



ISTITUTO
SANTA CHIARA

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO AMBULATORIALE TERAPEUTICO-RI/ABILITATIVI INTENSIVO
ED ESTENSIVO PER I DISTURBI DELLO SPETTRO AUTISTICO –
MERINE DI LIZZANELLO (LE)

Sede legale: Lecce (LE)

Indirizzo: Via Campania 5, Lecce 73100

Telefono: 0832/348383

FAX: 0832/340570

Email: amministrazione@istitutosantachiara.it

Sito web: www.istitutosantachiara.it

Partita IVA: 03625370758

Aggiornata al 14.06.2023

Sommario

<i>Introduzione</i>	4
<i>A cosa serve la Carta dei Servizi</i>	4
<i>Storia</i>	4
<i>La Mission</i>	5
<i>La Vision</i>	6
<i>Principi fondamentali</i>	9
<i>Ricerca scientifica</i>	9
<i>Sistema Gestione Qualità</i>	10
<i>Customer satisfaction</i>	10
<i>Rischio clinico</i>	10
<i>Prevenzione e protezione</i>	11
<i>Settore formazione</i>	11
<i>Modalità di informazione sui servizi</i>	12
<i>Personale</i>	12
<i>Modalità di accoglienza</i>	13
<i>Diritti e doveri degli utenti</i>	13
<i>Tempi di attesa</i>	14
<i>Convinzioni etiche e religiose</i>	14
<i>Mediazione linguistico-culturale</i>	14
<i>Divieto di fumo e altri divieti</i>	15
<i>Divieto di introduzione e consumo di alimenti a uso collettivo</i>	15
<i>Barriere architettoniche/percorsi</i>	15
<i>Eventi ricreativi</i>	15
<i>Intervento del personale sanitario in ambito scolastico</i>	15
<i>Accesso di Cani Guida</i>	16
<i>CENTRO AMBULATORIALE TERAPEUTICO-RI/ABILITATIVI INTENSIVO ED ESTENSIVO PER I DISTURBI DELLO SPETTRO AUTISTICO – MERINE DI LIZZANELLO (LE)</i>	17
<i>Dove siamo</i>	17
<i>Il Servizio</i>	17
<i>Prestazioni ambulatoriali</i>	17

<i>Orari</i>	18
<i>Modalità di accesso alla struttura</i>	18
<i>Processo di costruzione e diffusione della carta dei servizi</i>	20
<i>Matrice di responsabilità della Carta dei Servizi</i>	20
<i>Distribuzione della carta dei servizi</i>	20
<i>Validità della Carta Dei Servizi</i>	20

Introduzione

Gentile Utente,

la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento mediante il quale Istituto Santa Chiara s.r.l. fa conoscere agli utenti la propria organizzazione.

Essa ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra Struttura, per aiutare i cittadini a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri Servizi, più chiari i doveri e i diritti.

La Carta dei Servizi si offre, quindi, come testimonianza della nostra *mission* e *vision* aziendali. Un approccio nel quale trovano significato tangibile i valori bio-psico-sociali del paziente, ricreando un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare, mettendo la Persona al centro delle nostre cure.

Tale documento rappresenta, quindi, l'impegno specifico dell'Istituto per una gestione sempre più efficiente, attenta e sensibile nei confronti dell'utente; fornisce informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità d'accesso, sulla fruizione delle prestazioni e sulla struttura erogante, sugli standard di qualità adottati e sulle forme di tutela, quali il reclamo dei diritti degli utenti.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico pronto ad essere aggiornato in virtù dei risultati emersi dalle verifiche periodiche sulla soddisfazione, ottenuti grazie ai questionari che raccolgono il giudizio dell'utente sulla qualità percepita del servizio offerto.

Al fine di rendere più agevole la lettura e finalizzare il processo di conoscenza dei contenuti riportati nel presente documento, i termini di uso non comune e più di pertinenza dell'ambito sanitario e logistico sono esplicitati nello stesso contesto del paragrafo in maniera più chiara e accessibile.

I contenuti del presente documento sono integralmente disponibili anche sul sito www.istitutosantachiara.it.

A cosa serve la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi non è un semplice mezzo di consultazione, bensì uno strumento completo di informazione su tutte le prestazioni offerte da Istituto Santa Chiara, affinché l'utente possa conoscere le modalità per accedervi.

Lo scopo principale è quello di garantire agli utenti il pieno rispetto dei loro diritti e, in quanto pazienti, la massima dignità. Con questo spirito, l'utente è pregato di esaminare le indicazioni contenute in questa nostra "Carta dei Servizi", offrendoci la propria collaborazione, presentando eventuali personali osservazioni o suggerimenti finalizzati al raggiungimento di un ulteriore miglioramento della qualità dell'assistenza.

Storia

All'inizio c'è il sogno visionario; poi una o più persone traducono il desiderio e la possibilità in atto creativo.

Un'azienda nasce così.

E nel sogno e nella visione non appare soltanto l'intenzione a realizzare e a produrre; l'azione del dar vita è guidata dai modelli e dallo stile che qualificano chi è coinvolto in tale impegno, consentendo in tal modo la concretizzazione personalizzata di quel disegno.

Prima che nascesse Istituto Santa Chiara esisteva già un retroterra di esperienze di clinica e di vita che aspettavano soltanto il loro compimento. Bisognava mettere insieme buone pratiche e sensibilità per validare ancor di più l'azione già sperimentata e verificata come efficace.

E così è stato. Nel 2002 viene fondato il gruppo Istituto Santa Chiara che da allora svolge, fra le altre cose, attività sanitaria privata, accreditata con il SSR (Servizio Sanitario Regionale).

