



# **CARTA DEI SERVIZI**

**AMBULATORIO EX ART. 26  
VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70**

***Redatta in conformità a:***

 ***Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995***

 ***Decreto 469/2017***

 ***Linee guida DCA 311/2014***



**AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-  
DOMICILIARE EX ART. 26  
OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70**

Rev. N° 7  
Ed. N° 2  
Del 24/10/2022

Pagina 2 di 33

**INSTITORE: *Dott. Vincenzo Palmieri***

**DIRETTORE SANITARIO: *Dott.ssa Felicia Carletto***

**RESPONSABILE DELLA STESURA DELLA CARTA DEI SERVIZI: *Piemme Consulting s.r.l.***

*Approvata il 24/10/2022*

*L'Institore*

***Dr. Vincenzo Francesco Palmieri***

---



## Sommario

LA CARTA DEI SERVIZI .....	4
PRESENTAZIONE DELL'AMBULATORIO .....	5
I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA.....	6
CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO .....	9
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA.....	12
STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	12
SERVIZI OFFERTI: PRESTAZIONI RIABILITATIVE <i>Ex art 26</i> .....	14
MODALITA' DI ACCESSO AL CENTRO .....	16
STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI .....	17
STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: RIABILITAZIONE <i>ex art. 26</i> .....	23
<i>MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA</i> .....	26
<i>MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA</i> .....	26
<i>MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE</i> .....	28

	<b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b>		Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
			Pagina 4 di 33

## LA CARTA DEI SERVIZI

*La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.*

*La Carta dei servizi rappresenta il “patto” tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.*

*Su queste basi l'Ambulatorio di Via Santorre di Santarosa,70 che è sempre stato vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della “domanda” attraverso tale Carta dei Servizi.*

*Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.*

*Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.*

	<p align="center"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p align="right">Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p align="right">Pagina 5 di 33</p>

## PRESENTAZIONE DELL'AMBULATORIO

La Cooperativa Sociale e di Lavoro O.S.A. - Operatori Sanitari Associati - è stata costituita a Roma nel 1985 su iniziativa di un gruppo di medici. La Cooperativa ha come scopo la ricerca, l'informazione, la prevenzione e l'assistenza nel campo socio-sanitario principalmente alle persone non autosufficienti tenendo presenti tutte le forme di emarginazione sociale. L'attività della Cooperativa ha avuto inizio con un programma sperimentale di Assistenza Domiciliare Integrata alle persone con AIDS avviato alla fine degli anni '80 sul territorio del Comune di Roma. Partendo da questa importante esperienza di base, l'OSA ha iniziato una crescita qualitativa e quantitativa, aumentando progressivamente il numero delle attività realizzate e il numero di persone assistite. Nel corso degli anni sono state sviluppate sempre maggiori competenze con una conseguente diversificazione dei servizi socio sanitari e assistenziali erogati, maturando esperienze e situazioni di confronto che hanno consentito di inserire nella compagine sociale, in linea con quanto dettato dai principi che ispirano la natura stessa della cooperativa, un numero crescente di soci lavoratori con competenze variegata nelle diverse tipologie sanitarie. Nei 30 anni di attività la Cooperativa OSA ha avuto un costante sviluppo economico. All'incremento del fatturato ha fatto riscontro un incremento del patrimonio netto, principalmente per politiche di accantonamento ed autofinanziamento perseguite dalla Cooperativa. Oggi la Cooperativa OSA è presente, sul territorio nazionale, in varie regioni dove opera attivamente nel campo dei servizi socio sanitari, collaborando con numerose ASL e Aziende Ospedaliere di rilievo.

La Cooperativa OSA gestisce direttamente il Servizio Ambulatoriale ex art. 26 dal 11 novembre 2011, recentemente trasferito da via Quirino Majorana, 145 ed opera in regime di autorizzazione (Delib.G04943del 19/04/2017) e di accreditamento (DCA U00353 del 03/08/2017) e successivo trasferimento nella nuova sede sita in via Santorre di Santarosa, 70 ( Delibera della Giunta Regione Lazio n. 531 del 05/07/2022)

	<p style="text-align: center;"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p>Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p>Pagina 6 di 33</p>

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA**

L'Ambulatorio ha per scopo quello di provvedere alla prevenzione, assistenza, cura e recupero funzionale, sociale e morale di soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, dipendenti da qualunque causa. Per perseguire queste finalità si attuano percorsi diagnostici e terapeutici individualizzati, preventivi e riabilitativi, mirati alla certezza della diagnosi ma anche al ripristino dell'equilibrio psico-fisico, nell'ottica di una presa in carico globale del paziente.

L'Ambulatorio si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

### ✓ **EGUAGLIANZA:**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

### ✓ **IMPARZIALITÀ:**

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nel centro.

### ✓ **CONTINUITÀ:**

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

### ✓ **DIRITTO DI SCELTA:**

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

### ✓ **PARTECIPAZIONE:**

L'Utente ha diritto di ottenere dall' Ambulatorio, attraverso i suoi operatori, informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

	<p align="center"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p align="right">Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p align="right">Pagina 7 di 33</p>

L'Utente ha diritto ad essere puntualmente informato, dal Medico responsabile del progetto, sul suo stato di salute, sulle cure necessarie, sulle prospettive di guarigione, sui motivi di un eventuale prolungamento della terapia o iter diagnostico. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le cure alle quali verrà sottoposto nonché per l'inserimento, eventualmente in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

✓ **EFFICACIA ED EFFICIENZA:**

L'Ambulatorio, in considerazione anche del suo ruolo istituzionale di struttura accreditata, è impegnato nella erogazione di servizi, programmi riabilitativi aggiornate dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche e terapeutiche e riabilitative accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati.

