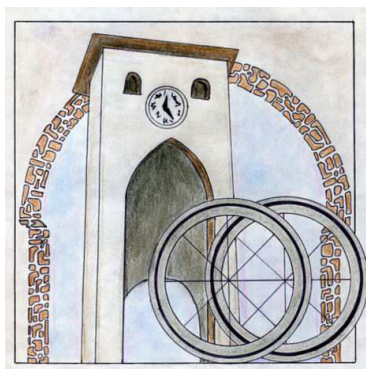


Associazione Centro Progetto Spilimbergo



CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI

Sede: Via degli Abeti 4 - località Favorita – 33097 SPILIMBERGO

Telefono: 0039.0427.51433

0039.0427.3764

Fax: 0039.0427.927842

E – mail: segreteria@progettospilimbergo.it

Premessa

Abbiamo il piacere di presentare la "Carta dei Servizi", del Centro Socio Sanitario che nasce nel 1990 come struttura sperimentale di riabilitazione per persone con lesione al midollo spinale, sotto la gestione dell'Associazione Paraplegici del Friuli Venezia Giulia. Dopo vari percorsi ed esperienze sotto il profilo dell'assetto giuridico, in data 1 gennaio 2004 l'Associazione assume l'attuale configurazione autonoma di **Associazione Centro Progetto Spilimbergo**.

Enti compagine sociale: **Comune di Spilimbergo, Provincia di Pordenone, Provincia di Udine, ANCI Federsanità e Associazione Tetra Paraplegici del Friuli Venezia Giulia onlus.**

PERCHÉ UNA "CARTA DEI SERVIZI"

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento per le persone con lesione al midollo spinale che afferiscono al Centro (in seguito chiamati utenti) e il mezzo attraverso il quale vengono individuati i principi, le regole e gli standard qualitativi della propria attività, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo agli Utenti, al fine di tutelare le loro esigenze, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Attraverso la Carta dei Servizi, il Centro si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi di attività, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di erogazione delle prestazioni, allo scopo di soddisfare il diritto dell'Utente ad avere chiare e certe informazioni sul Centro e sui relativi Servizi offerti.

La Carta dei Servizi è anche il documento con cui il Centro si presenta ai propri "Clienti" - siano essi Utenti, Enti committenti od Operatori - e costituisce allo stesso tempo accordo di collaborazione tra il Centro stesso e gli Utenti per il miglioramento della qualità dei servizi erogati, garantendo la più ampia partecipazione di questi ultimi attraverso il coinvolgimento diretto nella valutazione - formale e informale - dell'attività erogata, anche al fine di una sempre migliore definizione degli standard di qualità della stessa.

La Carta dei Servizi - redatta in armonia con lo "schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" di cui al DPCM del 21 dicembre 1995 - costituisce la dichiarazione di impegno al miglioramento della qualità del servizio e del rapporto con gli Utenti del Centro, in termini di accoglienza, tutela e consapevolezza dei rispettivi diritti e doveri.

Modalità di accesso

L'accesso al Centro avviene previa visita da parte del Medico responsabile Fisiatra che verifica i requisiti di accesso e predispone un Progetto Riabilitativo.

Attività

1. **Assistenza infermieristica:** gli infermieri professionali si rapportano con i medici afferenti al Centro, somministrano i farmaci, eseguono i prelievi per le analisi biochimiche, gestiscono le disfunzioni sfinteriche, praticano, quando necessario, le cure delle lesioni da decubito;
2. **Assistenza generica:** le assistenti in collaborazione con gli infermieri professionali si occupano dell'igiene giornaliera e dei trasferimenti degli utenti non autosufficienti, della somministrazione dei pasti, dell'igiene delle strutture residenziali, delle alzate e dell'accompagnamento a letto degli utenti non autosufficienti;
3. **Riabilitazione:** i fisioterapisti attuano i programmi riabilitativi individuali in accordo con il medico fisiatra consulente;
4. **Avviamento allo sport e pratica sportiva:** durante il soggiorno viene offerta agli utenti la possibilità di esercitare numerosi sport sotto la supervisione di un laureato in Scienze Motorie;
5. **Interventi a sostegno della domiciliarità:** il Centro è in grado di ospitare ed assistere persone con elevati livelli di non autosufficienza che richiedono assistenza intensiva a causa delle loro menomazioni e disabilità, aiutando così le famiglie;

