

HORIZON

CENTRO DI RIABILITAZIONE

Accreditato con il
Sistema Sanitario Regionale



CARTA DEI SERVIZI



Via F. Cappiello, 14- 80046 San Giorgio a Cremano (NA)

info@centrohorizon.it www.centrohorizon.it

081 486646

Indice

Lettera agli utenti	pag. 3
1. L'azienda	pag. 4
2. Come raggiungerci	pag. 5
3. Mission aziendale	pag. 6
4. Servizi erogati	pag. 7
Rieducazione Neuromotoria e Fisiokinesiterapia	pag. 8
Neuropsicomotricità dell'età evolutiva	pag. 10
Logopedia	pag. 11
Terapia occupazionale	pag. 12
Psicoterapia	pag. 14
Servizio Sociale	pag. 15
Visite specialistiche	pag. 17
5. Standard di qualità	pag. 18
6. Centro Studi	pag. 19
7. Diritti dell'utente	pag. 20
8. Sistema di tutela e partecipazione	pag. 22
9. Tutela della privacy e protezione dati	pag. 23
10. Regolamento interno	pag. 23
11. Nucleo operativo	pag. 24
12. Segnalazioni e suggerimenti	pag. 25

PREMESSA

La presente carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (principi sull'erogazione dei servizi pubblici) e fa riferimento ai contenuti del D.P.C.M. del 19 maggio 1995 (schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari). Inoltre, sono stati recepiti gli art. 17 e 18 del regolamento n. 3 del 31 luglio 2006 emanato dalla G.R.C.

Gentile utente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi al fine di offrirLe una conoscenza completa della nostra organizzazione, della tipologia dei nostri servizi e le relative modalità di erogazione. Le presentiamo in questo documento gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto ad atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi. La presente carta dei servizi può consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai nostri servizi, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale. Siamo lieti della fiducia che ci ha dimostrato rivolgendosi al nostro Centro di Riabilitazione. Da questo momento, e per tutto il tempo necessario al Suo percorso riabilitativo, il nostro impegno ed attenzione saranno rivolte ad un unico fine: la Sua salute ed il Suo benessere. Cercheremo, infatti, di darLe un'adeguata assistenza medica e riabilitativa oltre ad una ospitalità che unisca umanità e professionalità. Il personale medico, i terapisti e tutti i nostri operatori sono a Sua completa disposizione per risolvere ogni eventuale problema, ed ogni persona è identificabile dal cartellino di riconoscimento. Inoltre, è a Sua disposizione un questionario di gradimento che, compilato in ogni sua parte e restituito agli operatori competenti per le relazioni con il pubblico, ci consente di analizzare, sulla base di dati reali, le Sue esigenze e di migliorare costantemente le nostre prestazioni. Sicuri che il presente opuscolo possa esserLe di aiuto durante la Sua permanenza presso la nostra struttura, Le formuliamo i nostri più sinceri auguri e La salutiamo cordialmente.



Il Direttore Sanitario

L'Amministratore Unico

1. L'Azienda

Il Centro di Riabilitazione Horizon sorge nell'ambito di **San Giorgio a Cremano**, in provincia di Napoli, e da più di vent'anni si propone come importante **struttura riabilitativa e socio-assistenziale** per l'utenza proveniente da tutto il territorio vesuviano e dalla confinante area Est di Napoli (Barra, Ponticelli e San Giovanni a Teduccio).



La nostra struttura, **accreditata con il Sistema Sanitario Regionale** per il trattamento abilitativo e riabilitativo, offre il proprio servizio a tutti i soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali, stabilizzate o progressive, che sono causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o d'integrazione, tali da determinare un processo di svantaggio sociale e di emarginazione.

L'organizzazione del Centro è strutturata su tre macroaree specifiche, ognuna delle quali funzionale alla realizzazione di specifici obiettivi:

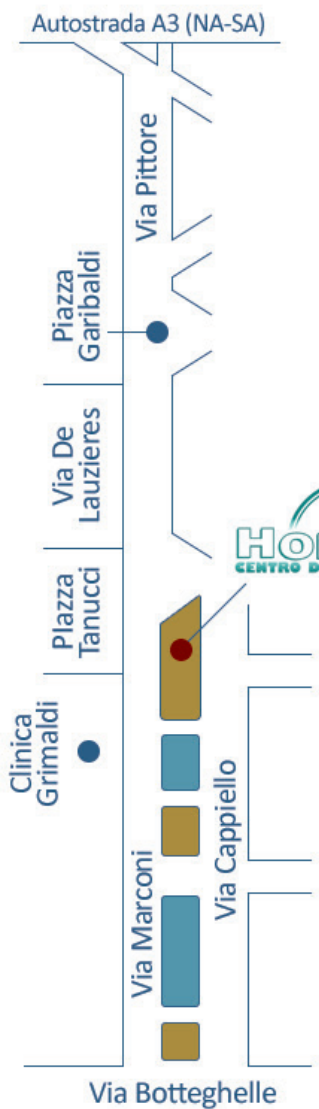
- Sanitaria-Riabilitativa
- Socio-Assistenziale
- Tecnico-Amministrativa

Al piano terra sono ubicati l'accettazione, la sala d'attesa, gli ambulatori medico specialistici, la direzione sanitaria, il servizio sociale, il reparto di rieducazione neuromotoria, il reparto di neuropsicomotricità ABA e logopedia ABA, i box per la terapia fisica e strumentale. Al primo piano vi sono setting riabilitativi di Logopedia, Neuropsicomotricità, Psicoterapia e Terapia Occupazionale. Al secondo piano vi sono gli uffici amministrativi, la sala riunioni equipe multidisciplinare e gli spogliatoi e i bagni del personale.