✓ **RISPETTO DELL'UTENTE:**

Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo che operano all'interno dell'Ambulatorio.

✓ **RISPETTO DELLA PRIVACY:**

Ai pazienti che si rivolgono all'Ambulatorio vengono fornite informazioni sul loro stato di salute garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (Dlgs. n. 196 del 30.06.2003- Regolamento Europeo sulla protezione dei dati 2016/679). L'Utente al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale su cui vigila la Direzione. Il Centro garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia della cartella clinica o di referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato ed avviene dopo compilazione di apposito modulo.

	<b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b>		Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
			Pagina 8 di 33

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:**

L'Ambulatorio presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale del Centro con l'approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Inoltre è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche sanitarie.

✓ **DOVERI DELL'UTENTE:**

All'Utente che chiede di essere assistito o di giovare delle prestazioni erogate dall'Ambulatorio corre l'obbligo di adeguarsi con buona disponibilità alle regole ed alle disposizioni vigenti nel Centro al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza sua e delle altre persone che condividono la sua stessa esperienza di paziente assistito, rendendo più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura.

	<b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b>		Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
			Pagina 9 di 33

## CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

### ✓ **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

### ✓ **DIRITTO ALL'ACCESSO:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

### ✓ **DIRITTO ALLA INFORMAZIONE:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

### ✓ **DIRITTO AL CONSENSO:**

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

### ✓ **DIRITTO AL RISPETTO DEL CREDO RELIGIOSO**

Ogni individuo ha diritto che venga rispettato il proprio credo religioso facendone formalmente richiesta alla struttura. Gli utenti hanno diritto ad effettuare gli accessi ambulatoriali nel rispetto del loro credo religioso quanto a giorni e orari.

### ✓ **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

	<p align="center"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p align="right">Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p align="right">Pagina 10 di 33</p>

### **DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ:**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti.

#### ✓ **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI:**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

#### ✓ **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

#### ✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA:**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

#### ✓ **DIRITTO ALLA INNOVAZIONE:**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

#### ✓ **DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI:**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

	<b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b>		Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
			Pagina 11 di 33

✓ **DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

✓ **DIRITTO AL RECLAMO:**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

	<p style="text-align: center;"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26</b> <b>OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p style="text-align: right;">Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p style="text-align: right;">Pagina 12 di 33</p>

## INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

### La Mission e i valori di riferimento

Nello statuto e nei documenti sociali dell'OSA sono enunciati i principi di ispirazione e le finalità a cui tende la cooperativa : “ ... la cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale e in rapporto ad essi agisce (...): la mutualità, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche (...).

Le linee di sviluppo a cui si ispira l'attività di OSA possono essere così sintetizzate:

al fianco del sistema sanitario, per svilupparne forme di integrazione tra il servizio pubblico e quello privato con progetti finalizzati all'efficacia e all'efficienza della spesa sanitaria in Italia;

a casa delle persone, per assistere e curare, applicando modelli innovativi di assistenza domiciliare sanitaria, sociale ed integrata;

dentro le strutture socio – sanitarie – riabilitative, per gestire servizi sanitari e sociali in ospedale, residenze sanitarie assistenziali (RSA), case albergo per anziani, case protette, ambulatori e centri diurni semiresidenziali ex art. 26.

### STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione dell'Ambulatorio, che definisce le responsabilità, l'autorità e dirige e verifica tutte le attività del centro.

A monte dei servizi sanitari e riabilitativi sono stati individuati:

- *Il Direttore Tecnico Sanitario:* responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie.
- *Il Direttore amministrativo:* sovrintende all'andamento amministrativo del centro (funzione esercitata dall'Institore).
- *Segreteria di accettazione e ufficio pubbliche relazioni:* provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quanto altro connesso all'attività del centro.
- *Équipe multidisciplinare:* rappresenta l'organo tecnico-consultivo dei processi riabilitativi. È composta dal Direttore Tecnico, dai Medici Specialisti, dal Personale di Riabilitazione, dai Coordinatori, dagli Psicologi e dagli Assistenti Sociali operanti nel Centro.



Le generalità, le qualifiche e il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell' Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione.

## **FUNZIONIGRAMMA**

<b>RUOLO</b>	<b>COGNOME E NOME</b>	<b>COMPETENZE</b>
<b>Rappresentante legale</b>	Vincenzo Palmieri	Laurea in Scienze Politiche
<b>Direttore Tecnico Sanitario</b>	Felicia Carletto	Laurea in Medicina e Chirurgia Neurologo
<b>Medico Responsabile Referente Clinico</b>	Troilo Laura	Fisiatra
<b>Medico Responsabile di progetto</b>	Abate Roberta	Neuropsichiatra infantile
<b>Medico Responsabile di progetto</b>	Paolini Fabrizio	Neuropsichiatra Infantile
	Conte Valeria	Fisiatra
<b>Coordinatori Terapisti</b>	Pascucci Giulia	TNPEE
<b>Incaricato Accettazione</b>	Vincenzo Colella	
<b>Responsabile Gestione Qualità</b>	Felicia Carletto	Laurea in Medicina e Chirurgia Neuropsichiatra Infantile
<b>RSPP</b>	Anna Maria Marchesi	Tecnico di Igiene Ambientale e del Lavoro
<b>Medico Competente Coordinatore</b>	Mariliana Sivilia	Laurea in Medicina e Chirurgia Specialista in Medicina del Lavoro

	<p style="text-align: center;"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26</b> <b>OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p style="text-align: right;">Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p style="text-align: right;">Pagina 14 di 33</p>

## SERVIZI OFFERTI: PRESTAZIONI RIABILITATIVE *Ex art 26*

### Attività

Il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione ex art. 26 OSA eroga assistenza sanitaria riabilitativa in regime ambulatoriale non residenziale.

