



# **CARTA DEI SERVIZI**

**“CENTRO F.K.T. Dr. Mele S.r.l.”**

**CENTRO DIURNO DI RIABILITAZIONE GLOBALE**

**Sede Legale: Via Galvani Pal. f/4 – 07026 OLBIA (OT) Tel./Fax 0789/53448**

**Sede Operativa: Via Galileo Galilei 19B – 07026 OLBIA (OT) Tel./Fax 0789/50012**

# INDICE

## **1) Prestazioni del servizio e fini istituzionali**

### **1.1. Chi siamo**

### **1.2. Storia e Mission del Centro F.K.T. Dr. S. Mele**

### **1.3. Cos'è la Carta dei Servizi**

### **1.4. I principi della nostra Carta dei Servizi**

### **1.5. Dove siamo**

## **2) Struttura, metodi e articolazione dei servizi attivati**

### **2.1. Tipi di patologie trattate**

### **2.2. Le modalità di erogazione e i destinatari**

### **2.3. Le procedure d'accesso**

### **2.4. Lista d'attesa e suoi criteri**

### **2.5. Il processo di lavoro**

### **2.6. Gli orari di apertura**

### **2.7. I nostri servizi**

### **2.8. La struttura**

## **3) Progetto qualità: impegni e programmi**

### **3.1. Gestione delle risorse umane**

### **3.2. Modalità relativa al trattamento dei dati**

## **4) Informazione, verifica e tutela**

### **4.1. Diritto all'informazione**

### **4.2. La partecipazione, i diritti e i doveri degli utenti**

### **4.3. Gestione dei reclami**

### **4.4. Scheda reclami**

## **1) Prestazioni del servizio e fini istituzionali**

### **1.1. Chi siamo**

Il Centro F.K.T. Dott S Mele, con sede operativa in Olbia, è una struttura sanitaria accreditata e convenzionata, con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale nell'ambito della ASL 2 di Olbia, per la riabilitazione dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali . In generale il Centro tratta tutti quei deficit della funzionalità e delle capacità fisiche e/o sensoriali che causano uno svantaggio sociale ed esistenziale e in grado di provocare, se non adeguatamente trattate, processi di emarginazione. In tal senso i servizi operano per:

- prendere in considerazione la persona nella sua unicità e globalità
- offrire attività differenziate e personalizzate
- realizzare percorsi evolutivi di sostegno e promozione anche mediante attività che valorizzino la singola persona, i suoi interessi e le sue potenzialità
- incrementare, laddove possibile, abilità e competenze sociali per favorire l'autonomia della persona
- valutare periodicamente le attività, in modo partecipato dagli utenti e le famiglie, al fine di impostare ed articolare in modo adeguato il servizio.

### **1.2. Storia e Mission del Centro F.K.T. Dr. S. Mele**

Gli obiettivi fondamentali del Centro sono favorire l'adattamento sociale, l'autonomia e l'integrazione delle persone disabili, anche in grave situazione di handicap, favorendone la partecipazione attiva all'interno dei processi riabilitativi e l'inserimento sociale.

La riabilitazione è intesa come un processo di rieducazione delle capacità residue , il cui obiettivo è di ottenere il miglior livello di vita possibile per le persone disabili, tanto sul piano fisico che su quello funzionale, sociale ed emozionale. Il fine ultimo è, dunque, aiutare tali individui a muoversi e comunicare efficacemente nei rispettivi ambienti.

### **1.3. Cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi del Centro F.K.T. Dr. S. Mele è uno strumento di tutela dei diritti alla salute delle persone che fruiscono delle prestazioni e degli interventi da noi offerti.

Attraverso questo documento intendiamo fornire, in maniera esaustiva e trasparente, un resoconto delle attività, delle prestazioni erogate, degli strumenti utilizzati, delle condizioni in cui si opera, dei meccanismi di partecipazione e degli standard di qualità ai quali il Centro si attiene rigorosamente. La Carta dei Servizi introduce, in base al DPCM 19/5/95 che ne ha fissato per primo i contorni, il concetto secondo cui il servizio sanitario, sia esso pubblico che privato, debba assicurare ai suoi fruitori un processo di chiara comunicazione delle prestazioni che offre.

