come ad es. la scuola.

L'attività clinica viene espletata nell'ambito di un lavoro d'equipe con tutte le figure professionali.

Attività Riabilitative

Internato /Semi Internato (Naviccia_Adrano)

Il Centro di Riabilitazione eroga le seguenti attività riabilitative:

- Rieducazione funzionale;
- Rieducazione del linguaggio;
- Fisiokinesiterapia;
- Psicomotricità;
- Terapia occupazionale;
- Attività fisica adattata.

Attività Riabilitative Ambulatoriali (Vico Bua – Adrano e Acireale)

- Fisiokinesiterapia;
- Logopedia;
- Neuropsicomotoricità;

Attività Domiciliare (Acireale)

- Fisiokinesiterapia.

Parte Terza

Assistenza Socio-sanitaria

Fattore della qualità	Indicatore	Standard di qualità
Capacità di trattenimento	% auto dimissioni o per disservizio sul totale delle dimissioni	9% /Totale
Utilizzazione della metodica dell'audit, ovvero della verifica ad intervalli regolari, dell'operato del personale	N di audit clinici (riunioni di equipe) per paziente	Almeno due audit per paziente
Valorizzazione delle attività svolte e studio delle casistiche trattate	a) Numero di prestazioni effettuate per tipologia b) Pazienti in cura nell'anno	Divulgazione dei dati

Personalizzazione/Umanizzazione

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Identificare la qualità percepita sui servizi offerti	Distribuzione questionari custode satisfaction	Valutazione ≥ 6 sufficiente

Diritto all'informazione

<i>Fattore di qualità</i>	<i>Indicatore di qualità</i>	<i>Standard di qualità</i>
Informazione dei pazienti	Esistenza di una procedura per il consenso informato Realizzazione Revisione Carta dei servizi	Costante presenza c.s. in tutte le strutture
Tempo di rilascio cartella clinica	Numero di giorni	30 giorni

Prestazioni alberghiere

<i>Fattore di qualità</i>	<i>Indicatore di qualità</i>	<i>Standard di qualità</i>
Comfort all'interno degli ambulatori	Pulizia dei servizi igienici	2 pulizia al giorno
	Pulizia ambulatori	2 pulizia al giorno

Parte Quarta

Meccanismi di tutela e verifica Sistema qualità

Impegno prioritario della Direzione è la costante verifica della efficacia del processo riabilitativo ed il miglioramento degli standard qualitativi attraverso l'analisi di indicatori i cui risultati costituiscono lo strumento per il miglioramento continuo.

Segnalazioni - Reclami - Proposte **Procedure e modalità di presentazione**

Art. 1

Tutti gli utenti, parenti o affini, o organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o l'A.S.P., possono presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e denunce contro gli atti o i comportamenti che negano, limitano o ritardano l'accesso alle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale e la loro fruibilità, entro quindici giorni dal momento in cui abbiano avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo.

Art. 2

Gli utenti e gli altri soggetti, come individuati all'art. 1, esercitano il proprio diritto con le seguenti modalità:

- compilazione del modulo prestampato disponibile presso il centro e consegnato al personale incaricato;
- lettera in carta semplice, indirizzata al Direttore Amministrativo;
- segnalazione a mezzo e-mail;
- colloqui con i responsabili incaricati.

Nei locali adibiti a sala d'attesa è collocata una cassetta "reclami e segnalazioni" per la raccolta degli stessi, che verranno inoltrate alla Direzione ed al Responsabile della qualità, il quale provvederà ad inviare all'utente entro 30 giorni dalla ricezione, una risposta conclusiva, nel caso si tratti di problematiche di pronta e veloce risoluzione, oppure una prima risposta a carattere interlocutorio entro sette giorni, nelle more della effettuazione di ulteriori verifiche e/o accertamenti, all'esito dei quali verrà inviata all'utente una risposta motivata.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Al fine di migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi offerti, la somministrazione di questionari al cittadino/utente, in forma anonima, permette di rilevare il grado di soddisfacimento degli stessi, relativamente a:

- Assistenza medici;
- Assistenza ricevuta dal personale;
- Comportamento del personale;
- Percorso riabilitativo;
- Efficacia e efficienza.