Il Centro dispone inoltre di:

- Bar - piano terra
- Digital Signage - piano terra
- Bagni per disabili - piano terra e primo piano
- Fasciatoio - piano terra e primo piano
- Ascensore - piano terra e primo piano

2. Come raggiungerci



Il Centro è ubicato in

Via Francesco Cappelletto, 14
80046 San Giorgio a Cremano (NA)

E' facilmente raggiungibile in auto,
attraverso le principali arterie di
collegamento.



Il Centro è ubicato a poche centinaia
di metri dalla Stazione della
Circunvesuviana di San Giorgio a
Cremano (Piazza Massimo Troisi)



3. Fini istituzionali e Mission

I principi a cui la struttura si ispira sono messi a conoscenza di tutti i dipendenti del Centro; attraverso la Carta dei Servizi sono resi noti agli utenti che vengono a contatto con la struttura. Tali principi sono:

l'eguaglianza: assicurare eguaglianza nell'erogazione dei servizi e prestazioni secondo regole uguali per tutti a prescindere dalle diversità di sesso, religione, lingua, idee politiche e condizioni psico-fisiche e socio-economiche;

l'imparzialità: la Direzione assicura e garantisce che tutti i soggetti operanti nell'ambito delle attività sanitarie della Struttura agiscano in maniera imparziale, neutrale, obiettiva;

la continuità: i servizi e le prestazioni erogate nell'ambito dell'operatività del Centro devono essere regolari e continui; nel caso in cui si presentino interruzioni o funzionamenti irregolari verranno prese misure idonee per evitare o ridurre disagi agli utenti;

il diritto alla scelta: gli operatori addetti all'erogazione di servizi si impegnano, nel rispetto delle normative vigenti e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi e prestazioni sul territorio, per consentire al cittadino di esercitare il diritto alla scelta;

la partecipazione: si garantisce la possibilità di partecipare alle prestazioni del servizio attraverso Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti;

l'efficienza e l'efficacia: i pazienti hanno il diritto di ricevere prestazioni e servizi che possono determinare effetti positivi sul loro stato di salute senza spreco di risorse.

Oltre all'applicazione e l'osservanza di questi principi, l'azienda è impegnata a portare al massimo grado di umanizzazione il rapporto tra personale interno e utenti al fine di agevolare questi ultimi a esprimere, in modo univoco e corretto, le proprie esigenze per trarne maggiori e più immediati benefici.

4. Servizi erogati

Il Centro effettua riabilitazione ambulatoriale e domiciliare per pazienti in età evolutiva e adulti, avvalendosi di strutture e personale selezionato. Il Centro assiste l'utente sia durante la fase di produzione dei documenti necessari all'accettazione, sia durante tutto l'iter riabilitativo.

In particolare, il cittadino può recarsi presso il Centro per chiedere informazioni sulle attività sanitarie erogate, nonché sulle modalità da seguire per poter accedere ai servizi offerti.

Il paziente che voglia incominciare il suo percorso riabilitativo dovrà sottoporsi a visita specialistica presso l'Ufficio Riabilitazione del Distretto Sanitario di residenza. Il suddetto Ufficio, effettuati gli adempimenti previsti, rilascerà, se ne risconterà gli estremi, regolare prescrizione chiamata "Progetto Riabilitativo Individuale". Nel caso in cui l'assistito decidesse di effettuare la riabilitazione nel nostro Centro, dovrà richiedere presso l'Horizon il documento di disponibilità da consegnare al medesimo Ufficio Riabilitazione. Nel caso in cui non fosse possibile l'immediato inserimento in trattamento, l'utente verrà inserito in lista d'attesa, gestita secondo le norme vigenti.

Nel nostro Centro si effettuano, inoltre, visite specialistiche di orientamento che possono fornire indicazioni sulla necessità di un trattamento riabilitativo. Quando tale necessità è riscontrata, l'assistito deve comunque intraprendere l'iter sopra esposto.

Per quanto concerne le attività abilitative/riabilitative offriamo i seguenti trattamenti:

- **Rieducazione Neuromotoria**
- **Fisiokinesiterapia**
- **Logopedia**
- **Neuropsicomotricità dell'età evolutiva**
- **Terapia Occupazionale**
- **Psicoterapia individuale e familiare**
- **Terapia fisica e strumentale, Ginnastica posturale**
- **Visite Specialistiche**
- **Consulenza psicopedagogica e mediazione familiare**
- **Servizio Sociale**
-

Per i trattamenti in *accreditamento* (erogati tramite Servizio Sanitario Regionale), non vi è alcun onere economico a carico del paziente.



RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA E FISIOKINESITERAPIA



La rieducazione neuromotoria e la fisiokinesiterapia tendono a rendere possibile l'acquisizione o il recupero delle funzioni negli individui colpiti da eventi patologici di varia natura, congeniti o acquisiti.

Patologie trattate

- Paralisi cerebrali infantili
- Paralisi ostetriche
- Patologie neuro-muscolari e muscolari
- Patologie neuromotorie dovute a:
 1. alterazioni cromosomiche
 2. malattie metaboliche
 3. sindromi malformative
- Patologie demielinizzanti
- Patologie cerebrali di origine:
 1. vascolare
 2. tumorale
 3. degenerativa
 4. infiammatoria
 5. traumatica
- Patologie ortopediche post-traumatiche
- Patologie di tipo artitico e artrosico

Metodologie

Il trattamento, basato su tecniche di abilitazione-riabilitazione neuromotorie

e/o cognitive, è mirato al raggiungimento di autonomie, allo sviluppo e all'acquisizione di funzioni specifiche in riferimento ad età e patologia.

Vengono usate metodiche:

- Bobath
- Kabat
- Vojta
- Castillo Morales
- E.T.C. (Puccini-Perfetti)
- Mézières
- Souchard (R.P.G.)

Trattamenti

1. Posturologia
2. Osteopatia
3. Cranio-sacrale
4. Ginnastica correttiva
5. Terapia fisica
6. Mesoterapia antalgica

Gli ausili e le ortesi

Nel momento in cui il programma riabilitativo preveda l'utilizzo di Ausili e/o Ortesi, saranno coinvolte figure professionali interne nonché attivate consulenze esterne al fine di verificare, attraverso prove, la funzionalità degli stessi.

Inoltre presso il Centro è possibile effettuare trattamenti di:

- Tecar terapia
- Magneto terapia
- Laser terapia
- Radar terapia
- Ultrasuoni terapia
- Rieducazione motoria semplice
- Massoterapia
- Manipolazioni vertebrali
- Posturologia
- Terapia manuale osteopatica
- Ginnastica posturale
- Elettroterapia antalgica (correnti diadinamiche; galvanica; faradica; TENS; ionoforesi)





NEUROPSICOMOTRICITÀ

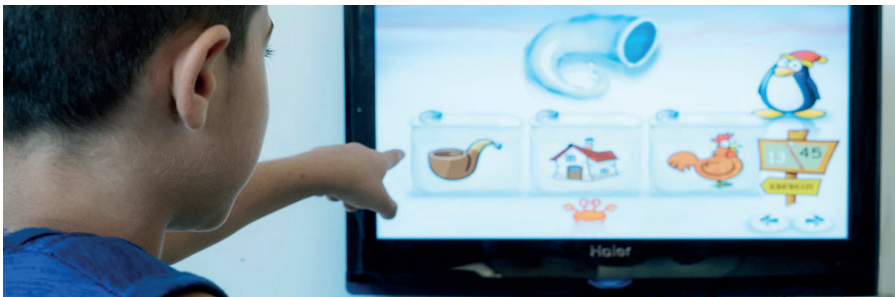


Il Centro è dotato di spaziose ed attrezzate sale dove vengono praticate terapie di *Neuropsicomotricità dell'età evolutiva*. In un'atmosfera accogliente e di ascolto è facilitata l'integrazione somatopsichica del bambino, permettendo a quest'ultimo il riconoscimento del suo corpo e **l'apertura alla comunicazione** verso l'altro. Neuropsicomotricisti specializzati operano nell'ambito dell'educazione, della terapia e della psico-profilassi, coadiuvati da un'equipe multidisciplinare (NPI, Assistente sociale, Psicologo, Neurologo) che accompagna il bambino durante tutto il suo percorso terapeutico.

La pratica psicomotoria s'interessa dello studio e trattamento dei disturbi generalizzati e delle alterazioni dello sviluppo psicomotorio, delle sindromi genetiche e dei disturbi dovuti a differenti eziologie di carattere psico-affettivo, funzionale e/o organico.

Il setting psicomotorio è articolato sull'investimento delle tre aree di gioco: **senso-motoria; simbolica; della rappresentazione.**

Tra le tecniche e strategie psicomotorie può essere utilizzato il **metodo A.B.A.** (dall'inglese "*Applied Behavior Analysis*": Analisi Applicata del Comportamento), il quale studia il comportamento provando a promuoverne i lati positivi e ridurre quelli negativi.