### **1.4. I principi della nostra Carta dei Servizi**

Con la presente Carta dei Servizi, Il Centro F.K.T. Dr. S. Mele intende:

- rendere espliciti i valori e i principi di riferimento ai quali si ispira
- far conoscere le sue attività e i servizi resi alle persone disabili
- informare sulle modalità di erogazione del servizio
- esplicitare le forme di relazione e di partecipazione dei cittadini-utenti
- impegnarsi al rispetto di specifici obiettivi di qualità

- impegnarsi a erogare servizi secondo criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Gli obiettivi di qualità verso i quali orientiamo il nostro lavoro sono i seguenti:

1. sviluppare e potenziare le possibilità concrete di ogni persona disabile, valorizzandone le differenti abilità pur in presenza di menomazioni significative;
2. aumentare il grado di autonomia, indipendenza e autodeterminazione possibile in ciascun individuo;
3. favorire l'instaurarsi di un rapporto equilibrato con il mondo circostante, orientato al raggiungimento del benessere individuale e collettivo;
4. costruire con le persone disabili, le famiglie e il territorio percorsi partecipati tendenti a favorire la crescita e lo sviluppo integrale della persona e la sua piena inclusione sociale.

La metodologia da noi utilizzata è improntata sulla presa in carico globale della persona con disabilità, che presuppone lo sviluppo e la costruzione partecipata e congiunta di ogni singolo progetto di vita, un lavoro di rete con altri servizi, agenzie educative, mondo del lavoro e il territorio in generale. Essa abbraccia in pieno lo schema concettuale biopsicosociale definito nell'ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute - 2001) che definisce la disabilità come "la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di una persona, i fattori personali, il suo coinvolgimento nelle situazioni di vita e i fattori ambientali che rappresentano le circostanze in cui vive l'individuo".

### **1.5. Dove siamo**

Il Centro F.K.T. Dr. S. Mele ,è situato a Olbia in Via Via Galileo Galilei 19B , è ospitato al 2° piano di in una struttura senza barriere architettoniche. Facilmente raggiungibile dai paesi dell'hinterland dispone di ampi parcheggi fronte strada alcune dei quali molti riservati ai portatori di handicap. La sede è dotata di locali adibiti all'accoglienza, all'accettazione e alla direzione, nonché di palestre di neuro-riabilitazione motoria, logopedia, psicomotricità, laboratori, mensa, sale per attività di gruppo e terapia occupazionale.



## **2) Struttura, metodi e articolazione dei servizi attivati**

## 2.1. Tipi di patologie trattate

Al Centro affluiscono pazienti giovani e adulti:

- Con una parziale compromissione a carico del sistema neuromotorio , anche associata a **deficit sensoriale**.
- Con maggior interessamento del versante relazionale definiti come **disturbo generalizzato dello sviluppo** .
- con **patologie dell'area cognitivo-relazionale** e con disturbi del comportamento.
- Con compromissione del sistema neuromotorio e con deficit sensoriali.

## 2.2. Le modalità di erogazione e i destinatari

**Il Centro eroga** prestazioni dirette al recupero funzionale e sociale di menomazioni e/o disabilità e, nei casi di danno stabilizzato ma passibile di effetti involutivi, finalizzate al mantenimento dei livelli funzionali raggiunti e al rallentamento del processo involutivo, tipico delle forme degenerative.

L'equipe multidisciplinare del Centro in relazione alla proposta di intervento terapeutico riportato dall'impegnativa , procede ad una presa in carico globale dell'utente .Il paziente può accedere tramite accesso diretto o tramite l'ente inviante UVT tramite le segnalazioni da parte dei Distretti Sanitari che richiedono un trattamento riabilitativo diurno a tempo determinato, suscettibile o meno di proroga in base alla verifica dei risultati conseguiti.

