

Allegato B al decreto n. 12 del 11.10.2018

REGOLAMENTO SERVIZI RIABILITATIVI

CENTRO S. ALESSIO MARGHERITA DI SAVOIA PER I CIECHI

Indice

Art. 1: Finalità	pag. 3
Art 2: Centro di Riabilitazione: trattamenti	pag. 3
Art. 3: Regolamentazione delle assenze e certificazione presenze	pag. 4
Art. 4: Prosecuzione dei trattamenti riabilitativi	pag. 5
Art. 5 Dimissioni	pag. 5
Art. 6: Orari di apertura del centro e di permanenza per l'utenza	pag. 6
Art. 7: Rapporti con gli utenti e con le famiglie / tutori degli utenti	pag. 6
a) Integrazione per utenti residenziali	pag. 7
b) Integrazione per utenti semiresidenziali	pag. 9
c) Integrazione per utenti non residenziali (ambulatoriali)	pag. 9
Art. 8 Oneri a carico dell'utente	pag. 10
Art. 9: Cartella clinica e documentazione sanitaria	pag. 10
Art. 10: Personale	pag. 11
Art. 11: Soddisfazione utenza	pag. 13
Art. 12: Reclami	pag. 13
Art. 13: Volontariato – Tirocini	pag. 13
Art. 14: Servizio Civile	pag. 14

Il *Centro di Riabilitazione Sant'Alessio Margherita di Savoia*, si configura come un servizio idoneo per il trattamento e la presa in carico di soggetti portatori di disabilità visiva con o senza patologie aggiuntive, attraverso la realizzazione di progetti riabilitativi personalizzati. L'attività riabilitativa viene svolta all'interno dei locali siti in Roma, viale Carlo Tommaso Odescalchi 38. Nella misura prevista dal progetto riabilitativo alcune attività possono essere svolte anche all'esterno della struttura.

Art. 1: FINALITA'

Il presente regolamento pone le norme essenziali per il corretto, efficace ed efficiente funzionamento del Centro di Riabilitazione

Art. 2: CENTRO DI RIABILITAZIONE: trattamenti

Il nostro Centro di Riabilitazione, ex art. 26 (Legge 833/78), accreditato con la Regione Lazio, adotta interventi riabilitativi di tipo estensivo e di mantenimento in regime residenziale, semi-residenziale e non residenziale-ambulatoriale, in base alle esigenze ed alle condizioni personali dell'Utente. Ogni prestazione è svolta in forma individuale e/o di gruppo, a seconda della specificità e della finalità dell'intervento stesso.

TRATTAMENTO RIABILITATIVO RESIDENZIALE

Il settore residenziale è rivolto ad adulti con disabilità primariamente visiva, motoria e/o psico-sensoriale, stabile clinicamente che intraprendono un progetto riabilitativo basato su attività sia individuali che di gruppo finalizzate all'acquisizione, miglioramento e consolidamento di capacità relazionali, psico-motorie, di autonomia personale, domestica e di orientamento e mobilità, con l'obiettivo di permettere un reinserimento nell'ambiente di vita quotidiana.

La giornata tipo è così articolata:

07:00- 8:00 assistenza al Paziente di tipo infermieristico, igienico-sanitario e somministrazione terapia farmacologica

08:00-09:00 colazione

09:00-12:30 attività riabilitativa e valutazione specialistica

12:30 -14:30 turni pranzo

14:30-16:00 riposo discrezionale o attività riabilitativa

16:00-19:00 attività riabilitativa-ricreativa

19:00-21:00 turni cena

21:00-22:00 assistenza infermieristica e igienico-sanitario in preparazione della notte

TRATTAMENTO RIABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE

Il Settore Semiresidenziale è rivolto ad adolescenti e giovani adulti anche con pluridisabilità, è specializzato in progetti riabilitativi educativi basati su attività sia individuali che di gruppo, che danno modo agli Utenti, con diverse capacità di apprendimento, di relazionarsi, di comprendere, di migliorare la propria autonomia personale ed autostima, nell'ambito della prevenzione di un avverabile aggravamento, al fine di favorire la partecipazione sociale.