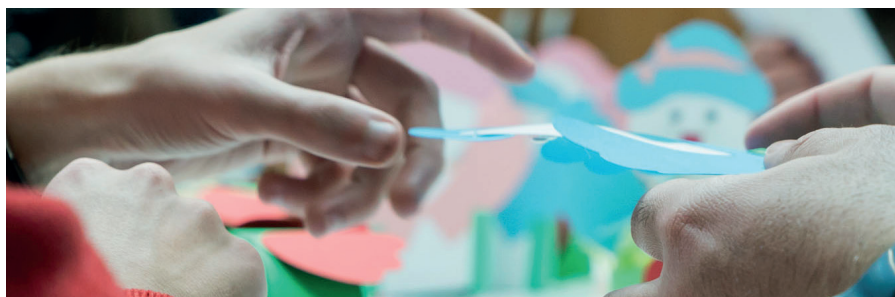
La comunicazione è un'entità precisa su cui lavorare perché solo con un'efficiente competenza comunicativa si arriva all'adattamento e al benessere esistenziale degli individui. Nella comunicazione il linguaggio ha scopi ben precisi, ovvero svolge funzioni; quelle più significative sono:

- funzioni interpersonali, ovvero quelle a scopi sociali, relativi alla funzione pragmatica propriamente detta;
- funzioni intrapersonali, quelle a scopi cognitivi, relativi alla funzione metacognitiva.

Il Centro è dotato di ambienti dove si effettua Logoterapia per il trattamento abilitativo e riabilitativo dei disturbi della comunicazione, della voce e del linguaggio in età evolutiva, adulta e geriatrica.

Patologie trattate:

- Ritardi del linguaggio (disfasia evolutiva; insufficienze mentali; sindrome di Down)
- Disturbi di articolazione e risonanza (dislalie; labiopalatoschisi; insufficienze velari)
- Deglutizione atipica e terapia monofunzionale
- Sindromi afasiche (disartrie; anartrie)
- Sordità
- Educazione e rieducazione disturbi del flusso verbale (balbuzie; tumultus sermonius; tachilalie)
- Disturbi specifici dell'apprendimento (dislessia; disortografia; discalculia)
- Disturbi della voce (disfonie; afonie; laringectomie)
- Terapia logopedica al computer



La Terapia Occupazionale (TO) è un intervento riabilitativo che, adoperando come mezzo privilegiato le molteplici attività della vita quotidiana, attraverso un intervento individuale o di gruppo coinvolge la persona in situazione di handicap aiutandone l'adattamento fisico, psichico e sociale allo scopo di migliorare la qualità di vita. Ad essa accedono i giovani pazienti che hanno concluso (o stanno per concludere) altro tipo di riabilitazione e per i quali si avverte l'esigenza di un lavoro che potenzi i risultati raggiunti per l'avvio alla più ampia autonomia. Ciò accade per lo più nel periodo del passaggio dall'età dell'infanzia a quella adulta, momento che procura forte disagio alle famiglie. Per queste, diventa predominante il pensiero del "futuro" e del "dopo di noi", che significa innanzitutto desiderio e necessità di apprendere "oggi" quanto più possibile serva alla gestione autonoma di se stessi e dei propri bisogni.

Molteplici e delicati sono i suoi obiettivi:

accrescere i livelli di autonomia del disabile nel campo della self-care (la cura di sé stessi); portare una persona disabile ad essere quanto più possibile autonoma nei vari momenti della vita, in relazione sia alla famiglia che agli altri gruppi con i quali è in contatto (compagni-scuola-amici); stimolare abilità cognitive e prassiche attraverso specifiche attività guidate e laboratoriali che aumentino il livello di autostima e di sicurezza nei rapporti relazionali; valutare le attitudini verso attività di gioco, sportive, scolastiche, sviluppando le modalità per raggiungere obiettivi, per rendere significativo il tempo libero ed eventualmente per l'occupazione; operare un raccordo con gli altri Enti/Associazioni/Istituzioni territoriali in contatto con gli utenti (scuole, Associazioni pubbliche e del privato sociale, Servizi comunali; affiancare la

famiglia nel compito d'integrazione sociale (scolastico, amicale, sportivo, del tempo libero...).

Ogni progetto terapeutico, assolutamente individualizzato, parte da un'attenta osservazione iniziale, mirante a valutare in situazione:

abilità cognitive; abilità motorie; abilità prassiche; autonomie personali; assetto relazionale; assetto emotivo individuale; capacità di comunicazione e socializzazione; attitudine e motivazione.

Dall'osservazione e dalla conoscenza dei dati emergeranno gli obiettivi proponibili e quindi il progetto, basato su strategie d'intervento personalizzate che mirano a porgere attività, conoscenze e modelli di autonomia in funzione della peculiarità clinica e delle modalità apprenditive individuali. E' in quest'ottica di stretta connessione tra azione e pensiero che si pongono le attività, strumento privilegiato della T.O. Esse possono essere di vita quotidiana, di lavoro, di gioco, di artigianato; mai proposte a caso ma sempre inserite nella storia personale dell'utente, nelle sue caratteristiche di personalità, nel suo livello di sviluppo motorio, intellettuale ed affettivo, nella sua specifica modalità di apprendimento, nel suo contesto familiare e sociale. L'organizzazione prevede momenti e spazi in grande gruppo, per le attività comuni (merende, uscite per visite guidate, manifestazioni, ippoterapia, feste); altri tempi strutturati in piccolo gruppo (laboratori); altri per interventi individuali.