Le prestazioni sono in regime diurno dalle ore 9 alle 16, .Le prestazioni vengono adattate di volta in volta ai singoli progetti riabilitativi, in conformità degli orari di apertura determinati dagli standard dei Centri di riabilitazione globale diurno.

## 2.3. Le procedure d'accesso

L'accesso alle prestazioni riabilitative avviene in seguito alla presentazione di prescrizione da parte del medico di medicina generale , su apposito modulo del S.S.N.( ricetta rossa) .

La proposta di inserimento può essere richiesta direttamente anche da una struttura ospedaliera o da uno specialista della A.S.L. L'UVI valuta l'appropriatezza e la congruità dei trattamenti.

Le prenotazioni per l'accesso possono essere effettuate di persona presso la sede legale dello Centro in via Galvani, ma anche telefonicamente dal lunedì al venerdì (dalle ore 8,30 alle ore 13 ).

I referenti preposti a tale incarico sono il Direttore Sanitario e il Coordinatore del servizio.

Al fine di assicurare un servizio adeguato, si precisa che hanno diritto alle prestazioni di questo Centro di Riabilitazione tutte le persone che necessitano di trattamenti riabilitativi complessi per i quali si renda necessaria la definizione di un progetto riabilitativo globale .

Ogni domanda di intervento terapeutico-riabilitativo che giunge al nostro Centro di Riabilitazione è valutata dal Direttore Sanitario il quale, entro breve tempo, accoglie la richiesta dell'utente o dei familiari, ascolta i loro bisogni e aspettative, esamina i dati anamnestici e le informazioni cliniche necessarie per un iniziale inquadramento terapeutico, informa sui nostri servizi offerti. Quando, durante la prima valutazione, si individuano problematiche che giustificano un intervento

terapeutico, il Direttore Sanitario verifica la disponibilità ricettiva della struttura e, in caso positivo (previa verifica con i nostri medici specialisti), dispone per l'inserimento informando gli interessati sulla documentazione e le modalità per ottenere la prestazione in convenzione senza oneri a carico del paziente.

#### **2.4. Lista d'attesa e suoi criteri**

Ogni nuova richiesta viene registrata dal Direttore Sanitario, che si impegna a comunicare agli interessati i tempi (approssimativi) di attesa necessari per l'inserimento in terapia, entro quindici giorni da quando la richiesta contenente tutta la documentazione necessaria è stata accolta. Il Direttore Sanitario, nella scelta dei nominativi in lista d'attesa da inserire nel processo terapeutico, tiene conto dei seguenti criteri( le modalità della lista d'attesa sono specificate in apposita procedura):

- a) urgenza
- b) numero progressivo e data di arrivo della richiesta registrati sulle liste specifiche dei trattamenti.

#### **2.5. Il processo di lavoro**

Per meglio garantire l'efficacia dell'intervento riabilitativo il Centro prefigura gli obiettivi e i tempi di realizzazione all'interno di un processo di lavoro che ne persegua l'esito positivo. A tale processo viene preposto il lavoro di una équipe multidisciplinare, composta da:

##### **PERSONALE MEDICO E TECNICO LAUREATO**

- ✓ • Fisiatra direttore medico
- ✓ • Neuropsichiatra
- ✓ • Ortopedico
- ✓ • Neurologo
- ✓ • Psicologi
- ✓ • Assistente Sociale

##### **PERSONALE DI RIABILITAZIONE E DI ASSISTENZA SANITARIA**

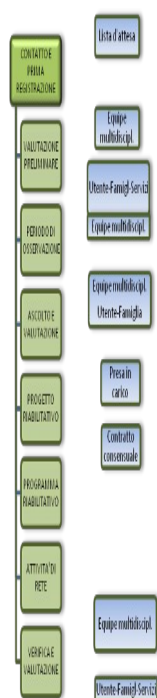
- ✓ • Fisioterapisti
- ✓ • Terapisti della neuro e psicomotricità

- ✓ • Logopedisti
- ✓ • Tecnici della Riabilitazione
- ✓ • Educatori professionali
- ✓ • Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)
- ✓ • Assistenti - accompagnatori disabili .

