ISTITUTO
SANTA CHIARA

CARTA DEI SERVIZI

Presidio di riabilitazione funzionale, poliambulatorio specialistico e domiciliari riabilitativi
Sede via Properzio, 6 Roma

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

Introduzione 4
A cosa serve la Carta dei Servizi 4
Storia 4
La Mission 5
La Vision 6
Principi fondamentali 9
Ricerca scientifica 10
Sistema Gestione Qualità 10
Customer satisfaction 10
Rischio clinico 11
Prevenzione e protezione 11
Settore formazione 12
Modalità di informazione sui servizi 13
Personale 13
Modalità di accoglienza 14
Diritti e doveri degli utenti 14
Convenzioni con Enti e Associazioni 15
Forme di ristoro e modalità di fruizione da parte dell'utente 15
Modalità di pagamento delle prestazioni e altri mezzi di finanziamento 15
Tempi di attesa 15
Convinzioni etiche e religiose 16
Mediazione linguistico-culturale 16
Divieto di fumo e altri divieti 16
Divieto di introduzione e consumo di alimenti a uso collettivo 16
Barriere architettoniche/percorsi 16
Intervento del personale sanitario in ambito scolastico 17
Accesso di animali d'affezione 17
Accesso di Cani Guida 18
Chi siamo 19

La struttura.....19
I nostri servizi.....19
Servizio domiciliare.....20
Prenotazione appuntamenti.....20
Numeri di telefono e recapiti utili.....20
Orari.....21
Dove siamo.....21
Modalità di accesso ai servizi.....21
In caso di assistenza con richiesta diretta e privata.....21
Processo di costruzione e diffusione della carta dei servizi.....21
Responsabilità della Carta dei Servizi.....21
Distribuzione della carta dei servizi.....22
Validità della Carta Dei Servizi.....22

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 l'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*

L'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:
la centralità della persona,
il rispetto della dignità umana
l'equità
l'etica professionale;
la qualità clinico-assistenziale,
l'appropriatezza,

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;
la continua ricerca di percorsi assistenziali innovativi sia dal punto di vista tecnologico che organizzativo;
l'equilibrio tra i servizi offerti e le risorse disponibili;
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 sanitari, 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

L'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

L'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 proggettazione ed erogazione di prestazioni sanitarie, di diagnosi e cura, di riabilitazione neuropsicologica e cognitiva in regime ambulatoriale e semiresidenziale. Proggettazione, 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. L'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 istitutosantachiara.it. 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* l'Istituto Santa Chiara garantisce la limitazione del fenomeno attraverso le seguenti strategie:

- individuazione di operatori residenti nel territorio di appartenza 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, nonchè 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 costamente gli operatori;
- analisi periodica dei bisogni formativi;
- eventi finalizzati al contenimento del turn over ed alla fidelizzazione del personale: creazione e rafforazamento 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

L'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, l'Utente (o il familiare/tutore dell'utente minore o inabile) 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, quando accedono in Istituto, sono invitati ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Utenti, con la volontà di collaborare con il personale sanitario e tecnico e con la Direzione.
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, agli Utenti e ai loro familiari, 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

L'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.

Convenzioni con Enti e Associazioni

Istituto Santa Chiara, sempre con lo scopo di offrire servizi di qualità, promuove, con Enti e Associazioni convenzionate, offerte e opportunità su alcune prestazioni riservate agli iscritti. Giunta la richiesta di convenzione da parte dell'Ente o dell'Associazione brevi manu, all'indirizzo mail **amministrazione@istitutosantachiara.it**, il personale si occupa di selezionare e valutare la richiesta e, previo parere positivo, procedere alla stipula della Convenzione. Ogni Ente o Associazione stabilisce, di concerto con l'Istituto, la modalità di richiesta della prestazione (es. previa esibizione di tessera associativa con iscrizione regolare per l'anno in corso, etc.). Gli iscritti possono tenersi informati sulle nuove convenzioni sul sito internet alla sezione "Convenzioni". Tutte le convenzioni e gli accordi presenti sul nostro sito sono costantemente verificate e aggiornate; questo per poter presentare sempre accordi vantaggiosi e attuali.

Forme di ristoro e modalità di fruizione da parte dell'utente

L'utente, in caso di disservizi o guasti alle apparecchiature, ha diritto di essere informato della impossibilità a effettuare la prestazione e ha comunque diritto alla riprogrammazione con procedure preferenziali.
Qualora l'utente avesse effettuato il pagamento della prestazione e la stessa non fosse totalmente goduta, ha diritto al rimborso, a mezzo nota credito, della stessa proporzionato alla quantità di prestazione non erogata.
Nel caso in cui il paziente arrivi oltre l'orario fissato per l'inizio del trattamento, dovrà comunque pagare interamente il costo della prestazione programmata, rispettando l'orario di fine intervento previsto.