I laboratori sono strutturati per:

le autonomie; le attività espressive (cartapesta, pittura, collage, gioco, drammatizzazione); musica; cucina; falegnameria; attività motorie e sportive; giornalismo e comunicazione; attività didattiche; informatica e multimedialità; ippoterapia; visite guidate.

Infine, non si può prescindere da una verifica valutativa in itinere degli obiettivi posti. Non è importante, in TO, esclusivamente il prodotto finale né la sua rifinitura perfetta; è il processo di realizzazione che assume importanza fondamentale: come il soggetto adopera l'oggetto, se e come lo trasforma, come lo gestisce in relazione all'adulto e ai pari. Osservare, costruire ipotesi, riformularle. Perché un processo terapeutico è molto più di una ricetta cucinata più o meno bene.



La psicoterapia affronta un lavoro **sull'individuo e sulla famiglia** ed ha come obiettivo principale l'acquisizione di maggiore consapevolezza rispetto alle dinamiche intrapsichiche e relazionali.

Nel Centro Horizon, oltre alla presenza di una sezione di **Psicodiagnostica** che si avvale dell'uso di test di livello, di personalità e proiettivi, si effettua Psicoterapia ad indirizzo **Sistematico-Relazionale**. Essa valorizza la matrice storico-relazionale del disagio dell'individuo, focalizzando l'attenzione sulle problematiche trigenazionali, sul patrimonio mitico della famiglia, sulle risorse inutilizzate dell'intero sistema. Coniuga l'aspetto individuale con quello familiare e gruppale, scegliendo di volta in volta la modalità d'intervento più idonea alla valutazione diagnostica effettuata.





SERVIZIO SOCIALE E MEDIAZIONE FAMILIARE



I genitori manifestano spesso il bisogno di un sostegno circa le modalità educative per un figlio disabile, o anche per problematiche di coppia o personali che, anche se non necessitano di un intervento psicoterapeutico, richiedono comunque dei colloqui orientanti. Non solo gli utenti, infatti, ma anche le loro famiglie vivono spesso un livello d'emarginazione e/o disinformazione tale da necessitare di un riferimento pedagogico e d'informazione. Alle famiglie può accadere inoltre di attraversare momenti critici del loro ciclo vitale, assistendo a trasformazioni e ad eventi conflittuali che possono avere ripercussioni sul bambino in trattamento e sulla riuscita di quest'ultimo. Non è raro che a percepirlo per primi siano proprio i terapeuti i quali, avendo modo di osservare il piccolo paziente, potrebbero scegliere di consigliare alla famiglia un percorso con lo psicopedagogista. Altre volte sono i genitori stessi che, rassicurati dal contesto già noto, richiedono aiuto alle figure dell'equipe.

Per tutti questi motivi esiste lo **Sportello di Mediazione Familiare**, gestito da un operatore formato e iscritto all'A.I.M.S (Associazione Internazionale Mediatori Sistemici). Può **aiutare la coppia genitoriale**, ad esempio, nell'eventualità di momenti difficili come separazione/divorzio, allorquando l'esistenza di una conflittualità possa interrompere la comunicazione tra le parti. In questi casi è utile favorire i genitori nella ricerca delle soluzioni più adatte alla specificità della loro situazione per quegli aspetti che riguardano la relazione affettiva/educativa con i figli. Ritrovare capacità comunicative per portare avanti, seppur separati, un progetto educativo condiviso serve a ristabilire un clima di fiducia che permetta di mantenere un livello di rispetto tra i genitori, migliorando la qualità di vita dei genitori e del bambino.

ATTIVITA' SOCIALI DI RIABILITAZIONE

Finalizzate a semplificare la partecipazione alla vita sociale dell'utente, contendendo le condizioni di disabilità ed ottimizzando l'interazione, così da **favorire un buon livello di performance sociale con i principali sistemi relazionali di riferimento**. Le attività sociali di riabilitazione si affiancano alle attività di tipo sanitario al fine di ottimizzare i risultati definitivi ed accelerarne i tempi. Esse, in connessione appunto con i programmi d'intervento sanitario, sono finalizzate a sviluppare tutte le risorse potenziali dell'individuo, facilitando l'inserimento o il reinserimento del disabile nei diversi cicli della vita sociale, nonché il miglioramento generale della sua qualità di vita.

La letteratura scientifica, infatti, evidenzia come la riabilitazione interdisciplinare sia efficace per migliorare le capacità di eseguire le varie attività quotidiane (riduzione della disabilità) e per arricchire la partecipazione sociale.

- Segretariato sociale

Accogliere i pazienti ed i propri familiari; decodificare i bisogni esposti e fornire informazioni sui servizi esistenti, sia all'interno della struttura che a livello territoriale, sostenendo le famiglie nella fruizioni dei propri diritti.

- Consulenza sulla normativa sociale

Informare l'interessato sui diritti dei disabili in ambito sociale, lavorativo, scolastico e sanitario, nonché sulle agevolazioni previste. Affiancare altresì gli utenti nel disbrigo delle pratiche burocratiche (accertamento invalidità civile; accertamento stato di handicap; richieste per agevolazioni, protesi, ausili etc.).