L'équipe multidisciplinare ha il compito di definire il piano individualizzato di intervento per ogni fruitore del servizio e di stabilire i tempi e le modalità di esecuzione e verifica del piano stesso. Alla definizione, all'attuazione e alla valutazione del piano individualizzato viene richiesta l'attiva partecipazione della persona interessata e/o dei suoi familiari o tutori.

## L PROCESSO DI LAVORO DEL CENTRO FKT DR S Mele SRL

### INVIO



### DIMISSIONE

#### 2.6. Gli orari di apertura : giornata tipo

Il Centro di Riabilitazione è aperto mediamente 8 ore al giorno dal lunedì al venerdì, con orario compreso tra le 8:30 e le 16:30.

9.00 - 10.00 ACCOGLIENZA: lettura giornale e confronto di gruppo

10.00 -11.30 LABORATORI STRUTTURATI : ARTE , RIABILITAZIONE COGNITIVA, NEUROMOTORIA.

Seguono una programmazione semestrale e vedono inseriti i soggetti in base al progetto individualizzato di ognuno.

11.30 –12.00 PREPARAZIONE PRANZO ed ATTIVITA' NON STRUTTURATE:

Secondo una programmazione giornaliera vengono individuate le persone che insieme all'operatore di riferimento si occupano della preparazione della tavola a gruppi di 5 persone per giorno. Le persone che non sono in grado di svolgere tale attività usufruiscono di questo tempo non strutturato per attività di svago (visione tv, lettura giornale, compilazione della propria agenda)

12.00 –13.00 PRANZO

Il menù del pranzo viene selezionato dai pazienti in collaborazione con gli operatori con cadenza settimanale e a gruppi di 5 persone.

13.00 –14.30 ATTIVITA' NON STRUTTURATE:

ogni persona può usufruire di questo momento della giornata secondo le proprie esigenze, riposandosi o svolgendo attività di svago sia di gruppo che individuali

14.30 –15.30 LABORATORI STRUTTURATI:

seguono una programmazione semestrale e vedono inseriti i soggetti in base al progetto individualizzato di ognuno

15.30 –16.30 CHIUSURA DELLA GIORNATA:

si chiude la giornata, ci si saluta ed eventualmente si danno comunicazioni riguardanti gite, chiusure o particolari attività

I pazienti giornalmente svolgono almeno 45 minuti di riabilitazione singola in base al programma riabilitativo che comprendono : Terapia fisica , Riabilitazione , Psicomotricità , Logopedia , Supporto psicologico, Terapia occupazionale.

## **2.7. I nostri servizi**



- Trattamento psicomotorio individuale o di gruppo
- Trattamento fisioterapico individuale e di gruppo
- Trattamento logopedico individuale o di gruppo
- Trattamento di terapia occupazionale individuale o di gruppo
- Accompagnamento e sostegno familiare ( Assistenza Sociale)
- Laboratorio di stimolazione sensoriale
- Laboratorio espressivo-creativo ( Laboratorio D'Arte)
- Attività strutturate per autistici ( Psicomotricità)
- Laboratorio motorio esterno (parco)

### **Laboratorio di creatività.**

Il laboratorio, dall'unione di materiale povero e fantasia, permette la creazione di piccoli ma graziosi capolavori, resi unici dalla manodopera dei pz.. Obiettivo principale è quello di aiutare il pz. a sviluppare il proprio senso critico, incrementare l'autostima e la fiducia in se stessi. L'elaborazione di oggetti sempre nuovi e diversi stimola l'intuito, sviluppa la calma e la forza interiore. I momenti del laboratorio favoriscono situazioni di confronto ed espressione dei propri vissuti che vengono condivisi all'interno del gruppo di lavoro, favorendo la costruzione individuale di nuove strategie di risoluzione di problemi.