Attività in presenza dell'utente:

- **Visite Mediche Specialistiche:** si effettuano nell'ambito del progetto riabilitativo e a seconda dei bisogni emergenti periodiche visite neuropsichiatriche, neurologiche, fisiatriche, cardiologiche, finalizzate alla definizione del profilo della disabilità complessivo e oggetto dell'intervento e del livello di gravità.
- **Servizio di Psicodiagnosi:** mediante colloqui clinici e test diagnostici si programmano verifiche periodiche dello status dell'utente nel corso dell'attuazione del progetto riabilitativo. Nell'ambito del servizio si effettuano esame neuropsicologico, test di sviluppo intellettuale, test di memoria, test delle funzioni esecutive, test delle abilità visuospatiali, test proiettivi e della personalità, esame psicodiagnostico, osservazione di gioco e comportamentale.
- **Terapia Neuromotoria:** rientrano in tale area tutte le pratiche terapeutiche volte al miglioramento funzionale, soprattutto nella valenza adattiva della motricità volontaria, prevenendo, per quanto possibile, complicanze sul piano clinico generale, potenziando le abilità residue, contenendo la disabilità e migliorando l'autonomia.
- **Terapia Psicomotoria:** la pratica terapeutica psicomotoria si rivolge specificatamente all'età evolutiva come approccio globale al movimento, alla comunicazione e alla conoscenza di sé e del mondo. Si tratta di un intervento sulla motricità intesa come strumento di conoscenza e di relazione. Il movimento è infatti connesso ad intenzioni, scopi e regole sociali, nella sua qualità intersoggettiva.
- **Terapia Logopedica:** si intende un intervento specifico sulle patologie del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva ed adulta.
- **Terapia Cognitiva e Neuropsicologica:** si intende l'intervento specifico su attenzione, percezione, memoria, gnosie, prassie, lettura, scrittura, calcolo, ideazione,



logica, processi di pensiero, svolti anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici ed altre tecnologie avanzate.

- **Terapia Occupazionale:** si intende l'intervento messo in atto su soggetti appartenenti a tutte le fasce di età, utilizzando attività espressive, artigianali, di gioco e della vita quotidiana. Tali attività sono finalizzate alla promozione del recupero funzionale aiutando l'individuo ad adattarsi all'ambiente di vita (domestico, lavorativo e sociale) e migliorare la sua autonomia.
- **Intervento Educativo:** si intende l'intervento che mira al recupero ed allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia; può esplicarsi in diverse aree: gestione di interventi di integrazione all'interno del contesto di appartenenza; ricerca delle potenzialità e disponibilità del territorio per il coinvolgimento delle risorse educative esistenti.
- **Terapia Psicologica:** si intende l'intervento di sostegno psicologico, individuale, a soggetti in età evolutiva e adulta e/o alla famiglia durante il trattamento riabilitativo, attraverso lo sviluppo di strategie e azioni dirette al fine di favorire un migliore inserimento dell'utente nel contesto sociale e ambientale di appartenenza.

#### Attività in assenza dell'utente

- colloqui psicoeducativi e di counseling effettuati con i familiari degli utenti;
- elaborazione e redazione del progetto riabilitativo individualizzato;
- riunioni d'equipe cliniche di presentazione del caso, di verifica periodica, e di programmazione dell'attività riabilitativa sul singolo utente e di carattere organizzativo;
- elaborazione di certificati di diagnosi e relazioni di valutazione previsti dalla Legge 104/92;
- partecipazione a GLO (Gruppi-Lavoro-Operativi inclusione) presso le sedi scolastiche.
- Incontri di rete con operatori di servizi e strutture socio sanitarie a vario titolo coinvolti con l'utente nel percorso di cura.