- Consulenza psico-sociale

Valutazione anamnestica delle condizioni socio-ambientali e delle risorse che da tale ambito possono essere attinte, così da attivare un processo di responsabilizzazione ed autodeterminazione.

- Attività di filtro

Guidare paziente e familiari verso possibili soluzioni e verso percorsi di accesso alle prestazioni desiderate.

- Rapporti con le scuole

Attraverso i GLH (Gruppo Lavoro Handicap), istituiti dalla pediatria di comunità del Distretto Sanitario 54 della ASL Napoli 3 Sud, si partecipa (con i terapisti che hanno in carico il bambino) ad incontri con insegnanti, operatori del Distretto e genitori per verifiche sul lavoro svolto.

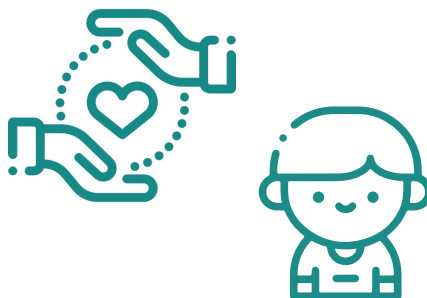
VISITE SPECIALISTICHE



Le visite specialistiche (sia ambulatoriali che domiciliari) che si effettuano presso il Centro Horizon rivestono il duplice significato di orientamento diagnostico (nel caso di assistiti che come primo passo rispetto al loro problema si rivolgono direttamente al Centro) e/o di supporto e integrazione al lavoro di equipe, coordinato dal Direttore Sanitario, che si svolge attorno agli assistiti in cura presso la struttura. Gli Specialisti, infatti, sono in continuo contatto con i Coordinatori di settore, i Terapisti e la Direzione Sanitaria per assicurare il miglior percorso terapeutico possibile all'utente.

Visite specialistiche:

- Neuropsichiatria Infantile
- Foniatria
- Fisiatria
- Ortopedia
- Neurologia
- Otorinolaringoiatria



Per richiedere una visita specialistica è necessario compilare l'apposito modulo presso l'Accettazione del Centro. Il calendario delle consulenze è visionabile presso la bacheca del Centro.

5. Standard di qualità

La soddisfazione delle necessità e dei bisogni dei nostri utenti, il rispetto delle norme etiche e l'utilizzo delle più avanzate procedure riabilitative costituiscono i parametri ai quali si ispira la *politica della qualità* del Centro Horizon. Per garantire un alto livello qualitativo del nostro servizio, l'organizzazione del Centro punta su una serie di attività specifiche: miglioramento continuo delle prestazioni, soddisfazione del cliente e realizzazione di un adeguato ambiente di lavoro per tutto il personale operativo. I referenti della nostra politica di qualità sono tanto i pazienti/utenti quanto il personale, quotidianamente impegnato nella realizzazione di obiettivi delicati.



Attività per i pazienti:

- Conoscenza delle esigenze specifiche di ogni tipo di bisogno;
- Progressivo miglioramento dei servizi offerti;
- Aggiornamento professionale;
- Cura nella gestione dei contatti con l'utenza, con particolare attenzione nel fornire informazioni funzionali alla miglior gestione e realizzazione di ogni percorso riabilitativo.

Attività per il personale:

- Chiarezza nella distribuzione dei ruoli e delle mansioni;
- Attenta definizione delle procedure operative per ogni singolo ruolo e per ogni attività necessaria alla realizzazione ed erogazione del nostro servizio;
- Diffusione e condivisione della politica aziendale;
- Informazioni periodica sulla realizzazione degli obiettivi terapeutici;
- Osservanza attenta e costante di ogni legge, norma e regolamento in vigore in relazione all'attività svolta.

La direzione s'impegna ad attuare e sostenere una politica per la qualità che si basa sulla collaborazione con tutto il personale operativo e sull'ascolto dei bisogni reali dei nostri utenti.

Nel tentativo di definire standard di qualità certi, funzionali a garantire un costante miglioramento del servizio ed un'alta soddisfazione dei nostri utenti, così come del nostro personale, sono stati predisposti strumenti opportuni a misurare il livello qualitativo delle nostre prestazioni e a garantire una certezza nelle procedure di realizzazione.

Indici di qualità	Standard di qualità
Soddisfazione dei bisogni Monitoraggio Gestione delle segnalazioni	Questionario di gradimento
Garanzia di accessibilità ed umanizzazione	Carta dei servizi
Rispetto della privacy Protezione dati	Predisposizione di spazi, hardware, software ed attività che garantiscono la privacy e la protezione dei dati.
Informazione sulla gestione dei dati personali e sensibili	Informativa sulla privacy Consenso informato Consenso al trattamento
Identificazione	Utilizzo da parte degli operatori di cartellini provvisti di nominativo, ruolo e fotografia.
Definizione dei ruoli Definizione dell'iter riabilitativo Modalità di presa in carico e dimissione	Procedure operative (Sistema Qualità ISO 9001:2015)

Il paziente, durante il periodo di trattamento, viene informato dal Direttore Sanitario e dal Case Manager sull'andamento della riabilitazione. Ogni strumento funzionale a garantire e definire un buon livello di qualità delle nostre prestazioni è valutato e monitorato in sede di riesame della direzione.