### **Laboratorio teatrale.**

Il laboratorio Teatrale si sviluppa con lo scopo di intraprendere un percorso terapeutico - riabilitativo che miri a valorizzare la corporeità e tutta la comunicazione insita in essa favorendo l'incontro del pz con sé stesso e con lo spazio intorno a sé, trovando un equilibrio tra realtà interna ed esterna. Il laboratorio teatrale esprime modalità comunicative, di trasmissione di contenuti culturali, di sentimenti e di emozioni e soprattutto permette a chi vi partecipa di esprimersi, di raccontare e raccontarsi. Il teatro permette di sperimentare metodi di comunicazione verbale e non utilizzando come strumenti *la parola* (importante nell'interazione e nello scambio con l'altro) e i *gesti* (con il suo corredo di azioni e di atti motori che diventano il linguaggio).

### **Laboratorio di informatica.**

L'informatica, oggi, riveste un ruolo molto importante per la vita professionale e sociale di ciascuno; il computer è divenuto, ormai, uno strumento fondamentale e di uso comune in quasi tutte le realtà lavorative e non. Il Centro Diurno propone percorsi base di apprendimento (Windows, Internet e Office), indicati per i principianti, che consentono di sviluppare un approccio corretto verso gli strumenti informatici.

### **Psicoeducazione.**

La maggior parte degli ospiti del C.D. trascorre le sue giornate tra la famiglia e la struttura: ogni giorno essi adottano atteggiamenti di attacco e di difesa dettati molto spesso dal carico che gli stessi sentono, per lo più dovuto alla malattia. Si rende utile fargli apprendere, quindi, adeguate abilità di comunicazione e di risoluzione dei problemi, al fine di migliorare la loro qualità di vita. L'equipe del Centro Diurno confidando nell'efficacia del metodo psicoeducativo integrato, ha concordato di applicare questo metodo al gruppo ospiti e ad alcune famiglie.

### **Progetto Benessere**

Il progetto di psicoeducazione alimentare risulta essere uno strumento importante per un percorso riabilitativo volto al miglioramento della qualità di vita attraverso l'acquisizione di conoscenze ed azioni ad appannaggio di uno stile di vita sano. A tal fine si individuano argomentazioni relative all'alimentazione e all'esercizio fisico. Si struttura di una parte pratica, che coinvolge i pz in palestra per due volte a settimana ( a gruppi : lunedì, mercoledì , venerdì e martedì ,giovedì ), e una parte teorica che si tiene con un appuntamento mensile rivolto a utenti e familiari. L'attività ha come obiettivi globali i seguenti: dare una risposta al problema dell'aumento ponderale .

### **Social Skill Training II S.S.T**

è un intervento riabilitativo con programma strutturato che mira all'insegnamento e rafforzamento delle abilità sociali di base. Per abilità sociali si intende: "La capacità di utilizzare modelli comportamentali e comunicazionali capaci di aumentare la possibilità di ottenere risposte Positive dall'ambiente". Una persona è socialmente abile se sa comunicare con gli altri in modo da soddisfare ogni suo diritto, richiesta o obbligo, senza recare alcun danno a se stessi o agli altri. Il Percorso del Social Skill Training ha un'efficacia riabilitativa, dimostrato in 20 di ricerca, nel migliorare le competenze sociali dei pazienti con vari tipi di disturbi mentali. Molte ricerche indicano che tutti i comportamenti della comunicazione possono essere appresi e quindi possono essere modificati con l'esperienza e l'insegnamento.

#### **Cineforum**

L'attività prevede la visione di un film scelto e condiviso dai pazienti, a cui segue un momento di riflessione e confronto per accrescere gli interessi dei pz, educandoli alla socializzazione e alla discussione. L'attività è stata programmata per incrementare momenti di riflessione di gruppo, stimolando stati d'animo ed emozioni derivanti dal film, che possano essere elaborati e discussi insieme. A ciò va aggiunto il bisogno di trovare nuovi strumenti che possano essere utili ad aumentare la concentrazione, l'attenzione, l'osservazione, l'ascolto. Durante l'attività saranno visionati film appartenenti a quattro tematiche fondamentali: amore, comicità, amicizia e salute mentale.