Il nome "Santa Chiara" per richiamare con semplicità lo spirito di servizio per l'accoglienza e la presa in carico di chi ha bisogno; i settori della psicoterapia, della riabilitazione complessa, della radiologia con grandi macchine, della formazione post-universitaria e per l'aggiornamento professionale, tutti finalizzati a rispondere a richieste di aiuto e di cura.

La Mission

Istituto Santa Chiara S.r.l. ha la finalità di tutelare, migliorare e promuovere la salute dei cittadini. L'Azienda è un ente privato accreditato e convenzionato, che risponde ai bisogni di salute della popolazione attraverso l'offerta di prestazioni sanitarie che si caratterizzano anche per la loro connotazione in termini di alta specialità e di specifico carico assistenziale. In particolare, l'Azienda:

1. provvede alla erogazione di prestazioni sanitarie anche di alta complessità e di efficacia scientificamente dimostrata;
2. eroga prestazioni sanitarie finalizzate a garantire la prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione delle patologie anche di medio-bassa complessità, aventi elevato impatto assistenziale ed appropriate rispetto alle risorse disponibili;
3. definisce e sviluppa le attività di formazione, ricerca ed innovazione, al fine di offrire servizi sempre più qualificati ai cittadini e per valorizzare le capacità e gli impegni dei professionisti;
4. contribuisce alla promozione, al mantenimento e allo sviluppo dello stato di salute della popolazione del territorio regionale, sviluppando sinergie con le Aziende Sanitarie. A tal fine ricerca l'integrazione con esse, al fine di implementare e sviluppare un modello organizzativo a rete integrata e multidisciplinare di servizi volte ad offrire una ampia gamma di prestazioni.

Le scelte sanitarie dell'Azienda sono effettuate in coerenza con le politiche regionali e gli atti di programmazione nazionale e regionale. L'insieme dei criteri e dei principi che l'Azienda ha scelto di praticare in relazione ai propri scopi, che costituiscono il comune ed esplicito punto di riferimento per l'azione gestionale e per la definizione dell'organizzazione aziendale, è orientato dai seguenti valori fondanti:

1. la centralità della persona,
2. il rispetto della dignità umana
3. l'equità
4. l'etica professionale;
5. la qualità clinico-assistenziale,
6. l'appropriatezza,
7. il coinvolgimento e la qualificazione continua delle risorse umane, da sostenere attraverso programmi permanenti di formazione e aggiornamento, mirati al cambiamento per il miglioramento del sistema aziendale;

8. la continua ricerca di percorsi assistenziali innovativi sia dal punto di vista tecnologico che organizzativo;
9. l'equilibrio tra i servizi offerti e le risorse disponibili;
10. promozione e garanzia di partecipazione alla propria attività dei singoli cittadini e delle loro associazioni, nel rispetto delle norme generali, ricercando il coordinamento con il sistema degli Enti locali per accrescere l'efficacia dei propri interventi.

La Vision

La *Vision* aziendale si basa su:

- **Perseguimento dell'eccellenza**

L'Azienda sostiene le azioni tese a creare un ambiente favorevole per l'espressione dell'eccellenza clinica e assistenziale, a favorire l'attività di ricerca e di sperimentazione e a valorizzare le risorse professionali, anche attraverso il confronto con altre realtà sia regionali che sovraregionali, sicuro fattore di miglioramento della qualità dell'assistenza. La continua introduzione di nuove tecnologie e lo sviluppo di **modelli** organizzativi e gestionali innovativi rappresenta, inoltre, la condizione atta a garantire l'eccellenza delle prestazioni strumentali a supporto delle decisioni cliniche.

- **Centralità dell'utente ed equità di accesso**

Il principio di centralità dei bisogni dell'utente è garantito, oltre che dalla scelta di modelli che determinano la maggiore flessibilità e funzionalità organizzativa, anche dalla definizione ed attuazione di percorsi e protocolli assistenziali integrati e multidisciplinari. Il principio di equità di accesso è garantito dalla costante ricerca di una corretta allocazione delle risorse, atte a determinare una costante e continua rimodulazione dell'offerta di prestazioni in rapporto alla qualità e quantità della domanda, con particolare riferimento a quelle ad alto contenuto professionale e tecnologico.

- **Partecipazione dei cittadini**

L'Azienda, in attuazione del principio di centralità del cittadino utente, riconosce allo stesso il diritto di partecipazione, singolo o tramite le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti, alle fasi di programmazione delle attività, valutazione della qualità dei servizi e tutela dei diritti degli utenti.

- **Partecipazione e sviluppo delle risorse umane**

L'investimento sui professionisti e sulla formazione continua degli stessi è presupposto imprescindibile per "praticare" il cambiamento. Le nuove conoscenze, il confronto con altre realtà, le sfide derivanti da nuovi approcci clinici, tecnologici ed organizzativi, sono strumento e motore per l'introduzione e lo sviluppo del governo clinico che diviene non già più solo obiettivo, ma metodo; a tale scopo la direzione aziendale, nell'elaborazione delle strategie aziendali e nella definizione dei percorsi assistenziali, opera promuovendo il pieno ed attivo coinvolgimento dei professionisti. Il confronto interdisciplinare e interprofessionale è incentivato quale modalità per garantire la trasversalità e per operare in funzione dei risultati finali sull'utente. Le opportunità formative sono orientate a sviluppare competenze professionali in coerenza con gli obiettivi aziendali.