La giornata tipo è così articolata:

08:00-09:00 accoglienza

09:00-12:00 attività riabilitative

12:00-13:00 pranzo

13:00-14:00 attività di igiene post-pranzo

14:00-15:00 attività di socializzazione e saluti

TRATTAMENTO RIABILITATIVO NON RESIDENZIALE

Tale servizio è rivolto a tutti quegli Utenti che necessitano di interventi specifici che non contemplano la permanenza prolungata nel Centro.

I progetti si basano anche sulle tematiche correlate al problema specifico, attraverso interventi di piccolo gruppo gestiti insieme da più figure professionali, interventi di counseling familiare o di valutazione psicologica e supporto individuale rivolta al bambino e/o ai suoi genitori. Alcuni progetti includono la partecipazione ai GLH (Gruppo Lavoro Handicap, L.104/92) presso la scuola frequentata dal bambino o il nostro Centro.

Art. 3: REGOLAMENTAZIONE DELLE ASSENZE E CERTIFICAZIONE PRESENZE

L'utente e la famiglia all'atto dell'inserimento si impegnano a garantire una frequenza continuativa.

Regolamentazione assenze:

I periodi di assenza degli Utenti da questo Centro di Riabilitazione devono sempre essere giustificati, al fine di essere legittimati presso le ASL di appartenenza.

1. **Assenze fino a 7 (sette) giorni:** possono essere autocertificate dal paziente, da un familiare o da persona delegata.
2. **Assenze superiori a 7 (sette) giorni consecutivi:** devono essere giustificate da certificato medico da consegnare all'unità Amministrazione e Servizi Sociosanitari contestualmente ed obbligatoriamente al rientro presso il Centro e comunque entro la fine del mese di competenza. Sulla base della D.R. n° 934 del 28.06.2001 (temporaneamente sospesa dal 2002 al 2008 su indicazione dell'Assessorato alla Sanità Regione Lazio e ristabilita nel 2010 retroattivamente da gennaio 2009) dette assenze non vengono re-

munerate e possono comportare la sospensione del progetto riabilitativo, fatta eccezione per i casi giustificati, che non pregiudichino il progetto terapeutico, ad insindacabile giudizio del medico responsabile. Un nuovo progetto potrà essere eventualmente aperto a seconda della disponibilità di posti nel Settore di appartenenza.

3. La domenica o il giorno festivo, se compresi nel periodo di assenza, ai fini della certificazione devono essere conteggiati (ad esempio un'assenza dal mercoledì al mercoledì successivo compreso è conteggiata pari a giorni 8 (otto)).
4. Si sottolinea infine l'obbligo di comunicare ai coordinatori o all'unità Amministrazione e Servizi Sociosanitari qualsiasi tipo di **ricovero ospedaliero**, compreso il day-hospital, consegnando una copia del foglio di ricovero.
5. Qualsiasi tipo di assenza, deve essere comunicata al coordinatore almeno 2 ore prima dell'inizio delle terapie o comunque al verificarsi dell'evento impeditivo
6. Le assenze da terapia in cui non è necessaria la certificazione medica potranno essere recuperate solo in caso di accettazione da parte dell'utente dei tempi proposti dal Centro.

Certificazione presenze:

1. Per tutti i settori, la certificazione presenze è effettuata mediante gestionale informatico dal personale preposto.

Art. 4: PROSECUZIONE DEI TRATTAMENTI RIABILITATIVI

*Entro 20 giorni dalla fine del progetto riabilitativo, se concordato il *équipe*, il Centro invierà la proposta di rinnovo progetto alla ASL di residenza dell'utente che la valuterà riservandosi di modificarla, di non autorizzarla e ove ritenuto necessario di sottoporre a visita l'utente.*

Su richiesta dell'interessato il Centro può rilasciare copia della proposta di rinnovo inviata alla ASL di competenza e la comunicazione scritta riportante il parere della ASL.