#### **- Alfabetizzazione**

#### **Programmi di Animazione/inserimento Sociale.**

Il Centro Diurno inserisce nel planning delle attività strutturate interne, passeggiate culturali nel territorio, con l'obiettivo di aumentare le conoscenze storico-sociali e di favorire occasioni di socializzazione.

### **2.8.La struttura**

**Sede Operativa Olbia Via Galvileo Galilei 19 b 2° piano Tel e Fax : 0789/50012**

**Indirizzo e-mail: [studiofkt.mele@tiscali.it](mailto:studiofkt.mele@tiscali.it)**

Sede legale, amministrativa : Via Galvani pal. f/4 OLBIA. Telefono: 0789/53448, Fax: 0789/51524

### **3) Progetto qualità: impegni e programmi**

#### **3.1. Gestione delle risorse umane**

Per tutto il personale dipendente il nostro Centro applica il contratto collettivo nazionale .

#### **CRITERI GUIDA**

I criteri che guidano la gestione delle risorse umane sono essenzialmente quelli della presa in carico globale della persona disabile, della sinergia tra i vari interventi posti in essere e del lavoro d'équipe. Per meglio ottenere questo risultato, vengono dedicate due ore settimanali di lavoro d'équipe per i singoli progetti individuali all'interno dell'orario di lavoro, un incontro mensile di carattere più organizzativo e di monitoraggio progettuale, un appuntamento annuale per la definizione delle linee progettuali che si intendono attuare e un altro per la loro verifica e valutazione, coincidenti rispettivamente ad inizio e a fine anno sociale.

#### **TURNI DI LAVORO**

I turni di lavoro dei singoli operatori vengono annualmente adattati all'esigenza dell'utenza in generale e al singolo operatore in particolare. La scelta di non standardizzare l'orario di lavoro di tutti gli operatori (cioè il non inizio e fine del lavoro quotidiano uguale per tutti) permette al nostro Centro maggiore flessibilità nel modificare i turni più volte in un anno, con l'accordo delle parti. Qualora sia l'operatore a doversi assentare per motivi di servizio è previsto il recupero in altri orari concordati delle terapie non effettuate.

Il sistema delle sostituzioni prevede due possibilità: una interna, tramite l'interscambiabilità degli operatori, l'altra esterna attraverso altro personale di pari qualifica, qualora l'assenza dell'operatore titolare si dovesse protrarre per un lungo periodo (maternità, malattia, astensione).

#### **RECLUTAMENTO**

Il reclutamento del personale avviene attingendo i nominativi dalla banca dati interna dei curriculum pervenuti e debitamente classificati. La ricerca del personale più idoneo avviene previo colloquio valutativo dei requisiti con i responsabili del centro ed, eventualmente, con il coinvolgimento dell'operatore tecnico afferente la branca di ricerca.

#### **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO**

Il Centro facilita anche a livello amministrativo - la formazione e l'aggiornamento continui del personale. Sono previste tre modalità formative: a) individuale, riferita cioè ad ogni singolo profilo professionale; b) di équipe, rivolta all'acquisizione congiunta di strumenti e metodi del lavoro multidisciplinare; c) di ente, rivolta a una migliore conoscenza dei quadri di riferimento concettuali delle politiche sociali e sanitarie e delle strategie di cambiamento sociale, come ad esempio l'inclusione e la qualità sociale.

### **3.2. Modalità relativa al trattamento dei dati**

I dati relativi alle singole persone disabili in trattamento vengono debitamente raccolti all'interno di una cartella sociosanitaria nella quale sono contenuti:

- la cartella clinica con tutti i dati relativi ai ricoveri, visite specialistiche, esami effettuati presso altre strutture sanitarie.
- un diario nominativo e annuale con i dati anamnestici, le valutazioni degli specialisti, il progetto riabilitativo individuale, la programmazione delle attività, le verifiche periodiche;

Tutti gli altri dati personali sono informatizzati e appositamente custoditi.