Il Centro opera con un sistema qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015

6. Centro Studi

Il Centro Studi del Centro Horizon si occupa delle seguenti attività:

- Aggiornamento periodico del personale;
- Organizzazioni di convegni, congressi, incontri e seminari relativi alla riabilitazione, attraverso il coinvolgimento di operatori del settore e di strutture scientifiche;
- Approfondimento di tematiche e conoscenza di tecniche, metodiche e ausili inerenti la riabilitazione.

7. Diritti dell'utente

Questa sezione richiama i principi enunciati nei seguenti documenti:

- Costituzione Italiana, artt. 2-3-32 (1948);
- Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo [Assemblea Generale dell'ONU], art. 25 (1948);
- Carta Sociale Europea 1961, artt. 11-13 (1961);
- Convenzione Internazionale dell'ONU sui Diritti Economici, Sociali e Culturali, art. 12 (1966);
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (1970);
- Carta dei Diritti del Paziente [American Hospital Association] (1973);
- Carta dei Diritti del Malato [CEE] (1979);
- Carta dei 33 Diritti del Cittadino [prima sessione pubblica per i Diritti del Malato] (1980);
- I 14 Diritti dei Cittadini [Prot. Nazion. sul Servizio Sanit. per le nuove Carte dei Diritti del Citt.] (1995).

L'utente ha diritto:

1. ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
2. ad essere individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con il "Lei";
3. ad ottenere informazioni sulle prestazioni erogate dal Centro, alle modalità d'accesso, alle relative competenze e ad identificare le persone che lo hanno in cura;
4. a ricevere un'assistenza medica e riabilitativa adeguata alla gravità della propria patologia;
5. ad ottenere, dal medico e dal terapeuta, informazioni complete e comprensibili circa la propria patologia e la terapia proposta così da poter esprimere un consenso ai trattamenti effettivamente informato. Tali notizie devono riguardare anche i potenziali rischi o disagi conseguenti il trattamento e le possibili alternative terapeutiche, anche se eseguibili in altre strutture. Quando l'utente non sia in grado di decidere in piena autonomia, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria;
6. alla riservatezza delle informazioni relative alla propria patologia, condizione ed ad ogni circostanza che lo riguardi, a meno che egli non indichi in forma scritta persone cui consentire tale conoscenza;
7. a rinunciare per sua volontà a cure e prestazioni programmate, informando però tempestivamente i sanitari che lo curano;
8. ad inoltrare segnalazioni e reclami che saranno esaminati dai responsabili del Centro ed ad essere informato sull'esito degli stessi, secondo quanto previsto dal Servizio Reclami (vedi pag. successiva).
9. ad usufruire di quanto previsto dalla Carta dei Servizi del Centro.



LISTA D'ATTESA

E' gestita attraverso software proprietario che recepisce, a mezzo di appositi parametri, le indicazioni previste dal Piano Regionale per il contenimento delle liste di prenotazione.

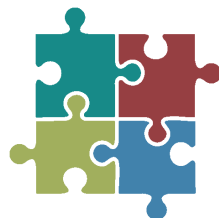
SERVIZIO RECLAMI

Ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92, modificato dal D.L. 517/93, è attivato il servizio reclami che permette di:

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate da soggetti di cui al punto successivo del presente regolamento;
 2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante da parte della Direzione;
 3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
 4. Predisporre, quando non si sia potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dalla Direzione in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la predisposizione, in via giurisdizionale, ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.
- Sono soggetti legittimati agli atti di cui al punto 1 tutti gli utenti, parenti o legali rappresentanti.
 - I soggetti individuati al precedente punto possono esercitare il proprio diritto presentando osservazioni, opposizioni o reclami entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:
 - lettere in carta semplice (oppure il modulo in ultima pagina), indirizzata alla Direzione Sanitaria; tale richiamo va consegnato al personale d'Accettazione.
 - colloquio con il Coordinatore di riferimento.
 - Il Direttore Sanitario provvede a comunicare per vie brevi ai responsabili in causa i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i verificati disservizi.
 - Il Direttore Sanitario dovrà curare l'invio della risposta all'utente e, contestualmente, ai Coordinatori di settore interessati.

8. Sistema di tutela e partecipazione

Il Centro Horizon garantisce la funzione di tutela e partecipazione attraverso specifici protocolli d'intesa stipulati con Associazioni di categoria attive sul territorio. Tali Associazioni sono individuate e selezionate sulla base dei principi statuali delle stesse. Sono previste riunioni periodiche finalizzate a raccogliere dati, suggerimenti ed idee innovative da realtà esterne e rappresentative del collettivo



dell'utenza, quali le suddette Associazioni, nonché organismi di rappresentanza e di volontariato. Attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento, periodicamente l'amministrazione del Centro Horizon tiene sotto controllo il livello di soddisfazione globale dei suoi utenti in merito al servizio erogato. Di volta in volta accoglie eventuali suggerimenti per apportare modifiche nei campi in cui la nostra utenza ha rilevato disservizi o elementi da migliorare.