Dalle verifiche effettuate il grado di soddisfazione sui servizi erogati agli utenti complessivo è per l'anno 2022:

sede	indirizzo	percentuale
Acireale	Via Delle Terme, 80	94%
Adrano	Vico Bua, 9	96%
Adrano	C.da Naviccia s.n.	84%

Le associazioni di volontariato, le associazioni delle famiglie, il tribunale del malato possono contattare la struttura tramite il Responsabile della qualità:

Ambulatorio di Adrano

Dr.ssa Maria Grazia Scì
dal Lunedì al Venerdì dalle 10.00 alle 12.00;

Seminternato e Internato di Adrano

Sig. Garlano Rita
dal Lunedì a Venerdì dalle 10.00 alle 12.00.

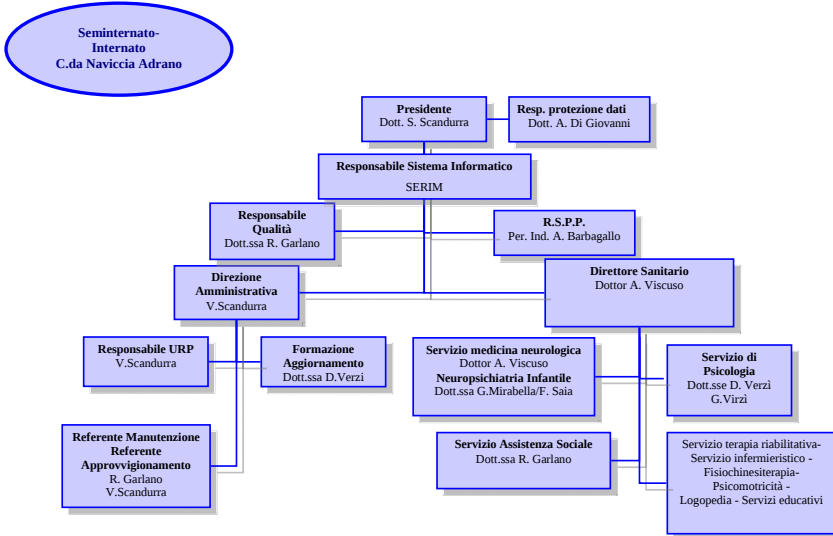
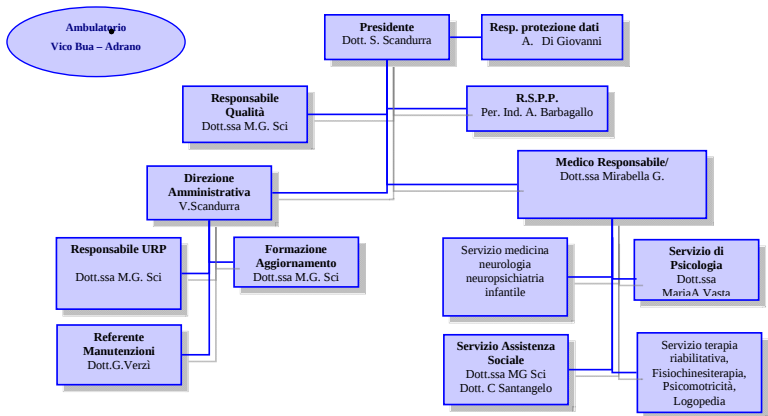
Ambulatorio e domicilio di Acireale

Dr.ssa Marianna Manoli
dal Lunedì a Venerdì dalle 10.00 alle 12.00.

INDICAZIONE GENERALI IN CORSO DI EMERGENZA SANITARIE NAZIONALI

In caso di emergenza sanitaria, per garantire lo svolgimento delle attività riabilitative, verranno attuate tutte le procedure di prevenzione e di sicurezza che saranno eventualmente previsti nei Decreti Ministeriali e del S.S. Nazionale, finalizzati alla la protezione degli utenti, degli accompagnatori e dagli operatori, e alla sanificazione dei locali destinati al trattamento riabilitativo.

Organigramma:



ASSOCIAZIONE J.F.KENNEDY

ORGANIGRAMMA