Art. 5: DIMISSIONI

- La dimissione dell'Utente, prima della fine del progetto, può avvenire per una o più delle seguenti ragioni:
 - su istanza dell'interessato o di altro soggetto avente titolo quale, per esempio, il tutore.
 - su decisione dell'*équipe* riabilitativa;
 - per assenze di cui all'art. 3.2 del presente regolamento;
 - assenze che compromettano l'efficacia del progetto riabilitativo;
 - per cessazione della causa che ne ha sostituito titolo;
 - raggiungimento anticipato degli obiettivi riabilitativi prefissati;
 - mancato rispetto delle disposizioni contenute nel presente regolamento;

- per mancato rinnovo da parte dei servizi della ASL di residenza dell'utente.
- Nel caso in cui il percorso riabilitativo preveda un passaggio di regime assistenziale, non disponibile presso la struttura, l'assistente sociale provvede alla ricerca e ai contatti con le strutture assistenziali/riabilitative del territorio di appartenenza dell'utente.
- Verranno altresì dimessi quegli Utenti che, inseriti in via definitiva, manifestino un'alterazione o deterioramento del comportamento dovuti al peggioramento della condizione clinica o psicofisica e tali da risultare incompatibili con il progetto riabilitativo e l'inserimento nel Centro.

Art. 6: ORARI DI APERTURA DEL CENTRO E DI PERMANENZA PER L'UTENZA

- Il Centro di Riabilitazione organizza e regola la propria attività in modo da contemperare i bisogni di ciascun Utente e la necessità di favorire una vita sociale nel rispetto del benessere di tutti gli Utenti presenti.
- Per qualsiasi richiesta l'Utente deve fare riferimento agli operatori preposti ed attenersi alle direttive dagli stessi comunicate.
- Nei casi di utente minore di età o di persona sottoposta a tutela è obbligatorio presentare delega scritta all'accompagnamento e/o alla riconsegna.
- Non è consentito effettuare riprese fotografiche audio e video nei locali del Centro, fatta salva esplicita liberatoria.
- Non fumare in qualunque ambiente chiuso dell'istituto.
- Gli orari stabiliti per la presenza degli Utenti presso il **Settore Semiresidenziale** prevedono l'arrivo al Centro alle ore 08.00 con uscita alle ore 15.00, dal lunedì al venerdì compresi.
- Il **Settore Non Residenziale** è aperto dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 19.00.

Art. 7: RAPPORTI CON GLI UTENTI E CON LE FAMIGLIE / TUTORI DEGLI UTENTI

- Per una buona relazione con la struttura è necessario che gli Utenti ed i familiari/tutori osservino le modalità di comportamento disciplinate dal presente regolamento. Il Direttore Medico, ed i Medici Responsabili, così come le altre figure professionali facenti parte dell'equipe riabilitativa, saranno a disposizione degli Utenti e dei familiari/tutori per eventuali chiarificazioni di merito, riguardanti le linee di condotta educative e riabilitative.
- Gli Utenti e i familiari/tutori dovranno provvedere direttamente, nel caso in cui il Centro faccia richiesta di visite specialistiche o di controlli sanitari specifici presso strutture sanitarie esterne.
- Per qualsiasi comunicazione riguardante l'organizzazione e la permanenza presso il Centro, o altre esigenze specifiche, gli Utenti e i familiari/tutori faranno riferimento al Coordinatore.

- Per qualsiasi comunicazione riguardante l'aspetto clinico gli Utenti ed i familiari/tutori faranno riferimento al Medico Responsabile che segue direttamente l'Utente stesso.
- Il personale, per motivi di riservatezza, non può fornire informazioni telefoniche sui pazienti in trattamento. Per qualsiasi comunicazione riguardante l'aspetto clinico gli utenti ed i familiari/tutore/amministratore di sostegno faranno riferimento al Medico Responsabile che segue direttamente l'utente stesso.
- Comunicare tempestivamente alla U.O. Amministrazione Servizi Socio Sanitari qualsiasi variazione anagrafica.
- Utilizzare l'apposita modulistica quando richiesto (uscite e rientri, ricongiungimenti familiari, richiesta di accompagnamento, richiesta di certificazioni).
- Il Centro non risponde degli oggetti di valore o del denaro che i pazienti hanno con sé.
- Rispettare gli altri fruitori, gli ambienti e il personale osservando il regolamento e più in generale le regole universali della civile convivenza, nei rapporti interpersonali e nelle proprie azioni. Eventuali danni arrecati saranno direttamente addebitati all'utente, se maggiorenne, o ai familiari, se minorenni.