Attraverso il suddetto modulo, l'amministrazione promuove la partecipazione attiva degli utenti all'organizzazione e all'erogazione del servizio, con l'obiettivo di migliorarne efficacia, efficienza e condivisione.

Le segnalazioni dei nostri utenti possono essere raccolte anche avvalendosi di specifiche consulenze psico-sociali: tali incontri possono essere richiesti direttamente dai pazienti o dai loro familiari, facendo domanda all'ufficio d'accettazione e compilando l'apposito modulo.

Le consultazioni familiari ed individuali vengono intese anche (e soprattutto) come punto di raccordo tra l'utenza, l'amministrazione ed il personale operativo. Attraverso il sistema degli incontri diretti viene tutelata la funzione attiva dei pazienti e dei loro familiari, i quali potranno in ogni momento avvalersi dei sistemi di ascolto e partecipazione messi a disposizione dalla struttura.

La promozione della relazione tra operatori e utenti e la partecipazione diretti di questi ultimi sono alla base del modello organizzativo del Centro. Le attività rivolte alla tutela e alla partecipazione degli utenti mirano a valorizzare le relazioni tra le persone coinvolte nella vita della struttura stessa, intesa sia come organizzazione che come ambiente di vita, relazione e lavoro.

9. Tutela della privacy e protezione dati

Il Centro Horizon osserva i requisiti previsti dal D.Lgs. 196/2003 (codice in materia di tutela dei dati personali) e dal Regolamento UE 679/2016 (in materia di protezione dati).



All'atto della registrazione in lista di prenotazione e al momento dell'inserimento in trattamento, l'utente firma un modulo che autorizza il Centro al trattamento dei suoi dati personali e sensibili, esclusivamente per fini istituzionali.

10. Regolamento interno

Il Centro di Riabilitazione Horizon è un luogo di cura, pertanto è richiesta a tutti (pazienti, accompagnatori e visitatori) un'attiva collaborazione per poter garantire un elevato standard di assistenza. Il rispetto dei principi basilari di ordine e pulizia facilita il compito di chi è preposto al trattamento dei pazienti. L'utente è tenuto a rispettare gli orari stabiliti per le terapie e, così come i visitatori/accompagnatori, a rispettare alcune semplici norme di comportamento di seguito elencate.

Norme di comportamento:

- Pazienti, accompagnatori e visitatori sono tenuti ad un comportamento rispetto del silenzio e della tranquillità, parlando a bassa voce durante la permanenza in sala d'attesa. E' inoltre opportuno che venga utilizzato un abbigliamento consono ad un ambiente di cura (si eviti, ad esempio, di accedere alla struttura in ciabatte o similari, etc.);
- E' proibito introdurre alimenti dall'esterno. Eventuale deroga va segnalata al Case Manager ed autorizzata dal Direttore Sanitario;
- E' vietato portare all'interno del Centro apparecchiature elettriche: quali ad esempio fornelli elettrici, stufe, asciugacapelli, etc.;
- Non è permesso agli accompagnatori di allontanarsi arbitrariamente dal Centro per tutta la durata della terapia;
- E' severamente vietato l'accesso alla struttura tramite porte d'emergenza;
- Nelle strutture sanitarie è vietato l'uso dei telefoni cellulari, in special modo nelle stanze di terapia;
- E' fatto divieto assoluto di fumare negli ambienti di terapia e negli spazi comuni.

L'Amministrazione si riserva di allontanare gli utenti che vengano meno all'osservanza del presente regolamento.

11. Nucleo operativo

Il personale medico e tecnico è dotato di titoli di studi specifici, iscritto ai relativi Ordini e Collegi Professionali e durante il servizio porta un cartellino di riconoscimento con nominativo, foto e qualifica.

L'organico comprende:

- Direttore Sanitario;
- Diretto Tecnico;
- Referenti Medici
(Foniatra, Otorinolaringoiatra, Neuropsichiatra infantile, Fisiatra, Neurologo)
- Psicoterapeuti;
- Fisioterapisti;
- Logopedisti;
- Neuropsicomotricisti dell'età evolutiva;
- Terapisti Occupazionali;
- Assistenti Sociali;
- Addetti all'Accettazione;
- Operatori Amministrativi;
- Personale addetto alla pulizia e sanificazione dei locali



12. Segnalazioni e suggerimenti (all'attenzione del Dir. Sanitario)

Il/La sottoscritto/a _____

nato a _____ il _____

residente a _____

in via _____

telefono _____ email _____

genitore

parente

associazione

paziente

presenta al Centro Horizon il seguente

Reclamo

Suggerimento

Data _____ Firma _____

(i dati personali dell'utente saranno trattati nel rispetto della normativa sulla privacy)

Addetto all'Accettazione _____

INDIVIDUATA SOLUZIONE IMMEDIATA:

La Direzione Sanitaria _____