- ***Sviluppo dell'innovazione e della ricerca***

L'Azienda promuove lo sviluppo dell'innovazione e della ricerca, anche mediante gli opportuni raccordi con gli IRCCS, le Aziende Sanitarie e le Università, affinché tali attività diventino parte integrante e costante dell'operatività del sistema, determinando e riverberando effetti positivi sulla qualità delle prestazioni. Con il processo di ricerca si tende all'obiettivo del miglioramento delle strategie assistenziali, in modo che la cultura così acquisita attribuisca all'atto medico, accanto alla mera funzione di cura, una valenza di ricerca per nuove conoscenze e nuovi saperi. Gli effetti dell'attività di ricerca avranno anche una ricaduta sul fronte della formazione, in quanto le attività formative verranno conseguentemente guidate a seconda dei risultati ottenuti. Al fine di aumentare l'efficacia, l'efficienza e l'equità di accesso alle prestazioni sanitarie, l'Azienda promuove lo sviluppo dell'e-health con particolare riferimento a seguenti campi di applicazione: EBM (Evidence Based Medicine).

- ***Revisione sistematica della qualità dei servizi***

La Direzione è impegnata a soddisfare obiettivi di miglioramento continuo conformi alle esigenze dell'utente, del professionista e dell'organizzazione, coniugando qualità clinica, relazionale e organizzativa. A tale scopo implementa programmi di verifica sistematica dell'attività e dei risultati raggiunti con la partecipazione attiva dei professionisti.

- ***Integrazione Presidio-Territorio***

L'Azienda crede fortemente nella cura del rapporto con le altre aziende sanitarie, finalizzandolo alla valorizzazione di un progetto complessivo di sviluppo di una rete integrata di servizi, volta a realizzare obiettivi di continuità di cura e di presa in carico del paziente. I rapporti con le Aziende Sanitarie sono orientati, altresì, a sistematizzare le sinergie con i Medici di Assistenza Primaria, al fine di:

definire linee guida comuni su patologie rilevanti che prevedono integrazione;

migliorare l'appropriatezza delle richieste;

definire criteri per garantire un accesso equo rispetto alla "gravità" della patologia.

- ***Trasparenza e Collaborazione***

Il contesto organizzativo è improntato alla ricerca del confronto e allo scambio di informazioni ed esperienze, in un clima di collaborazione e di supporto reciproco, allo scopo di motivare, responsabilizzare e coinvolgere tutti gli operatori al perseguimento degli obiettivi aziendali. L'Azienda, consapevole della propria funzione nel contesto sociale, economico e culturale nel quale opera, si impegna a realizzare trasparenza e collaborazione con tutte le parti interessate.

- ***Informazione, Comunicazione e Partecipazione***

Un sistema informativo è essenziale nella gestione di una organizzazione complessa come quella sanitaria, e deve garantire lo scambio di informazioni e la comunicazione fra il paziente, i cittadini ed i professionisti. Esso deve essere orientato ai bisogni di salute ed alla gestione dei servizi, deve essere in grado di descrivere, misurare, e di assicurare la qualità dei dati (riproducibilità, accuratezza, completezza, tempestività), al fine di facilitare la valutazione ed il miglioramento dei percorsi di cura. La competenza comunicativa è fondamentale nell'espletamento dell'attività sanitaria ed è una componente essenziale della professione sanitaria stessa.

L'Azienda adotta uno stile comunicativo efficace verso tutte le parti interessate e favorisce lo sviluppo della competenza comunicativa degli operatori.

- **Qualità, Formazione e Ricerca**

La qualità, la formazione e la ricerca sono strumenti fortemente integrati e interdipendenti, finalizzati al miglioramento dell'assistenza erogata. L'Azienda ricerca il miglioramento continuo della qualità assistenziale in tutte le sue dimensioni (professionale, organizzativa, relazionale, percepita), e considera la formazione continua come parte integrante della professione e della organizzazione, in quanto strumento che consente di adeguare conoscenze, competenze e abilità agli obiettivi di entrambe. La ricerca, oltre che significare studi clinici o di laboratorio, trasferita nella pratica quotidiana della attività assistenziale, diventa un modo di agire dell'operatore, caratterizzato dallo sforzo di verificare le ipotesi, dall'uso della logica argomentativa, dalla continua ricerca delle prove di efficacia clinica e dalla verifica dei risultati raggiunti, un atteggiamento che riassume tutti i valori dell'Istituto.

- **Valutazione**

L'Istituto, ritenendo la valutazione fase essenziale e ineludibile nella gestione delle attività assistenziali, si impegna a valutare sistematicamente i risultati delle stesse attraverso indicatori predefiniti e condivisi con le parti interessate a favorire l'autovalutazione partecipata di gruppo (fra pari), quale strumento efficace per i cambiamenti più proficui per l'organizzazione e i suoi operatori.

- **Sostenibilità economica**

L'Istituto intende perseguire la ricerca della sostenibilità economica secondo forme e modalità compatibili con la tutela dei Livelli Essenziali di Assistenza e con le esigenze di sviluppo e di innovazione del sistema complessivo aziendale, a salvaguardia di un sistema sanitario universalistico, solidaristico ed equo. In tal senso essa pone come criterio cardine del proprio "*modus operandi*" la lotta ad ogni forma di "antieconomicità" nell'ambito della propria gestione, intendendo per antieconomicità ogni spesa, ogni investimento, ogni prestazione, ogni servizio, ogni operatore al quale non corrisponda un adeguato beneficio in termini di salute per la popolazione assistita. Il fine ultimo è quello di avviare un processo virtuoso di ammodernamento del proprio sistema dei servizi, dei comportamenti professionali, dei metodi di intervento rispetto alle comunità di riferimento.