A) Integrazione per utenti residenziali

1. E' facoltà del Medico Responsabile assegnare all'utente il posto letto e il posto a tavola secondo esigenze di ordine generale e delle situazioni psicofisiche personali, nonché effettuare eventuali spostamenti successive tenendo sempre presente le esigenze del singolo temperate con quelle della comunità.
2. L'utente al momento del ricovero deve possibilmente essere fornito di corredo personale identificabile
3. I servizi extra per la cura della persona, richiesti dall'utente sono a carico dell'utente stesso o dei propri familiari.
4. L'utente ha diritto ad un orientamento del progetto riabilitativo finalizzato al mantenimento della più ampia autonomia personale ed al migliore reinserimento sociale al termine del progetto, che pertanto verrà considerato concluso quando gli obiettivi preposti, risultano raggiunti.
5. L'utente ha diritto ad un servizio di lavanderia, erogato a titolo gratuito dall'unità di appartenenza, che però non assume la responsabilità per i capi che richiedano cure particolari.
6. L'utente ha diritto, in assenza di una rete familiare attiva, ad essere accompagnato da mezzi ed operatori del Centro, per quanto tecnicamente possibile e in funzione delle risorse disponibili, secondo una scala di motivazioni articolata come segue: esigenze sanitarie, riabilitative e socio-ricreative
7. L'utente, in relazione alle sue capacità, deve tenere la propria stanza in modo pulito, decoroso ed ordinato; dovrà, altresì, attenersi alle disposizioni che potranno essere via via emanate nel corso della degenza.
8. L'utente deve rispettare gli orari della sveglia, dei turni mensa, delle attività riabilitative, di chiusura della Residenza, di riposo pomeridiano e notturno;

9. L'utente deve avvertire il Coordinatore infermieristico o riabilitativo di una eventuale sua assenza a pranzo o a cena, entro e non oltre, rispettivamente, le ore 10.00 o le ore 15.00 del giorno stesso.
10. Le uscite si suddividono nelle seguenti categorie, indicate secondo l'ordine di priorità riconosciute dal responsabile del Servizio residenti:
 - a) uscite per visite medico specialistiche;
 - b) uscite riabilitative;
 - c) uscite di gruppo socio-ricreative;
 - d) uscite per pratiche amministrative;
 - e) uscite per ricongiungimenti familiari;
 - f) uscite effettuate autonomamente o con parenti ed amici

Tutte le uscite vanno concordate tra le varie unità competenti del centro al fine di rispettare le procedure di assenza e l'ottimizzazione dei servizi di trasporto ed accompagnamento nei casi richiesti

11. L'utente che si allontani senza permesso o che al termine dello stesso non faccia rientro in Istituto o non ne dia immediata comunicazione viene considerato dimissionario e, pertanto, l'unità procederà alla chiusura del progetto riabilitativo che lo riguarda.
12. In caso di uscite al di fuori del Centro non previste dal progetto, il Centro si solleva da qualsiasi responsabilità relativamente a quanto avviene all'utente durante il tempo trascorso all'esterno.
13. Nel caso di assenze per malattia al termine di un ricongiungimento familiare l'utente, o chi ne cura la tutela, dovrà avvisare il coordinatore infermieristico con sollecitudine comunicando, appena conosciuta, la durata della prognosi.
14. L'eventuale ricovero ospedaliero andrà anch'esso comunicato con sollecitudine al coordinatore infermieristico. A tale comunicazione dovrà fare tempestivamente seguito la trasmissione via fax del certificato dell'avvenuto ricovero (lo stesso servizio infermeria provvederà a comunicare al numero di fax 06513018242).
15. I ricongiungimenti familiari non possono superare i 30 giorni l'anno.
16. Gli utenti vengono assistiti durante l'orario di mensa da terapisti, educatori, unità infermieristiche ed assistenti, per utilizzare l'occasione del pasto come momento riabilitativo.
17. Il consumo di bevande alcoliche, per quanto non vietato, viene disciplinato dal comune buon senso; l'abuso delle stesse e gli inopportuni comportamenti indotti potranno essere sanzionati con il mancato rinnovo del progetto terapeutico riabilitativo ed il conseguente allontanamento dal Centro per mancata adesione al progetto stesso.
18. Gli utenti possono ricevere visite previa qualificazione. L'orario è quello di seguito indicato:

Tutti i giorni inclusi i festivi: dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, qualora l'utente non abbia attività riabilitative in corso.

19. Per motivi di sicurezza l'accesso notturno al parco è vietato.
20. Agli utenti sarà permesso circolare e sostare al piano terra e nei luoghi consentiti, fino alle 24.00, orario in cui dovranno raggiungere le proprie stanze, nel rispetto comunque delle esigenze di chi già riposa.
21. In caso di evenienza comportamentale ritenuta grave dal Medico Responsabile, si procederà immediatamente all'allontanamento dell'utente ed alla sospensione o chiusura motivata del progetto. Per grave si intende un comportamento che offenda la pubblica decenza od illegale, come: litigio, diverbi, alterchi, qualora aggravati dall'eventuale passaggio alle vie di fatto, tra ospiti, insulti nei confronti del personale impegnato a qualunque titolo, furti e/o danneggiamenti dolosi.
22. L'accesso alle stanze private o condivise è consentito al personale autorizzato nel rispetto della privacy del paziente.

B) Integrazione per utenti semiresidenziali

1. E' facoltà del Medico Responsabile assegnare all'utente il posto a tavola secondo esigenze di ordine generale e delle situazioni psicofisiche personali, nonchè effettuare eventuali spostamenti successive tendo sempre presente le esigenze del singolo temperate con quelle della comunità.
2. I servizi extra per la cura della persona, richiesti dall'utente sono a carico dell'utente stesso o dei propri familiari.
3. L'utente ha diritto ad un orientamento del progetto riabilitativo finalizzato al mantenimento della più ampia autonomia personale ed al migliore inserimento sociale al termine del progetto
4. L'utente deve avvertire il coordinatore di una eventuale sua assenza a pranzo
5. Gli utenti vengono assistiti durante l'orario di mensa da terapisti, educatori, unità infermieristiche ed assistenti, per utilizzare l'occasione del pasto come atto riabilitativo
6. In caso di evenienza comportamentale ritenuta grave dal Medico Responsabile o dal responsabile dell'unità, si procederà immediatamente all'allontanamento dell'utente ed alla sospensione motivata del progetto. Per grave si intende un comportamento che offenda la pubblica decenza od illegale, come: litigio, diverbi, alterchi, qualora aggravati dall'eventuale passaggio alle vie di fatto, tra ospiti, insulti nei confronti del personale impegnato a qualunque titolo, furti e/o danneggiamenti dolosi

C) Integrazione per utenti non residenziali (ambulatoriali)

1. Tutti gli utenti sono pregati di presentarsi con almeno 5 minuti di anticipo sull'orario stabilito per l'inizio delle terapie.
2. Non è consentito agli accompagnatori (familiari, tutori o parenti in generale) sostare nelle aree di cura durante il trattamento ad eccezione di specifica autorizzazione del

medico responsabile.

3. Le assenze debbono essere comunicate:

- Al responsabile del coordinamento almeno 2 ore prima dell'inizio delle terapie o comunque al verificarsi dell'evento impeditivo
- Nel caso di assenza con certificazione medica la documentazione giustificativa deve pervenire all'unità Amministrazione Servizi Sociosanitari entro la fine del mese di competenza.