## MODALITA' DI ACCESSO AL CENTRO

### **ORARIO DI APERTURA**

LUNEDÌ – VENERDÌ 08:00 – 20:00

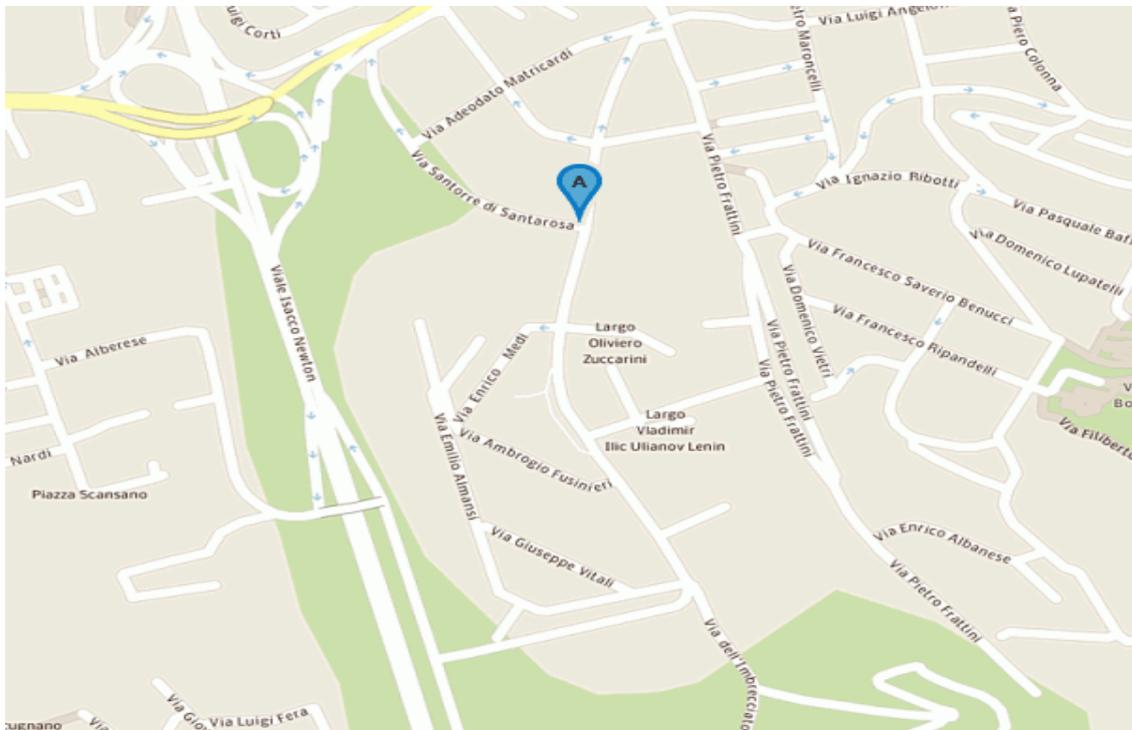
SABATO 08:00 – 14:00

*N.B.: Nei mesi estivi l'orario d'apertura potrebbe subire modifiche che saranno comunicate con congruo anticipo mediante avvisi affissi nelle bacheche del centro e agli ingressi dell'ambulatorio.*

### **Ubicazione e mezzi di trasporto**

#### **Ubicazione e mezzi di trasporto**

Il centro ambulatoriale è situato a Roma in via Santorre di Santarosa, 70, zona Portuense ed è raggiungibile utilizzando le linee di trasporto pubblico: Bus 228,31,710, 719; treno FL1.



### **INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:**

**TELEFONO: 06 – 62200801/816 ; cellulare di servizio: 346-6949629**

**E-mail: [domiciliareexart26@osa.coop](mailto:domiciliareexart26@osa.coop)**

	<p align="center"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p align="right">Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p align="right">Pagina 17 di 33</p>

## **STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

L'Ambulatorio è costantemente impegnato a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari. A testimonianza dell'impegno per il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate l'Ambulatorio ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema per la Qualità ai sensi della norma ISO 9001, Sistema Ambientale ai sensi della norma ISO 14001, Sistema per la Sicurezza ai sensi della norma ISO 45001, Sistema per l'Energia ai sensi della norma ISO 50001, Responsabilità Sociale d'Impresa ai sensi della SA 8000.

L'Ambulatorio si è dotato di un Manuale del Sistema Qualità dove sono chiaramente indicati tutti gli aspetti della sua attività istituzionale.

La Direzione ha definito e documentato, attraverso il Manuale della Qualità ed attraverso le procedure aziendali, la propria "politica della qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione al fine di perseguire tale obiettivo è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale e agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.

	<p align="center"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p align="right">Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p align="right">Pagina 18 di 33</p>

## STANDARD DI QUALITÀ GENERALI

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standard che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il nostro Ambulatorio assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale sono dunque adottati i 14 diritti dei pazienti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standard.

**Standard per l'orientamento, l'accoglienza, l'erogazione delle prestazioni e l'informazione sui servizi**

- **Disponibilità di una segnaletica interna**

	<p align="center"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p align="right">Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p align="right">Pagina 19 di 33</p>

Il centro dispone di una segnaletica chiara e comprensibile per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi.

- **Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari**

La Segreteria di accettazione fornisce per tutta la durata di apertura del Centro tutte le informazioni sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle liste d'attesa e i documenti necessari, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quanto altro connesso all'attività del Centro.

In relazione alla contingente fase pandemica da COVID-19 il paziente inoltre viene edotto attraverso modulo da sottoscrivere che si allega, circa le informazioni da sapere e regole generali da seguire per ridurre il rischio di contagio da COVID-19.

Al momento del primo accesso il paziente viene informato, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 GDPR, circa il trattamento dei suoi dati personali e sensibili e gli viene richiesto di sottoscrivere la necessaria autorizzazione attraverso apposito modulo.

Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente viene richiesto il Consenso Informato.

- **Tempo di risposta al reclamo**

Il centro provvederà a rispondere al reclamo entro 30 giorni dal momento del ricevimento.

<p><b>Standard per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento</b></p>
---

- **Rispetto della normativa sulla Privacy**

Il centro nello svolgimento delle proprie attività garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del Regolamento UE 2016/679 GDPR.

	<p align="center"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p align="right">Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p align="right">Pagina 20 di 33</p>

È in ogni caso assicurata la massima cura da parte del Centro per la salvaguardia dell'anonimato dei pazienti. Il personale di accettazione è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla Privacy. Al momento della presa in carico ogni utente e/o suo familiare prende visione e sottoscrive l'apposito modulo predisposto e conservato in ogni cartella clinica.

- **Condivisione del progetto riabilitativo con il paziente e/o con la famiglia**

Il progetto riabilitativo individuale tiene conto in maniera globale dei bisogni, delle preferenze del paziente (e/o dei suoi familiari, quando è necessario), delle sue menomazioni, disabilità e, soprattutto, delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei suoi fattori ambientali, contestuali e personali. Tale progetto è condiviso con il paziente e/o con la famiglia sia al momento della presa in carico che nell'ambito di incontri periodici durante tutto il percorso di cura.