6. **Scambio di esperienze tra gli ospiti:** fin dalla sua nascita uno degli scopi principali del Centro è stato quello di proporsi come luogo dove gli utenti possano scambiarsi le proprie opinioni ed esperienze, così da stimolare un costante e reciproco "arricchimento" e il migliore sviluppo dell'autonomia personale;
7. **Aiuto per il conseguimento della patente di guida:** gli ospiti del Centro durante il soggiorno hanno la possibilità di iniziare le lezioni di guida per il conseguimento della patente speciale;
8. **Attività socio-culturali:** durante i soggiorni sono organizzate visite a mostre e manifestazioni culturali e sociali; inoltre periodicamente vengono organizzati corsi di formazione;
9. **Manifestazioni sportive:** l'Associazione realizza manifestazioni sportive per persone disabili con attenzione all'integrazione;
10. **Convegni scientifici e culturali:** periodicamente sono organizzati convegni sulle problematiche connesse alle mielolesioni;
11. **Attività di integrazione sociale:** L'Associazione promuove incontri con le Istituzioni e con la popolazione al fine di favorire una migliore integrazione sociale e/o lavorativa dei mielolesi, il superamento delle barriere architettoniche e accrescere comunque il livello di autonomia personale dei mielolesi;

Figure Professionali operanti

1. Medico Fisiatra: esegue le visite regolamentando gli accessi al Centro, redigendo il progetto riabilitativo.
2. Medico di riferimento: esegue visite al bisogno o su richiesta per problematiche insorte durante la permanenza al Centro, con eventuali prescrizioni diagnostiche o cliniche.
3. Direttore Sanitario: è responsabile dei requisiti del personale operante presso la struttura e responsabile delle attrezzature elettromedicali.
4. Infermiere Professionale: è il professionista della salute responsabile dell'assistenza infermieristica (somministrazione dei medicinali, rilevamento parametri vitali, medicazioni, gestioni sfinteriche, ecc.).
5. Fisioterapista della Riabilitazione: esegue programmi riabilitativi, psicomotori, di terapia occupazionale, elettromedicali, valutazione sugli ausili, ecc.
6. Operatore Socio Sanitario: svolge assistenza diretta alla persona ed al suo ambiente di vita attraverso interventi igienico sanitari e di carattere sociale.
7. Scienze motorie: esegue programmi di educazione fisica, motoria e sportiva.

Missione e Obiettivi

L'utente è posto al centro della attività socio assistenziale dell'Associazione.

- **Ci impegniamo** ad avere un rapporto con gli utenti e le Istituzioni caratterizzato da una costante attenzione alle loro istanze e ad una corretta gestione delle risorse;
- **Ci impegniamo** a mantenere alti i nostri standard di professionalità del personale al fine di offrire risposte puntuali ai servizi erogati caratterizzati da qualità, rapidità di risposte e personalizzazione dei trattamenti fisioterapici;
- **Ci impegniamo** a mantenere un costante aggiornamento in materia di prevenzione, cura e riabilitazione delle mielolesioni e delle patologie correlate e a produrre studi sugli argomenti che hanno come oggetto la ricerca a livello internazionale;
- **Ci impegniamo** a facilitare l'accesso ai servizi a tutti gli utenti ottimizzando le risorse materiali ed economiche a disposizione;
- **Ci impegniamo** a garantire il costante aggiornamento dei nostri operatori sia sotto il profilo tecnico che culturale;
- **Ci impegniamo** a creare le condizioni ottimali sotto il profilo della socializzazione e dell'interazione tra gli ospiti, in un rapporto armonico con il personale dipendente;
- **Ci impegniamo** ad affiancare gli utenti nel sostenere le loro richieste nei confronti di Istituzioni e privati, finalizzate al conseguimento di una migliore autonomia personale;
- **Ci impegniamo** ad agire nel rispetto delle norme vigenti in materia di tutela ambientale e rispetto dell'ecosistema;

- **Ci impegniamo** a perseguire una politica di utilizzazione delle fonti energetiche meno impattanti ed inquinanti, avvalendoci delle tecnologie più avanzate in materia.

Principi Fondamentali

Diritto all'eguaglianza e all'imparzialità:

Durante il soggiorno presso il Centro, ogni utente, nel pieno rispetto dei valori e delle credenze, ha diritto di essere seguito con la stessa professionalità, di ricevere i servizi e le cure più appropriate, senza distinzione di tipo di disabilità, sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.