- **Ospitalità**

L'Istituto, nell'ambito dell'attuazione del processo di "umanizzazione" delle cure, adotta un approccio organizzativo e operativo che esalta il ruolo ed il valore della relazionalità del sistema nel suo complesso. In tale contesto assume un ruolo fondamentale l'"ospitalità", intesa come nuovo contratto sociale tra gli operatori aziendali e i cittadini, in virtù del quale si definiscono i diritti e i doveri degli uni nei confronti degli altri, le reciproche aspettative e le conseguenti responsabilità. A tale scopo l'Azienda, si propone di attivare e sviluppare una rete di relazioni tra i servizi offerti dall'Azienda ed il cittadino che ne usufruisce, dall'accoglienza fino alla dimissione, ivi compresa la gestione dei rapporti con i familiari del paziente, in una prospettiva di corresponsabilizzazione con i cittadini malati funzionale a migliorarne le condizioni di utilizzo e di beneficio dei servizi sanitari offerti.

- **Rendicontazione**

L'Istituto intende valorizzare la funzione di rendicontazione attraverso la predisposizione, a cadenza annuale, del Bilancio, vale a dire una relazione sullo stato di raggiungimento degli obiettivi assegnati sia sotto il profilo assistenziale che sotto quello economico-finanziario. Il Bilancio si configura a tutti gli effetti quale documento

strategico di fondamentale importanza in quanto, nel “rendere conto” ai vari portatori di interessi dei risultati della gestione aziendale, esaminata sotto ogni singolo profilo, diviene uno strumento effettivo di confronto utile sia nella rilevazione delle criticità che nella individuazione delle proposte di miglioramento.

Principi fondamentali

Istituto Santa Chiara fa propri, per la tutela dell’Utente, i principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

Eguaglianza

Deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

Imparzialità

Devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Continuità

Il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

Diritto di scelta

L’Utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

Partecipazione

Viene assicurata l’informazione, la personalizzazione e l’umanizzazione del servizio tutelando l’Utente nei confronti dell’apparato sanitario pubblico.

Efficienza ed efficacia

L’organizzazione e l’erogazione dei servizi si uniformano a criteri di efficienza ed efficacia.

Ricerca scientifica

Istituto Santa Chiara svolge un’intensa attività di ricerca nel settore delle neuroscienze, in particolare nella riabilitazione neuromotoria e neuropsicologica.

Le sperimentazioni sono fortemente integrate con le attività di assistenza ed è per questo che, durante la permanenza in Istituto, l’Utente può essere contattato per partecipare a un progetto scientifico, previo rilascio di un consenso informato.

I programmi di ricerca realizzano un’attività fondamentale nel campo dell’assistenza, perché consentono di scoprire nuove cure e trattamenti riabilitativi nell’interesse dell’Utente e, più in generale, della collettività.

Nell’ambito delle attività di ricerca, l’Istituto ha sperimentato e realizzato dei software riabilitativi, in collaborazione con diversi centri specialistici di diagnosi e riabilitazione di regioni diverse del territorio nazionale, per la riabilitazione dei disturbi della memoria, dei disturbi del linguaggio e dell’apprendimento, della balbuzie.

Il settore Digital Health si occupa di sviluppo e perfezionamento di app e software per diversi disturbi neurologici. Vengono studiate e progettate le soluzioni più innovative per migliorare la qualità delle cure e

rendere i trattamenti efficaci e piacevoli per tutti: adulti e bambini. Tale settore si pone come un nuovo paradigma di cura e vuole essere parte attiva del processo mondiale di trasformazione digitale della Salute.

Sistema Gestione Qualità

Il Sistema Qualità è costituito dall'insieme delle risorse di cui un'azienda dispone e delle attività che mette in atto allo scopo di garantire il raggiungimento di quanto prefissato.

La politica per la qualità di Istituto Santa Chiara è orientata a garantire il soddisfacimento dei requisiti del cliente e delle esigenze di tutte le parti interessate (sia interne che esterne all'organizzazione) e al miglioramento delle proprie prestazioni.

Per questo motivo, la Direzione ha stabilito di organizzarsi in modo che i fattori tecnici, amministrativi e umani che influenzano la qualità siano tenuti sotto controllo e monitorati.

Nel 2004, il Nostro Presidio di riabilitazione funzionale ha ottenuto la Certificazione **ISO 9001:2015** per progettazione ed erogazione di prestazioni sanitarie, di diagnosi e cura, di riabilitazione neuropsicologica e cognitiva in regime ambulatoriale e semiresidenziale. Progettazione, erogazione e gestione di corsi di formazione in ambito sanitario come Provider ECM.

Customer satisfaction

Al fine di conoscere l'opinione degli utenti e dei loro *caregivers* riguardo ai servizi offerti, questi vengono invitati a collaborare alla rilevazione dei dati sulla soddisfazione dei servizi erogati, mediante la compilazione del modulo di elogio/reclamo posto in ogni sede presso la *reception* o richiedibile via mail. Nella compilazione dei moduli, l'utente potrà farsi aiutare da una persona di sua fiducia. L'ufficio Gestione Qualità si impegna a produrre annualmente un report sulla *customer satisfaction* e a pubblicarne l'esito in forma sintetica sul sito internet istituzionale. Lo stesso può essere richiesto in visione a detto Ufficio.

Il sistema di verifica delle attività è parte integrante della nostra organizzazione e attraversa, con cadenza periodica, ogni frangia del Servizio. Esso, infatti, analizza sia gli aspetti procedurali e organizzativi che gli elementi di capacità di impatto del servizio, tra cui, laddove possibile: riduzione del grado di isolamento dell'utente; un aumento dell'autonomia, dell'autostima e delle capacità di organizzare la propria vita; un aumento degli interessi ricreativi – culturali ecc. Il sistema costruito tiene conto anche delle difficoltà insite nella misurazione della prestazione nei servizi alla persona, classicamente definiti intangibili e pertanto più difficilmente sottoponibili a stime quantitative e qualitative.