- **Tutela di situazioni di fragilità**

Per gli utenti "Fragili" sia pazienti che familiari, utenti con difficoltà motorie, di lingua, di comunicazione in genere, o che comunque necessitano di assistenza "particolare" l'ambulatorio applica con i propri collaboratori apposita procedura atta a facilitare il più possibile il percorso riabilitativo dell'utente.

La condizione di fragilità (donna in gravidanza, soggetto anziano difficoltà comunicative, straniero, soggetto portatore di disagio sociale, ecc.) viene considerata prioritaria al momento dell'accoglienza allo sportello.

Al momento della presa in carico, viene rilevato l'eventuale stato di fragilità (anche temporaneo) della persona attraverso la compilazione della modulistica predisposta per l'inserimento dei nuovi utenti. La valutazione è a cura dell'Assistente Sociale.

Una volta rilevata la situazione di fragilità, l'Assistente Sociale avvisa la Direzione Sanitaria circa la necessità di un'eventuale segnalazione ai servizi sociali comunali per il seguito di competenza e/o per un'integrazione sotto il profilo sociale dell'intervento sanitario già in atto.

- **Organi di tutela dei pazienti**



Attraverso la presenza delle Associazioni di utenti e genitori, la Cooperativa OSA assicura l'informazione all'utente/paziente sulla presenza ed il possibile ricorso ad organi di tutela dei cittadini. Qualora non vi sia presenza di Associazioni, le informazioni inerenti agli organi di tutela vengono date agli utenti/pazienti attraverso il contatto diretto con l'Assistente Sociale che opera presso il Centro aiutando l'utente a contattare le varie Associazioni sia di Famiglie che di Malati. La Struttura, su richiesta, incontra i rappresentanti delle Associazioni delle Famiglie degli Utenti.

### **Standard per le relazioni col personale**

- **Riconoscibilità degli operatori, assegnazione case manager**

Il Centro assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile. È comunque assegnato un case manager (Referente) a tutti i pazienti, nella persona del Coordinatore dei terapeuti.

### **Standard per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria**

- **Comunicazione all'utente e alla famiglia del Progetto Riabilitativo e del percorso di cura**

L'utente e i familiari sono informati sul Progetto Riabilitativo e sul percorso che il paziente seguirà all'interno del Centro sia al momento della visita di apertura del progetto che negli incontri periodici successivi. Vengono condivisi e sottoscritti gli appositi campi della cartella clinica riabilitativa, dove esplicitati gli obiettivi, gli strumenti, i tipi di intervento e i tempi del progetto riabilitativo.



## Standard per la professionalità degli operatori

- **Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi**

Il centro garantisce per il Personale in servizio il possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla Legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

- **Formazione continua degli operatori**

Il Centro assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori predisponendo un Piano Formativo Annuale. La Direzione Sanitaria vigila sulla regolarità della Formazione Continua di tutti gli operatori sanitari secondo le normative ministeriali in vigore (ECM).

## Pulizia della struttura

- **Igiene degli ambienti**

La pulizia delle stanze per le visite, le valutazioni, le terapie, della palestra, dei servizi igienici destinati agli utenti e al personale viene assicurata quotidianamente, con modalità stabilite mediante apposita procedura di sanificazione consegnata agli addetti alle pulizie e revisionata periodicamente.

- **Pulizia materiale riabilitativo, lettini**

Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino di terapia viene assicurata ad ogni paziente. Quotidianamente viene assicurata la pulizia del materiale riabilitativo specifico. Per esigenze particolari si provvede anche più volte al giorno.

	<p style="text-align: center;"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26</b> <b>OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p>Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p>Pagina 23 di 33</p>

## **STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: RIABILITAZIONE ex art. 26**

L'accesso al servizio ambulatoriale avviene tramite la prescrizione del medico specialista di riferimento per la specifica disabilità operante in struttura pubblica (ospedaliera o ASL); per l'età evolutiva la presa in carico viene concordata con il servizio TSMREE della ASL di appartenenza del paziente (Decreto Presidente in qualità di Commissario ad Acta n° 39 del 20 marzo 2012).

I pazienti e/o la famiglia possono contattare il centro di persona o telefonicamente. Le richieste sono accolte e vagliate in prima istanza dalla segreteria di accettazione, che provvede a compilare la scheda di segnalazione e ad inoltrarla all'attenzione del Responsabile Sanitario per la valutazione dell'esistenza o meno dei requisiti prescritti e per l'inserimento in lista d'attesa

**Criteri presi in considerazione per la verifica delle priorità rispetto all'inserimento in terapia, sono i seguenti:**

- disponibilità di nuovi spazi in terapia in relazione all'intervento richiesto
  - età del paziente
  - patologia oggetto di intervento riabilitativo
  - ordine cronologico di inserimento in lista di attesa
  - prossimità territoriale
- **Comunicazione esito prima visita ed inizio trattamento.**

Il numero di trattamenti giornalieri programmabili è subordinato alla disponibilità di posti in convenzione.

In caso di non disponibilità di posti al momento della segnalazione dell'utente al Centro, la Segreteria provvede all'iscrizione del nominativo nella Lista di Attesa.

In caso di immediata disponibilità di posti, si programma la prima visita medico specialistica presso il Centro, i cui risultati sono immediatamente comunicati al paziente così come l'inizio del trattamento.