4. Le assenze da terapia in cui non è necessaria la certificazione medica potranno essere recuperate solo in caso di accettazione da parte dell'utente dei tempi proposti dal Centro.

Art. 8 ONERI A CARICO DELL'UTENTE

- Nel Settore Semiresidenziale e Residenziale per i progetti riabilitativi in modalità estensiva e per il Settore Non Residenziale l'intero onere è a carico del Servizio Sanitario Nazionale.
- Per il Settore Semiresidenziale e Residenziale per i progetti riabilitativi in modalità di mantenimento, gli oneri a carico dell'Utente sono stabiliti nella misura del 30% della retta, secondo le fasce di reddito definite dalla Delibera Regione Lazio n. 380 del 7.8.2010.

Art. 9: CARTELLA CLINICA E DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Durante il periodo della presa in carico dell'Utente, lo stesso o chi ne fa le veci, può richiedere c/o l'Ufficio Coordinamento, la seguente documentazione, rilasciata per gli usi consentiti dalla legge, e comunque entro il termine massimo di 20 giorni :

- CERTIFICATO DI FREQUENZA c/o IL CENTRO DIRIABILITAZIONE, (in giornata)
- DIAGNOSI FUNZIONALI
- RICHIESTE INSEGNANTI DI SOSTEGNO/AEC (Mod.B)
- CERTIFICATI DIAGNOSTICO/FUNZIONALI AI FINI INVALIDITA' INPS
- RELAZIONI RELATIVE AL PROGETTO RIABILITATIVO INESSERE

Dopo la dimissione, si può richiedere il rilascio di copia della CARTELLA CLINICA, che viene conservata nell'Archivio del Centro Regionale S. Alessio: può essere rilasciata entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

La cartella clinica appartiene all'Azienda, come bene patrimoniale indisponibile. E' un documento sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (Regolamento UE 2016/679).

La richiesta di copia della cartella clinica deve essere presentata dal diretto interessato personalmente (con documento d'identità non scaduto) o da persona delegata, trasmessa per posta, via fax (**06.513018242**) o via email; in caso di delega sono tassativamente richiesti il documento d'identità del richiedente e del titolare della certificazione.

Per i **minorenni**, la richiesta dovrà essere inoltrata da uno dei genitori o da un tutore che dovrà produrre oltre al documento di identità, una autocertificazione attestante la condizione di tutore e l'esercizio della patria potestà sul minore.

Modalità per il ritiro

La Cartella clinica potrà essere ritirata direttamente dall'interessato o da persona da lui delegata con apposita dichiarazione sottoscritta al momento della richiesta, oppure da persona munita di delega con copia del documento di identità del delegante nonché documento di identità dell'interessato. Può essere anche richiesto l'invio per posta con raccomandata r.r. all'indirizzo indicato dal paziente, con spese postali a carico.

Costi

Per ottenere copia della cartella clinica è richiesto un contributo di Euro 10,00 diritti di segreteria + 20 Centesimi per ogni fogliofotocopiato

Modalità di pagamento

- Direttamente presso la U.O. Contabilità;

Art. 10: PERSONALE

Il Centro regionale si avvale di personale specializzato per l'erogazione dei servizi riabilitativi;

Il personale addetto alle attività riabilitative è così composto:

- Direttore Medico
- Medici responsabili dei servizi ambulatoriali (Neuropsichiatra infantile, oculista, psichiatra)
- Medici responsabili dei servizi residenziali e semiresidenziali (fisiatra e neurologo)
- Coordinatore
- Terapisti/Operatori filologici/Educatori
- Infermieri
- Operatori sociosanitari (OSS)

Il personale dovrà tenere un comportamento professionale ed improntato al rapporto di massima correttezza nei confronti dell'utente.