Agli utenti viene, altresì, erogato un questionario di soddisfazione, da compilare in modalità anonima e con riconsegna presso un'apposita cassetta apribile solo con chiave, posizionata presso l'ingresso della struttura. Ciò consente di rilevare dati sia quantitativi che qualitativi e di monitorare l'andamento del servizio. L'utente, infatti, potrà esprimere il proprio grado di soddisfazione sul servizio in generale, sulle diverse prestazioni, sul personale.

Rischio clinico

La sicurezza dei pazienti è uno dei fattori determinanti la qualità delle cure e quindi è uno degli obiettivi prioritari che il Servizio Sanitario Nazionale si pone. Lo sviluppo di interventi efficaci è correlato alla

comprensione delle criticità dell'organizzazione e dei limiti individuali, richiedendo una cultura diffusa che consenta di superare le barriere per l'attuazione di misure organizzative e di comportamenti volti a promuovere l'analisi degli eventi avversi e a raccogliere gli insegnamenti che da questi possono derivare.

L'Unità di Risk Management dell'Istituto si occupa, tra le sue funzioni, di identificare i rischi clinici ed i relativi determinanti nella specifico contesto professionale; di riconoscere gli eventi avversi, analizzandone le cause delle insufficienze attive e di quelle latenti; di scegliere e di applicare interventi per la prevenzione dei rischi e per la gestione degli eventi avversi e delle relative conseguenze; di riconoscere il valore e le potenzialità della documentazione clinica e gestionale per la prevenzione del rischio clinico e l'analisi degli eventi ad esso correlati; di identificare le funzioni connesse al rischio per le diverse figure professionali e le relative responsabilità; di istruire i pazienti, i familiari, i volontari e gli operatori per la identificazione dei rischi, la prevenzione, la protezione dagli stessi, nonché la gestione dei danni e delle relative conseguenze e di comunicare ai pazienti e ai familiari eventuali eventi avversi, nei modi previsti dalla legge.

Prevenzione e protezione

Il Servizio di coordinamento Prevenzione e Protezione (SPP) ha lo scopo di istituzionalizzare e implementare un sistema di prevenzione integrato per l'individuazione, la valutazione, la riduzione e il controllo dei fattori di rischio aziendali. Il sistema di prevenzione è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei lavoratori e degli utenti, dei visitatori e del personale. Cura la programmazione e la gestione dei programmi annuali d'aggiornamento del personale aziendale, in collaborazione con il Settore Formazione, così come previsto D.lgs.81/2008. Le condizioni di sicurezza antinfortunistica sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al d.lgs. 81/2008 e s.m.i. Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti. Apposita segnaletica indica i rischi e i divieti presenti in ogni struttura.

Settore formazione

L'Ufficio Formazione è un servizio istituito con il compito di promuovere, aggiornare e valorizzare lo sviluppo professionale di tutto il personale in servizio e di nuova assunzione del Nostro Istituto e promuove, altresì, la formazione continua, l'aggiornamento e l'addestramento attraverso corsi rivolti a un pubblico eterogeneo.

Tale Ufficio cura i programmi di formazione del personale e l'aggiornamento professionale, si occupa della gestione documentale degli atti e provvede agli interventi necessari per la realizzazione delle iniziative di formazione, formula proposte con riferimento alla strategia di formazione del personale, fornisce, anche in collaborazione con la Direzione Sanitaria e la Direzione Generale, il supporto per lo svolgimento di attività di alta formazione.

Le iniziative di formazione possono anche essere organizzate tramite convenzioni tra più enti di ricerca, utilizzando competenze e professionalità e forme di collaborazione con Università, con altri Istituti e Centri di formazione pubblici o privati.

L'Ufficio Formazione, valutando il programma, gli obiettivi e i contenuti degli eventi formativi, si assume la responsabilità di garantire coerenza con i principi normativi del sistema di Educazione Continua in Medicina. Istituto Santa Chiara srl è accreditato dalla Regione Puglia come provider ECM, con numero identificativo 936.

Le attività formative vengono monitorate e verificate da parte di un Comitato Scientifico composto da professionisti qualificati, perseguendo l'obiettivo di progettazione e programmazione di corsi formativi in base alle linee di indirizzo regionali e nazionali.

Le finalità del nostro provider sono le seguenti:

- Assistenza nella rilevazione del fabbisogno formativo;
- Gestione del processo di accreditamento ECM;
- Gestione delle risorse utili (aule, attrezzature) per la realizzazione dei corsi;
- Monitoraggio del debito formativo per il personale interno;
- Personalizzazione degli interventi;
- Predisposizione del Piano Annuale della Formazione;
- Relazione Annuale della Formazione;
- Sviluppo delle competenze tecnico professionali in base all'aggiornamento delle tecniche operative.

Fanno capo al settore Formazione le due Scuole di Specializzazione in Psicoterapia Cognitivo-Comportamentale a Lecce e Roma.

Modalità di informazione sui servizi

L'istituto promuove periodicamente lo sviluppo di adeguati progetti di comunicazione, finalizzati a garantire una migliore diffusione e accessibilità delle informazioni sulle attività svolte e le prestazioni erogate. Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito dell'istituto. Curare la comunicazione e il dialogo qualifica il rapporto con l'Utente e migliora l'efficienza dei servizi offerti. In quest'ottica, oltre a quanto reperibile nella presente Carta dei Servizi, il nostro Personale è a disposizione degli utenti per ogni informazione e/o chiarimento.