	<p align="center"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p align="right">Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p align="right">Pagina 24 di 33</p>

All'inizio del trattamento il Medico Responsabile organizza la equipe multidisciplinare ed affida il paziente ad uno o più riabilitatori a seconda dei bisogni clinici. Il case manager nella persona del Coordinatore sarà il responsabile durante il percorso assistenziale dei rapporti con l'utente e la famiglia.

- **Verifiche periodiche dell'équipe multidisciplinare**
- La equipe multidisciplinare si riunisce per stilare il programma riabilitativo e periodicamente per le verifiche del Progetto riabilitativo, che possono essere mensili, trimestrali, quadrimestrali o semestrali in relazione al periodo di trattamento autorizzato ed alla gravità ed evoluzione della patologia. In caso di necessità sono previste ulteriori verifiche. Prima della scadenza del periodo di trattamento autorizzato l'équipe multidisciplinare effettua una Verifica finale del Programma Riabilitativo attuato valutando l'opportunità di interrompere o proseguire il trattamento.
- **Assistenza sanitaria.**

Per l'intero orario di apertura del centro viene garantita da personale medico e riabilitativo un'adeguata assistenza sanitaria ed il monitoraggio continuo della malattia e della disabilità.

- **Elaborazione di una relazione finale di dimissione per il Medico Prescrittore**

All'atto della dimissione dell'utente, il Centro rilascerà una relazione medica conclusiva al Medico Prescrittore del paziente, con i risultati raggiunti, le proposte terapeutiche future, gli approfondimenti valutativi o programmi terapeutici integrativi ritenuti utili.

- **Disponibilità dell'équipe multidisciplinare per l'informazione sullo stato di salute del proprio familiare.**

	<p style="text-align: center;"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p style="text-align: right;">Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p style="text-align: right;">Pagina 25 di 33</p>

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle proprie condizioni di salute, pertanto i medici ed il personale di riabilitazione sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento, da concordare anche telefonicamente, con la Segreteria.

In caso di valutazione da parte della equipe di opportunità di prosecuzione del progetto, si propone all'utente o ai familiari il rinnovo del progetto tramite una relazione scritta con richiesta di proroga dello stesso da consegnare ai referenti territoriali. In caso di opportunità di sospensione si consegna la relazione di dimissione destinata al servizio ASL di appartenenza, e al Medico di Famiglia (MMG o PLS).

- **Disponibilità della cartella o di altra documentazione sanitaria**

Durante il periodo di presa in carico o all'atto della dimissione o successivamente può essere richiesta, alla Direzione Medica e/o ai Medici Responsabili, copia della cartella o altra documentazione sanitaria mediante richiesta scritta (il modulo è disponibile presso la segreteria).

Quanto richiesto è rilasciato entro 15 giorni dalla compilazione della richiesta.

- **Comunicazione dimissione anticipata**

Il paziente può richiedere in qualsiasi momento la sospensione del programma tramite compilazione di apposito modulo di richiesta di dimissioni anticipate.

- **Rilascio certificati carattere amministrativo**

Tutte le certificazioni di carattere amministrativo vengono rilasciate entro 15 giorni dalla data della richiesta scritta.

	<p align="center"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p align="right">Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p align="right">Pagina 26 di 33</p>

- **Pulizia ambulatori medici, box di terapia, palestre**

La pulizia di ambulatori medici, box di terapia e di palestre viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti viene assicurata giornalmente.

- **Pulizia materiale riabilitativo, lettini**

Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino di terapia viene assicurata ad ogni paziente. Quotidianamente viene assicurata la pulizia del materiale riabilitativo specifico. Per esigenze particolari si provvede anche più volte al giorno.

- **Informativa misure straordinarie durante pandemia**

La condizione in cui ci si è trovati in relazione alla emergenza pandemica tuttora in corso ha richiesto una profonda riorganizzazione delle attività dell'ambulatorio, una maggiore flessibilità nelle modalità di programmazione delle attività riabilitative, un costante monitoraggio degli esiti, anche in relazione al necessario monitoraggio dell'andamento della curva epidemiologica da SARS COV-2.

Il rafforzamento delle misure generali volte a contenere il rischio biologico e l'adozione di nuovi e specifici protocolli che definissero le misure necessarie a ridurre il rischio di contagio da SARS-CoV-2, misure di protezione necessarie in fase emergenziale pandemica è stato oggetto di condivisione con tutti gli utenti e i loro accompagnatori. (Allegato 1)

## **MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA**

### **MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA**

La Direzione dell'ambulatorio valuta l'efficacia e l'efficienza dei propri processi mediante indicatori stabiliti al fine di valutare su basi di fatto le possibilità di miglioramento in linea con la politica e gli obiettivi strategici dell'azienda.



Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono :

- Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne a carattere Sanitario e Gestionale
- Monitoraggio dei reclami
- Monitoraggio dei questionari di soddisfazione
- Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature del centro
- Il Piano di formazione annuale
- Monitoraggio delle scale di valutazione somministrate ai pazienti
- Monitoraggio dei risultati raggiunti in campo terapeutico

L'Ambulatorio garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere **reclami** su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'addetto alla ricezione dei reclami è il Direttore Tecnico Sanitario Dott.ssa Felicia Carletto.

L'utente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile in accettazione;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata a mano in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 30 giorni.

Inoltre il centro ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri utenti e delle loro famiglie e del livello di soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro (in particolare del personale di riabilitazione in quanto in rapporto quotidiano con gli utenti) per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

Il Centro ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il **monitoraggio del livello di soddisfazione** dei propri utenti e delle loro famiglie e del livello di

	<p align="center"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p align="right">Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p align="right">Pagina 28 di 33</p>

soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro (in particolare del personale di riabilitazione in quanto in rapporto quotidiano con gli utenti) per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni correttive di garanzia del miglioramento della qualità dei servizi erogati.