Diritto alla partecipazione:

È garantita la partecipazione consensuale dell'utente alla prestazione dei servizi secondo le vigenti normative. L'utente può accedere alle informazioni in possesso del Centro che lo riguardano e può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti nei servizi tramite la compilazione di un questionario di fine turno o con proposte scritte fatte pervenire in qualunque tempo.

Diritto all'efficacia e all'efficienza:

Il Centro si avvale di professionisti (infermieri professionali, fisioterapisti, operatori sociali, laureati in scienze motorie) in possesso di conoscenze tecniche/organizzative sempre aggiornate da qualificati corsi di formazione esterni.

Diritto alla riservatezza: Il Centro si impegna a tutelare, conformemente a quanto disposto dal Codice sulla protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003), i dati sensibili propri di ciascun utente relativi a: origine razziale ed etnica, convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, opinioni politiche, adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché stato di salute e vita sessuale.

Diritto di scelta: nel rispetto delle norme vigenti e delle esigenze organizzative e funzionali, il Centro si pone l'obiettivo di erogare l'attività in maniera flessibile, senza porre agli utenti vincoli eccessivamente rigidi o formali, nel vicendevole rispetto della civile convivenza.

Dovere dell'utente:

L'utente è chiamato a **rispettare:**

- i doveri e le norme di civile convivenza nel rispetto reciproco e nella comprensione degli altri utenti e del lavoro degli operatori del Centro nelle rispettive sfere di competenza;
- gli ambienti, le suppellettili, gli apparati video, le attrezzature e gli arredi, nonché ogni altro materiale d'uso che si trovano all'interno del Centro, nell'area logistica abitativa e nelle palestre;
- le essenze arboree presenti nell'area verde prospiciente i moduli abitativi;
- gli orari che regolano le varie attività, con particolare attenzione all'inquinamento acustico, in special modo nelle ore di riposo o notturne;
- il divieto assoluto di fumare all'interno dei locali del Centro e nelle strutture abitative;
- le norme vigenti e il civico buon senso nello smaltimento di rifiuti, favorendo e privilegiando al massimo la raccolta differenziata;
- le indicazioni relative al possibile contenimento dei consumi e al risparmio energetico.

Informazioni generali

Possono accedere al Centro le persone di maggiore età che hanno una lesione midollare acquisita non evolutiva, a origine traumatica e non.

L'ammissione al Centro degli utenti è subordinata a valutazione e conforme indicazione dello Specialista fisiatra, che predispose per ciascun utente un programma personalizzato sulla base della diagnosi clinica, delle notizie relative allo stato di salute dell'utente e delle indicazioni relative alle terapie in atto e quelle in precedenza praticate, nonché delle indicazioni riabilitative relative all'accoglimento presso il Centro.

Norme Generali che regolano i Turni

Le prenotazioni dei turni devono essere effettuate esclusivamente attraverso la segreteria del Centro, dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30.

- L'ospite all'arrivo presso il Centro deve essere provvisto del necessario per la colazione, delle bevande in uso abituale da tenere nella propria residenza e del necessario per l'igiene personale (sapone, manopole, etc.);
- Il Centro fornisce biancheria da letto e asciugamani; pertanto ogni utente dovrà provvedere autonomamente ad avere tutto il resto di cui ritiene di avere bisogno;
- L'ospite in turno deve provvedere per il lavaggio dei propri capi, salvo casi eccezionali;
- Particolari presidi/ausili che solitamente vengono usati a domicilio, possono essere portati al Centro (materassi anti-decubito, etc.)
- Salvo esigenze particolari da segnalare alla segreteria, le stanze devono essere lasciate libere entro le ore 10:00, per permettere di effettuare le pulizie;
- Durante la permanenza al Centro, gli utenti devono avvertire con anticipo la segreteria delle loro eventuali assenze;
- L'utente che non intende mangiare al Centro deve avvisare la segreteria entro le ore 9 del mattino;
- Nel caso sia necessaria la presenza di un'assistente oltre l'orario di lavoro (es. uscite serali) è necessario accordarsi con congruo anticipo con la segreteria per permettere l'adeguata organizzazione del lavoro;
- In tutti i locali del Centro è vietato fumare e comunque dopo l'attività di palestra o sportiva gli utenti sono invitati ad astenersi dal fumo anche all'esterno dei locali;.
- Eventuali ritardi nell'arrivo al Centro all'inizio del turno devono essere comunicati alla segreteria quanto prima possibile;
- L'accesso alla palestra è consentito solo in presenza degli operatori della palestra;
- Gli utenti sono invitati a rimanere all'interno della palestra per tutta la durata dell'orario di lavoro, salvo necessità impellenti;
- Nell'eventualità nascano esigenze contingenti per cui l'utente debba lasciare il Centro - temporaneamente per un breve periodo, ovvero dovesse decidere di interrompere la permanenza in via definitiva per forza maggiore - l'utente è tenuto a sottoscrivere presso l'infermeria un apposito modulo col quale solleva il Centro da ogni responsabilità. Ove impedito nella firma se ne farà garante un suo delegato;
- Nelle palestre è opportuno non accedere con i telefoni cellulari, ovvero porli in standby;
- È fatto divieto assoluto, durante la permanenza al Centro, di assumere alcolici, di imprecare e bestemmiare. I rapporti tra utenti e personale deve essere improntato al rispetto reciproco in un quadro di armonico rispetto delle norme di civile educazione.