Personale

In questa struttura il numero degli operatori e le politiche di formazione rispettano le leggi e i regolamenti vigenti. La nostra incessante dedizione all'utente ci porta a considerare necessariamente la rotazione del personale all'interno della struttura come un problema significativo, cui corrispondono sia un costo per l'organizzazione, sia altri costi di difficile quantificazione. Per tale motivo, monitoriamo con estrema attenzione il fenomeno del *turn-over* del personale. Suddetta analisi viene da noi suddivisa tra "evitabile" ed "inevitabile", le cui componenti sono:

"Evitabile": retribuzione e prospettive migliori, scarsa attitudine alla mansione, demotivazione all'attività, "motivi personali" o "sconosciuti", lontananza della residenza dell'operatore dal luogo di lavoro.

"Inevitabile": maternità, normale raggiungimento della pensione, spostamento geografico del nucleo familiare, proseguimento degli studi.

Consapevole dei disagi derivanti dal *turn-over* Istituto Santa Chiara garantisce la limitazione del fenomeno attraverso le seguenti strategie:

- individuazione di operatori residenti nel territorio di appartenenza o prontamente attiguo;
- accurata integrazione dei neo assunti;
- flessibilità organizzativa;
- coinvolgimento del personale nei processi decisionali: assicurato attraverso la partecipazione e relative riunioni di nucleo, nonché alle riunioni di verifica dei servizi;
- massimo sostegno empatico ai problemi del personale: viene assicurato cogliendo i primi sintomi di disagio e intervenendo prontamente nella risoluzione dei problemi, supportando costantemente gli operatori;
- analisi periodica dei bisogni formativi;
- eventi finalizzati al contenimento del *turn over* ed alla fidelizzazione del personale: creazione e rafforzamento dell'identità aziendale attraverso l'organizzazione di *meeting* aziendali annuali.

Il Personale è riconoscibile dal tesserino di identificazione posto sulla divisa che riporta la foto, il nominativo e la qualifica dell'operatore. I nominativi dei professionisti sanitari operanti nelle Nostre sedi sono consultabili nell'organigramma di ogni sede.

Modalità di accoglienza

Il personale sanitario assiste e affianca l'Utente durante la permanenza all'interno della struttura, allo scopo di migliorare il servizio e la funzionalità delle prestazioni erogate.

Diritti e doveri degli utenti

Diritto alla riservatezza

Istituto Santa Chiara srl garantisce il puntuale rispetto delle norme previste in materia di tutela dei dati personali dei pazienti.

A tal fine, all'atto dell'ingresso in struttura o prima delle prestazioni ambulatoriali, il familiare/tutore dell'utente minore firma:

- il modulo in cui sono fornite le informazioni al trattamento dei dati personali, ex art. 13 del Reg. UE n. 2016/679, prestando eventualmente, specifico consenso al trattamento dei dati per scopi diversi da quelli di cura;
- il consenso informato nel quale sono formalizzate le informazioni relative al trattamento che il paziente intende svolgere.

Doveri degli utenti

Gli Utenti non possono praticare altre terapie, oltre quelle prescritte dai sanitari che li hanno in cura e riportate in cartella clinica.

L'uso di apparecchi telefonici e sonori deve essere effettuato in modo da non arrecare disturbo ad altri.

È fatto divieto, ai familiari degli utenti, di interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza. Eventuali gravi disservizi che dovessero verificarsi tra Utenti e personale sanitario o tra personale sanitario e parenti devono essere segnalati tempestivamente ed esclusivamente alla Direzione Sanitaria.

Tutela degli utenti

Istituto Santa Chiara è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto di impegni assunti con la presente Carta dei servizi. Eventuali elogi/reclami devono essere rivolti in maniera documentata su apposito modulo a disposizione presso le Segreterie di ogni sede. Tale modulo può essere anche richiesto via mail alle varie strutture secondo le indicazioni riportate nella presente Carta e nella sezione "CONTATTI" del sito internet aziendale.

Previo appuntamento, è possibile ottenere, da parte del Nostro personale, un supporto per la compilazione e il disbrigo della pratica della segnalazione o del reclamo.

Istituto Santa Chiara si riserva di valutare la fondatezza del reclamo e di fornire una risposta entro 15 gg. dalla ricezione.

Tempi di attesa

I tempi di attesa sono determinati dalle procedure previste dalla rete di Assistenza per i Disturbi dello spettro autistico che prevedono la costituzione, da parte degli operatori del Centro Territoriale dell'Autismo (CAT), di una lista d'attesa per l'ingresso nella nostra Struttura.

Convinzioni etiche e religiose

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. Tutte le attività del Nostro Istituto rispettano la più ampia pluralità religiosa. In casi particolari, è possibile chiedere, tramite gli Uffici di segreteria, un colloquio con il ministro di culto desiderato senza oneri per il Presidio.

Mediazione linguistico-culturale

Gli utenti e il personale del servizio possono avvalersi, se necessario, dell'aiuto di mediatori linguistico-culturali, come supporto alle attività clinico-assistenziali, al fine di favorire la comunicazione fra pazienti stranieri e personale sanitario.

I mediatori dovranno presentarsi in sede muniti di idoneo documento di riconoscimento e di autorizzazione da parte del paziente.

Divieto di fumo e altri divieti

In struttura è vietato fumare per disposizioni di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e altrui.

Non è consentito introdurre cibo non confezionato industrialmente, collegare alla rete elettrica carica-batterie per telefoni cellulari, computer portatili, radio, tablet, etc, senza preventiva comunicazione alla Reception, al fine di ottemperare alle normative vigenti in termini di sicurezza.

Anche nelle zone ove è consentito l'uso del telefono cellulare lo stesso deve avvenire senza recare disturbo agli altri utenti ed è fatto sempre obbligo di silenziare le suonerie e di usare un basso tono di voce per garantire la tranquillità e comfort ambientale.

Divieto di introduzione e consumo di alimenti a uso collettivo

Al fine di tutelare sia gli utenti che gli operatori, e secondo quanto previsto dal Regolamento (CE) N. 85272004 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2004 sull'igiene dei prodotti alimentari, si dispone il divieto assoluto di introdurre dall'esterno alimenti a consumo collettivo.