L'Ambulatorio sottopone agli utenti ed alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione.

Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

### **MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE**

La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:

- Concessione di spazi che consentano alle associazioni di volontariato, se richiesto, di poter partecipare a momenti istituzionali e di indirizzo del Centro;
- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort offerto;
- Possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.
- Attivazione di una commissione mista conciliativa per l'esame congiunto da parte del Centro e delle associazioni di volontariato delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori del centro e sarà oggetto di continue iniziative di diffusione ad ampio spettro.

La struttura ha affidato il compito di divulgare il contenuto della carta dei servizi all'Assistente Sociale.

	<p align="center"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p align="right">Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p align="right">Pagina 29 di 33</p>

## COMMUNICATION FOR FOREIGN PATIENTS

### What we do

Our Clinic does rehabilitation such as:

- neuromotor rehabilitation, neuropsychomotor rehabilitation, treatment for cognitive deficits and behavioral problems, occupational therapy, speech therapy, psychological therapy.
- diagnostic evaluation;
- specialistic health care.

### Where we are and how to find us

We are in Roma at via Santorre di Santarosa, 70 (Portuense area). The clinic is easy reachable by public transport: Bus 228,31,710, 719; train FL1

During opening time the admission / reservation office is available for all patients and families. You can also make reservation by calling the number: 06 62200801

### Waiting list

The criteria by which our waiting list develop, are:

1. availability of room for the treatment requested chronological order;
2. age of patient;
3. place of living;
4. pathology;
5. onset of pathology;
6. prediction of functional recovery.

	<p align="center"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p align="right">Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p align="right">Pagina 30 di 33</p>

## **ALLEGATO 1.**

### **INFORMATIVA PER UTENZA E FAMIGLIE INFORMAZIONI DA SAPERE E REGOLE GENERALI DA SEGUIRE PER RIDURRE IL RISCHIO DI CONTAGIO DA COVID-19**

Vi informiamo, in occasione della apertura del Centro Ambulatoriale di Riabilitazione OSA di Via dei Castani 185-187 circa le misure organizzative, igienico-sanitarie e comportamentali volte al contenimento della diffusione del contagio da Covid-19 attivate presso il Centro.

È necessario prendere visione delle informazioni sotto elencate, affisse o ricevute telefonicamente o via mail e ad esse attenersi scrupolosamente, con particolare attenzione alle seguenti raccomandazioni:

- 1) Leggere attentamente a seguire le informazioni sui rischi e sulla prevenzione del contagio trasmessi tramite cartelloni, poster e pieghevoli sulle norme da osservare, sul distanziamento sociale, sul lavaggio delle mani e sulla corretta igiene respiratoria.
- 2) Rispondere ad un breve questionario di valutazione epidemiologica e sintomatologica del rischio COVID-19 come da normativa regionale (triage telefonico), che il coordinatore compilerà nei giorni prima della ripresa della frequenza in ambulatorio. Il questionario tratto dall'applicazione LAZIO DOCTOR per COVID della Regione Lazio, verrà effettuato dal personale dell'ambulatorio per via telefonica.
- 3) Rispettare con la massima puntualità l'orario di inizio e fine delle terapie, comunicando tempestivamente in segreteria un eventuale ritardo, in quanto gli ingressi in ambulatorio sono stati cadenzati e ridotti per evitare assembramenti e mantenere il distanziamento sociale.
- 4) Monitorare il proprio stato di salute e lo stato di salute dei propri familiari e astenersi dal recarsi in ambulatorio in presenza di febbre (oltre 37.5°) o altri sintomi influenzali o respiratori (tosse, affanno) propri o di altri membri della famiglia, e comunicare tale circostanza alla segreteria.
- 5) Sottoporsi all'entrata (sia l'utente che il suo accompagnatore nel caso sia necessaria la sua presenza nella stanza di terapia) a misurazione della temperatura con termometro senza contatto, essendo consapevoli e accettando il fatto che in caso di temperatura uguale o superiore a 37,5° o di presenza di sintomatologia respiratoria, non si potrà essere ammessi all'interno dell'ambulatorio.
- 6) All'entrata lavare le mani secondo le indicazioni presenti sui cartelloni esposti in sala d'attesa o nel bagno.
- 7) All'entrata indossare correttamente la mascherina e mantenerla durante la terapia (nei casi possibili come da normativa).

	<p align="center"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p align="right">Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p align="right">Pagina 31 di 33</p>

8) Per l'accompagnatore, non entrare in ambulatorio tranne in casi di assoluta necessità, valutata e autorizzata dal Responsabile Sanitario tramite dichiarazione scritta, e comunque accedervi indossando la mascherina e solo dopo avere eseguito la disinfezione delle mani.

9) Mantenersi il più possibile a distanza di sicurezza dalle altre persone, in tutti i casi per l'accompagnatore, quando è possibile per l'utente.

10) Tenere informato il personale medico dell'ambulatorio su eventuali condizioni di malattia o sullo stato di avanzamento di eventuali test diagnostici.

11) Sapere che in caso di insorgenza di febbre (uguale o superiore a 37,5°) o di altra sintomatologia respiratoria, il medico presente in ambulatorio provvede all'isolamento immediato dell'utente presso lo studio medico e ad informare il medico di medicina generale e i familiari.

12) Permanere al domicilio in presenza di febbre (uguale o superiore a 37,5°) o di altri sintomi respiratori e di informare tempestivamente il medico di medicina generale e la segreteria dell'ambulatorio della comparsa dei sintomi o della febbre.