Dal 2000 il Centro di Riabilitazione ha adottato un Regolamento interno per la raccolta dei dati personali e disposizione per la sicurezza dei medesimi, in base alla legge n.675/1996, al D.lgs n.135/1999, al D.lgs

n. 282/99, al D.lgs n. 196/2003 e al D.P.R. n. 318/1999. Copia del Regolamento è esposta nella bacheca della sala d'attesa del Centro.

## **4) Informazione, verifica e tutela**

### **4.1. Diritto all'informazione**

Il Centro F.K.T. Dr. S. Mele garantisce a tutti i propri utenti l'accessibilità alle informazioni riguardanti i servizi erogati.

Il diritto all'informazione sugli aspetti di natura giuridica è compreso nell'ambito della normativa sulla "trasparenza amministrativa", che consente l'accesso da parte dell'utente a tutte le informazioni e anche alla documentazione riguardante diritti della persona sanciti dalla vigente legislazione. Il Centro garantisce all'utente, ai sensi della normativa vigente, sia la tutela della privacy che la piena soddisfazione dei propri diritti di accesso e di informazione.

### **4.2. La partecipazione, i diritti e i doveri degli utenti**

Gli utenti hanno diritto:

- a) alla libera scelta del servizio, libera scelta della Struttura, libero accesso alle prestazioni Riabilitative (Sentenza TAR n°706/2002 e n°1107/2008)
- b) alla conoscenza del funzionamento e dei servizi del Centro
- c) alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori
- d) all'uguaglianza nell'accesso a tutti gli aventi diritto, senza alcuna distinzione di razza, religione, sesso, cultura
- e) al diritto alla privacy
- f) alla continuità della prestazione richiesta
- g) all'intervento terapeutico globale
- h) alla partecipazione attiva al progetto e al programma riabilitativo
- i) alla sicurezza
- j) all'organizzazione di un sistema di reclamo
- k) al costante aggiornamento del personale

La partecipazione degli utenti avviene attraverso:

- incontri per la stesura e la condivisione del progetto riabilitativo individuale
- incontri di verifica del progetto e del programma riabilitativo
- assemblee annuali tra gli utenti e i responsabili del servizio
- la compilazione periodica di un questionario di rilevazione dello stato di soddisfazione del fruitore rispetto al servizio erogato

Agli utenti viene chiesto di:

- Rispettare gli orari e i tempi concordati
- Comunicare tempestivamente al Centro eventuali assenze
- Partecipare attivamente ai programmi riabilitativi
- Rispettare gli altri fruitori, gli ambienti e il personale

#### **4.3. Gestione dei reclami**

Un reclamo è espressione di una insoddisfazione, che richiede una risposta. Le segnalazioni, inoltre, dal punto di vista dell'ente erogatore sono utili per conoscere i problemi esistenti, eventuali disfunzioni del servizio e per prevedere possibili e adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni e dell'organizzazione del servizio.

Nel Centro di riabilitazione la procedura per la raccolta dei reclami è la seguente:

- la ricezione dei reclami è effettuata dal personale del servizio;
  - la segnalazione va prodotta entro 15 giorni dall'accaduto;
  - la segnalazione può avvenire in via verbale, telefonica o scritta; per la necessaria formalizzazione si - - - chiede comunque la compilazione dell'apposita scheda, di seguito riportata, eventualmente correlata da relazioni o documenti;
  - la risposta al reclamo sarà comunque garantita e, per disfunzioni di rilevante entità, sarà scritta e inviata entro 30 giorni dalla segnalazione.

#### 4.4. Scheda reclami

**Centro F.K.T. Dr. MELE S.r.l.**

SCHEDA RECLAMO

Nome e cognome utente del Centro (o tutore)

Indirizzo

Telefono

Descrizione del reclamo:

Firma utente del Centro (o chi ne fa le veci)

Firma del personale che raccoglie il reclamo

**CENTRO F.K.T. Dr. S. Mele S.r.l.**

**Via Galvani F3 Olbia**

**email: [studiofkt.mele@tiscali.it](mailto:studiofkt.mele@tiscali.it)**