1. A chi rivolgersi nel caso di:

- Comunicazioni assenze e/o ritardi:
 - Dott.ssa Noemi Mescolotto, Coordinatrice servizi Ambulatoriali Età Adulta telefono 06513018333, 3666120279
mescolotton@santalessio.org
 - Dott.ssa Pasqualina Palermo, Coordinatrice servizi Ambulatoriali Età Evolutiva telefono 06513018283, 3346260616
palermol@santalessio.org
 - Dott.ssa Silvia Micarelli, Coordinatrice servizi Ambulatoriali Iprovisione e Riabilitazione Visiva
telefono 06513018361,
micarellis@santalessio.org
 - Dott.ssa Elisa Musacchio , Coordinatrice servizio Semiresidenziale
telefono 06513018536,
musacchioe@santalessio.org
- Per informazioni circa il riconoscimento di invalidità, interventi o rapporti con il territorio e attività di segretariato sociale, rivolgersi all'assistente sociale
 - D.ssa Francesca Fea al n. 06513018393, 3386775308
feaf@santalessio.org
- Per tutte le informazioni relative al progetto riabilitativo contattare il medico responsabile del progetto:
 - Dott. Claudio Carresi (Oculista)
carresic@santalessio.org
 - Dott. Tommaso Lenzi (Oculista)
lenzit@santalessio.org
 - Dott.ssa Ilaria Del Vecchio (NPI)
delvecchioi@santalessio.org
 - Dott.ssa Giusy Spagna (NPI)
spagnag@santalessio.org

- Dott. Alessandro Tamino (Psichiatra)
taminoa@santalessio.org
- Dott. Carmine Attanasi (Fisiatra)
attanasic@santalessio.org
- Dott.ssa Gabriella Egeo (Neurologa)
egeog@santalessio.org

Art. 11: SODDISFAZIONE UTENZA

Il Centro promuove un questionario di soddisfazione dell'utenza. Al fine del miglioramento dei servizi offerti è auspicabile la fattiva collaborazione da parte di tutti gli Utenti.

Il questionario può essere ritirato presso l'URP ed ivi riconsegnato dopo la compilazione.

Art. 12: RECLAMI

Il Centro garantisce la funzione di tutela dei diritti del cittadino/utente attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'utente/familiare può presentare reclamo o direttamente al medico responsabile-coordinatore, fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure in forma scritta, sull'apposito modulo (PGQ 07_03) disponibile presso l'URP e consegnato al responsabile dell'URP

Entro 30 giorni dalla ricezione di un reclamo scritto il Centro invierà la risposta per iscritto.

Art. 13: VOLONTARIATO – TIROCINI

Sarà possibile inserire delle figure che affiancano il personale, quali tirocinanti e volontari. Tali figure non possono sostituire in alcun modo il personale della struttura e svolgere atti sanitari e/o di assistenza se non di carattere ausiliario alle prestazioni rese dal personale della struttura e, nel caso del tirocinante la supervisione sarà affidata ad un tutor, in considerazione del relativo carattere formativo dell'inserimento.

Tirocinanti e volontari sono tenuti a rispettare le norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, il piano di frequenza e le indicazioni fornite dal tutor e le norme di funzionamento previste dal Responsabile della Struttura.

In ogni momento la Direzione Medica potrà allontanare dal Servizio il volontario/tirocinante che dimostri di non condividere le regole ed i valori del Centro, che si basano essenzialmente sul rispetto della persona e dei ruoli. Il volontario/tirocinante non percepirà alcun compenso per l'attività svolta.

Art. 14: SERVIZIO CIVILE

Il Centro potrà avvalersi del contributo del Servizio Civile rispettando la convenzione stipulata tra il Ministero competente e l'Ente. Competerà al Direttore Generale del Centro organizzare il servizio secondo le normative.

Il presente REGOLAMENTO sostituisce i precedenti ed è immediatamente esecutivo e deve essere sottoscritto, per ricevuta ed accettazione, dagli Utenti e dai Familiari/Tutori degli Utenti del Centro di Riabilitazione. Per gli Operatori, che a qualsiasi titolo prestano la loro attività presso la struttura e da quanti svolgono la loro azione a favore degli Utenti del Servizio stesso, una copia del REGOLAMENTO verrà affissa nella bacheca del Settore Semi Residenziale e Residenziale e nella Sala d'Attesa del Settore Non Residenziale.