13) Impegnarsi ad adottare, anche nei tempi della giornata e nei luoghi che l'utente non trascorre in ambulatorio, comportamenti di massima precauzione circa il rischio di contagio.

14) Comprendere che nel momento della ripresa di terapia in ambulatorio, seppur controllata, non è possibile azzerare il rischio di contagio, che invece va ridotto al minimo attraverso la scrupolosa e rigorosa osservanza delle misure di precauzione e sicurezza previste dai protocolli predisposti per lo svolgimento delle attività dei quali la presente informativa fa parte; per questo è importante osservare la massima cautela anche al di fuori del centro.

15) Impegnarsi a comunicare le presenti informazioni a tutti gli eventuali accompagnatori autorizzati all'accompagnamento in struttura.

16) Per qualsiasi pratica amministrativa contattare telefonicamente o via mail la segreteria. Nell'ambito delle misure di semplificazione amministrativa previste, non sono infatti previsti contatti diretti tra personale di segreteria e utenti per il disbrigo di pratiche amministrative, che continuano ad essere garantite con scambio di documentazione tramite mail, essendo stato da tutti gli utenti già sottoscritto consenso al contatto e all'invio di materiale tramite tale modalità (modulo privacy).

Si porta inoltre a conoscenza di utenti e familiari quanto predisposto a livello organizzativo nella programmazione, gestione dei locali e del personale:

	<p align="center"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p align="right">Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p align="right">Pagina 32 di 33</p>

1) Gli ambienti dell'ambulatorio e i locali di terapia sono stati oggetto di sanificazione straordinaria. Gli impianti di areazione e climatizzazione sono stati sanificati e l'impianto di estrazione ed immissione forzata di aria non presenta il ricircolo della stessa.

2) L'ambulatorio viene quotidianamente pulito e sanificato a fine turno giornaliero, secondo un protocollo appositamente revisionato. Il personale dell'impresa di pulizie è stato adeguatamente formato alle specifiche procedure.

3) I tempi di terapia sono stati rimodulati a 45 minuti (come da normativa regionale) per consentire la sanificazione di oggetti, strumenti e materiali di terapia, nonché piani di lavoro con soluzioni a base di alcol o amuchina tra una terapia e l'altra da parte del personale.

4) I percorsi di entrata e uscita sono stati differenziati per ridurre le occasioni di assembramento e facilitare le norme di distanziamento sociale.

5) L'ambulatorio viene regolarmente rifornito di dispositivi di protezione individuale adeguati rispetto ai volumi di prestazioni erogati.

6) Tutto il personale è stato adeguatamente formato sulle procedure igienico sanitarie di contrasto alla diffusione del contagio e sulle modalità di utilizzo dei dispositivi di protezione individuale. In particolare ogni operatore della struttura deve attenersi alle seguenti indicazioni:

- Rispettare tutte le prescrizioni indicate dalla struttura e non accedere in struttura fuori dagli orari stabiliti con il responsabile.
- Prima di iniziare la propria attività lavorativa valutare quotidianamente il proprio stato di salute e in caso di febbre o sintomi respiratori o influenzali, astenersi dal recarsi al lavoro e comunicare l'assenza al responsabile, e informare il proprio medico di famiglia
- Comunicare quotidianamente l'autovalutazione clinico epidemiologica al momento dell'inizio del turno.
- Sottoporsi all'inizio del turno alla misurazione della temperatura corporea.
- Favorire il rispetto delle misure di sicurezza verso l'utenza.
- Provvedere al lavaggio delle mani prima di qualsiasi contatto con l'utente.
- Non stazionare nei corridoi e nelle aree comuni ove non strettamente necessario per lo svolgimento delle attività e mantenere in ogni caso il distanziamento sociale.
- Non condividere i propri oggetti con altre persone (es. telefono, cibo ecc).
- Non toccarsi naso, bocca e occhi. Non toccare le altre persone ove non strettamente necessario.
- Indossare correttamente i dispositivi di protezione individuale, scegliendo come indicato nei corsi di formazione e nelle informative ricevute periodicamente, tra quelli forniti a tutti gli operatori, e

	<p align="center"><b>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE- DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</b></p>		<p align="right">Rev. N° 7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
			<p align="right">Pagina 33 di 33</p>

precisamente: mascherine chirurgiche; mascherine FFP2; guanti monouso; occhiali protettivi; flaconcini individuali di gel igienizzante per le mani; camici monouso; copriscarpe monouso; cuffie monouso.

- Verificare l'igiene delle superfici e preparare gli oggetti e i materiali nella stanza di terapia prima di accogliere l'utente.
- Durante la terapia mantenere la distanza di sicurezza laddove possibile.
- Al termine della terapia, dopo aver accompagnato l'utente all'uscita provvedere a sanificare la propria postazione di lavoro e i materiali di terapia non monouso utilizzati, con le soluzioni alcoliche messe a disposizione in prossimità delle postazioni, senza togliere i guanti, poi frizionare le mani con gel idroalcolico.
- Nei 15 minuti tra una terapia e l'altra i locali di terapia dovranno essere abbondantemente areati.

In caso di dubbi o perplessità sulla presente informativa o in generale sulle misure di prevenzione dal contagio da COVID-19 contattare il Responsabile dell'ambulatorio Dott.ssa Carla Paolesse.

Si prega di firmare in calce per presa visione e accettazione di tutte le informazioni sopra riportate.

Nome utente \_\_\_\_\_

Firma per presa visione e accettazione \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_