È evidente che la merenda destinata ad uso personale, e/o fornita dal genitore o dal *caregiver*, non costituisca alimento ad uso collettivo ed è pertanto permessa.

Non è consentito festeggiare nelle sedi dell'Istituto compleanni e ricorrenze che comportino consumo, da parte dei pazienti, di alimenti prodotti artigianalmente da genitori o da esercenti attività commerciali, a meno che non si tratti esclusivamente di prodotti confezionati muniti di etichetta a norma.

Pertanto, è vietato introdurre cibi destinati a uso collettivo nell'Istituto che non siano prodotti confezionati con etichetta a norma, che evidenzino la data di scadenza, gli ingredienti, la responsabilità legale della produzione.

Barriere architettoniche/percorsi

Nella nostra sede sono state superate le barriere architettoniche.

I percorsi dei visitatori sono assistiti da precisa segnaletica. Il sistema di segnaletica presente è stato realizzato nel modo più semplice e comprensibile, al fine di permettere agli utenti di raggiungere senza difficoltà i vari ambienti.

Eventi ricreativi

Istituto Santa Chiara srl organizza eventi ricreativi rivolti ai propri utenti al fine di consolidare e di generalizzare particolari obiettivi riabilitativi. Tali iniziative vengono comunicate tramite affissione nelle bacheche e sul sito istituzionale e sui social.

Inoltre l'Istituto, al fine di rafforzare l'identità aziendale, organizza meeting aziendali annuali.

Intervento del personale sanitario in ambito scolastico

Il quadro clinico dei pazienti in età evolutiva necessita, oltre che di interventi di tipo abilitativo/riabilitativo, del confronto con il personale della scuola che può aver bisogno di informazioni sulla diagnosi e sui dati relativi al funzionamento neuropsicologico dei bambini; in tal modo è possibile realizzare l'integrazione delle attività scolastiche con gli interventi riabilitativi previsti. Tali opportunità consentono un miglior raggiungimento degli obiettivi educativo-didattici e il consolidamento dei risultati raggiunti in ambito clinico.

Nel momento in cui emerge la necessità di contatto fra il personale sanitario e quello scolastico, i genitori possono farne richiesta, compilando il modulo specifico che può essere richiesto via mail o ritirato presso le segreterie di ogni sede e che dovrà essere firmato da entrambi i genitori o da chi ne fa le veci.

Successivamente, previo contatto della famiglia con il dirigente scolastico, informato su tale necessità, sarà cura del servizio di segreteria della struttura concordare data e ora dell'incontro, che avverrà online, fornendo i/il nomi/e degli/lo specialisti/a incaricati/o.

Accesso di Cani Guida

«Il cieco con il cane guida può entrare in tutti i luoghi aperti al pubblico», è l'articolo della Legge 37 del 1974, aggiornata dalla Legge 60 del 2006, che ammette e regola anche l'accesso del cane guida sui mezzi di trasporto pubblico. L'Ordinanza del Ministero della Salute del 6 agosto 2013, all'articolo 5, ha espressamente escluso l'uso della museruola e del guinzaglio «ai cani addestrati a sostegno delle persone diversamente abili».

I non vedenti potranno liberamente farsi accompagnare dal proprio cane in ogni ambiente e pubblico con le motivate eccezioni riguardanti valori generali prevalenti, quali la salute, l'incolumità e l'igiene di una pluralità di persone. Per tale motivo ci si rifà a quanto contenuto nel paragrafo precedente.

CENTRO AMBULATORIALE TERAPEUTICO-RI/ABILITATIVI INTENSIVO ED ESTENSIVO PER I DISTURBI DELLO SPETTRO AUTISTICO – MERINE DI LIZZANELLO (LE)

Dove siamo

I Moduli Ambulatoriali riabilitativi intensivi ed estensivi per i soggetti affetti da Disturbi dello Spetto Autistico sono situati nella cornice residenziale dei “Giardini di Atena” a Merine, frazione di Lizzanello, S.P. Lecce-Vernole Km. 4, via Galileo Galilei, 23.

Il Servizio

La Struttura, ubicata interamente a piano terra, è circondata dal verde e dispone di luce e areazione diretta in tutti i suoi ambienti; area parcheggio è posta nelle immediate vicinanze della Struttura in prossimità della fermata dei mezzi pubblici per il collegamento con Lecce ed altri comuni limitrofi.

La struttura è composta da 12 ambienti in cui vengono eseguiti interventi individuali e in piccolo gruppo di tipo logopedico, neuropsicomotorio, occupazionale, terapia cognitivo – comportamentale, orientamento psicopedagogico, intervento psico-educativo così disposti:

- n. 3 aree attrezzate per l’attività di gruppo;
- n. 5 aree attrezzate per le attività individuali;
- n. 1 ambulatorio per le visite psicologiche;
- n. 1 ambulatorio per le visite mediche specialistiche e per valutazioni clinico-diagnostiche;
- n. 1 spazio per l’attesa
- n. 1 locale dedicato alle attività amministrative/ front office

I servizi igienici destinati all’utenza sono in posizione facilmente raggiungibile e individuabile, indipendenti da quelli destinati al personale e attigui all’area di lavoro dei bambini. Grazie alla loro strutturazione e organizzazione degli arredi, permetteranno di favorire, sin dai primi anni di vita, programmi di autonomia personale (es. toilet training) e di indipendenza.