Tipologia di assistenza fisioterapica erogata

Ricovero internato - residenziale

Ricovero seminternato – semiresidenziale DH

Norme igienico sanitarie

Gli utenti sono tenuti a:

- portare la terapia farmacologica in atto e i dispositivi utilizzati (farmaci, cateteri, guanti sterili, materiale per evacuazione, etc.) in quantità sufficiente per la copertura del tempo di permanenza al Centro;
- gestirsi le terapie, in caso contrario, presentare in segreteria, possibilmente prima dell'avvio del turno, una autodichiarazione o una dichiarazione firmata dal parente che gestisce le terapie (non sempre è possibile che i medici di medicina generale preparino tali dichiarazioni) contenente le indicazioni relative a orari e modalità di assunzione di ciascun farmaco, nonché le eventuali avvertenze relative;
- informare il personale infermieristico se sono presenti medicazioni di varia natura (es. lesioni da decubito) già seguite da altri operatori, farsi scrivere - per quanto possibile - il trattamento in atto al fine di continuare con le stesse procedure;

- farsi rilasciare le prescrizioni dal medico al quale poi si farà riferimento nei casi di concomitanza di altre patologie che richiedono specifiche attenzioni (es. soggetti psichiatrici, diabetici in compenso labile, ecc.);
- dedicare l'attenzione al personale infermieristico in servizio, il giorno di arrivo al Centro, prima di andare in palestra, al fine di organizzare il lavoro in maniera ottimale;
- concordare la gestione dell'intestino e della vescica al fine di poterla eseguire, per quanto possibile, nei modi e tempi come da abitudine domiciliare;
- concordare con gli infermieri professionali in caso di temporaneo allontanamento dal Centro dopo l'orario in cui è prevista la presenza delle assistenti, le modalità di messa a letto (un aiuto potrebbe essere chiesto all'accompagnatore dell'uscita);
- segnalare le abitudini domiciliari per le posture notturne: solo in casi di non chiarezza si procederà come da schema notturno già in uso.

Orari

Orario di Palestra: dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 17:00.

Orario Ufficio: tutti i giorni dalle 11:00 alle 12:30 salvo emergenze.

I pasti vengono serviti in mensa con il seguente orario: **pranzo** 12:30; **cena** 19:30;

Presenza Infermieri: 24 ore su 24, con i seguenti turni 6:00 - 14:00; 14:00 – 22:00; 22:00 – 6:00;

Presenza Operatori Socio Sanitari: ore 7:00 – 22:00, con cambio turno alle ore 14:30.

Visite dei familiari ed amici dalle ore 17:00 alle ore 21:00.

Il Presidente abitualmente è presente al Centro il Lunedì dalle 9:00 alle 16:30 e nei confronti degli utenti svolge attività di Consulenza alla pari oltre che essere delegato dall'Associazione Tetraparaplegici FVG per tutti gli aspetti sociali ed associativi.

Il Direttore, abitualmente è presente al Centro tutti i giorni dalle 09.00 alle 12.00.

Compartecipazione a carico degli utenti

Tariffa giornaliera per accoglimento internato: € 20,00;

Tariffa per accoglimento seminternato: € 10,00.

Soddisfazione e reclami

All'utente viene consegnata una scheda di soddisfazione dove è pregato di descrivere con punteggi la propria soddisfazione e nella quale è possibile effettuare segnalazioni, suggerimenti o reclami, sia in forma anonima sia sottoscrivendola.