I dati inerenti all’utenza sono archiviati in conformità a quanto previsto dalla nuova normativa a tutela della protezione di dati (GDPR 679/2016 UE) nella cartella clinica predisposta per ciascun utente. Essi possono essere utili sia ai fini dei follow-up e per la continuità dell’intervento, ma anche ai fini di una archiviazione storico-clinica dell’utenza, possibile oggetto di indagini epidemiologiche e/o studi atti a favorire la ricerca sui Disturbi dello Spetto Autistico.

Prestazioni ambulatoriali

Le prestazioni ambulatoriali, così come previsto dall’Art. 4 del R.R. n. 9/2016, sono modulate in funzione del quadro evolutivo tipico di ciascun paziente, attraverso un’attenta organizzazione di percorsi terapeutico –

riabilitativi, di tipo psico-educativo, di livello assistenziale intensivo ed estensivo, articolati in pacchetti di prestazioni ambulatoriali e differenziati secondo due fasce di età:

○ **Il periodo pre-scolare (0-5 anni)**

Il trattamento riabilitativo intensivo individualizzato di tipo psico-educativo, comportamentale o cognitivo-comportamentale eventualmente associato a seconda dei casi, è condotto da operatori altamente specializzati, impegnati a migliorare le condizioni dei pazienti anche in contesti naturali di vita, quali l'ambiente scolastico e familiare, attraverso il parent training e il confronto con gli insegnanti.

Le tipologie di prestazioni ambulatoriali riabilitative erogate riguardano:

- Prestazioni socio-educativo-relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana sia in rapporto individuale che di piccolo gruppo;
- Prestazioni di Terapia Occupazionale;
- Prestazioni di Neuro e Psicomotricità;
- Prestazioni Logopediche.

○ **Il periodo Scolare (6-11 anni)**

Il trattamento riabilitativo estensivo individualizzato di tipo psico-educativo, comportamentale o cognitivo-comportamentale, eventualmente associato, è caratterizzato da interventi diversificati a seconda del livello clinico e dell'evoluzione dei singoli pazienti.

Viene fornito, inoltre, supporto educativo e psicologico alla coppia genitoriale (parent training) e supporto all'integrazione scolastica. Gli interventi sono finalizzati al miglioramento delle autonomie, delle abilità adattive e delle competenze neuropsicologiche, come linguaggio, funzioni esecutive, competenze emotivo – sociali e comunicative pragmatiche negli ASD ad alto funzionamento.

Nei casi più gravi, in cui il soggetto necessita di interventi sul linguaggio, il lavoro si svolge a supporto della comunicazione con l'ausilio di sistemi di Comunicazione Aumentativa Alternativa e con attenzione anche all'incremento delle abilità adattive e alla prevenzione dei comportamenti problema.

Orari

L'orario di ingresso del pubblico nella Struttura è dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00, esclusi i festivi.

Modalità di accesso alla struttura

I servizi riabilitativi sono erogati in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale SSR tramite i Centri Territoriali per l'Autismo CAT. L'accesso ai servizi riabilitativi è possibile mediante l'inserimento all'interno della Rete di assistenza per gli ASD, che identifica per ogni paziente un Progetto Riabilitativo Individuale PRI.

In particolare la Struttura, attraverso la sua segreteria, al primo accesso si occupa di:

- Informare sui servizi erogati, sulle modalità di accesso alle prestazioni;
- Accogliere reclami, segnalazioni di disfunzioni, suggerimenti, encomi ai fini di migliorare la qualità dei servizi offerti;
- Assicurare rapporti rispettosi adeguati al bisogno.

In funzione della Rete di Assistenza per gli ASD e del PRI, viene preparata, dagli operatori del CAT, una lista d'attesa per l'ingresso nella nostra Struttura.

Le tariffe per le prestazioni ambulatoriali erogate dal Centro sono coperte dal Servizio Sanitario Regionale.

La conclusione, ovvero la dimissione del paziente, avviene in base a fattori caratteristici per l'erogazione dei servizi riabilitativi; infatti la conclusione/dimissione del paziente avviene per:

- completamento del pacchetto riabilitativo in conformità anche alle direttive giunte dal CAT;
- raggiungimento degli obiettivi predisposti nei pacchetti riabilitativi;
- volontà del paziente.

Processo di costruzione e diffusione della carta dei servizi

Durante i processi di costruzione, redazione, modifica, aggiornamento e diffusione della Carta dei servizi, sono stati coinvolti i responsabili delle varie unità locali, il personale socio-sanitario, assistenziale, educativo, il personale amministrativo e gli utenti.

È stato effettuato altresì un confronto con comitati e associazioni.

Matrice di responsabilità della Carta dei Servizi

Dopo la stesura della Carta dei Servizi, le fasi di Controllo, Verifica finale e Approvazione sono state condotte da Amministratore Unico, Direttore Amministrativo, Direttore sanitario di ogni sede, Responsabili di Branca, DPO, RSPP, RLS, Associazione AIPD, cittadini.

L'elenco completo che fornisce l'evidenza di quanto su contenuto è conservato presso l'archivio del Responsabile Gestione Qualità e Rischio Clinico di Istituto Santa Chiara srl.

Distribuzione della carta dei servizi

La Carta dei servizi è liberamente disponibile, in formato cartaceo, presso la *reception* di ogni sede. Tale scelta è stata motivata con il fine di garantire una copertura più universalistica, in quanto più adatto, ad esempio, a dialogare anche con il pubblico più anziano.

La Carta dei Servizi è liberamente disponibile, inoltre, sul sito internet aziendale; è disponibile su richiesta dell'utente presso gli uffici e/o servizi aziendali e può essere consegnata al momento dell'accesso al servizio, previa richiesta.

Validità della Carta Dei Servizi

Il presente documento ha validità di un anno dalla pubblicazione, al termine del quale seguirà un aggiornamento con lo scopo di migliorare la qualità dei nostri servizi.