Modalità di pagamento delle prestazioni e altri mezzi di finanziamento

Presso tutte le sedi di Istituto Santa Chiara srl è possibile a provvedere al pagamento delle prestazioni nelle seguenti modalità:
-contanti;
-bancomat;
-carta di credito;
-assegni;
-assicurazione sanitaria.
L'assicurazione sanitaria è un tipo di assicurazione che permette di usufruire di una prestazione ottenendo la stessa in tempi brevi e con il rimborso, totale o parziale, dei costi. Esistono diverse tipologie di assicurazioni sanitarie, ognuna con le coperture più adatte per ogni tipo di esigenza del cliente, ed eventualmente estendibili anche ai familiari o ai dipendenti. L'elenco delle stesse è disponibile sul sito internet aziendale alla pagina https://istitutosantachiara.it/sedi/lecce/convenzioni-sanitarie/.

Tempi di attesa

Esistono diverse tipologie di tempi d'attesa:

- tempo di attesa prospettato al cittadino al momento della prenotazione;
- tempo di attesa "reale", ossia l'intervallo temporale fra data di prenotazione di una prestazione e data di effettiva erogazione della stessa;
- nel giorno di effettuazione della prestazione, inoltre, il tempo di attesa è legato sia alle prestazioni sanitarie fornite, sia a eventi imprevisti e imprevedibili che possono causare ritardi o spostamenti dei servizi erogati.

Il tempo d'attesa potrebbe allungarsi qualora, nelle sedi, si verificassero eventi che rivestono il carattere dell'emergenza/urgenza.

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 tutte le sedi dell'Istituto Santa Chiara srl è vietato fumare per disposizioni di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e altrui. Fumare, per la presenza di segnalatori di fumo, può comportare l'attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di allerta delle Autorità competenti.
Non è consentito introdurre in tutte le sedi dell'Istituto Santa Chiara srl sostanze stupefacenti e bevande alcoliche, 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 evidenzi la data di scadenza, gli ingredienti, la responsabilità legale della produzione.

Barriere architettoniche/percorsi

In ogni sede di Istituto Santa Chiara sono state abbattute e/o 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 le varie sedi e, conseguentemente, i reparti, le palestre, gli ambulatori e gli altri servizi.
Per le strutture poste su più piani, a ogni piano sono presenti planimetrie indicanti la posizione della persona che legge, le vie di fuga, l'ubicazione degli estintori e l'indicazione delle principali norme di comportamento da seguire nel caso si verificasse la necessità di evacuazione.

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 animali d'affezione

Come è noto, diverse Leggi e regolamenti si rifanno alla definizione di "animali d'affezione", facendo riferimento in special modo al cane e al gatto. A questi ci si riferisce nella presente Carta dei Servizi. Sono escluse dall'accesso le seguenti Unità Operative/Servizi: stanze che ospitano pazienti allergici o con patologie immunitarie o soggetti con immunocompromissione; Infermerie, Ambulatori Medici, Sale di Diagnostica, Sale con impianti radiologici, Sale mensa, Odontoiatria, Sale di sterilizzazione, Deposito biancheria, Locali sporzionamento cibi, Altre aree identificate specificatamente per ogni struttura e segnalate, volta per volta, dal Direttore Sanitario o, in Sua assenza, dal personale Medico e/o infermieristico.
Per l'accesso il paziente o i suoi familiari fanno richiesta scritta alla Direzione Sanitaria della struttura. La Direzione Sanitaria, ricevuta la richiesta del paziente, sentito il responsabile dell'Unità che ha in cura il paziente, verifica la sussistenza dei requisiti per l'accesso, valuta la congruenza della richiesta e rilascia l'autorizzazione scritta specificando data, ora e luogo e ne dà comunicazione al personale interessato. L'autorizzazione per l'accesso dell'animale deve essere riportata sulla documentazione sanitaria (cartella clinica) del paziente, allegando anche fotocopia della documentazione richiesta per l'animale. In caso di inadempienze del conduttore dell'animale l'autorizzazione è revocata dalla Direzione sanitaria.
Alla richiesta vanno allegati:
copia di polizza assicurativa per danni contro terzi;
certificazione veterinaria (validità di 15 giorni dal suo rilascio) che attesti il buono stato di salute e assenza di sintomatologia clinica riconducibile a malattia trasmissibile anche di natura non zoonotica e assenza di endo ed ecto parassitosi;
copia dell'iscrizione all'anagrafe canina (solo per il cane); in alternativa autocertificazione del possedimento dei su citati documenti.

Il giorno della visita, il conduttore dell'animale deve portare con sé: il libretto sanitario aggiornato dell'animale, copia dell' autorizzazione, una confezione di prodotto idroalcolico per il frizionamento rapido delle mani e di offrire il prodotto a chiunque abbia toccato l'animale. In caso di dimenticanza, può chiederlo al personale del Presidio.
La Direzione Sanitaria individua e stabilisce i percorsi che l'animale deve fare per accedere alle aree comuni e il luogo dell'incontro con il paziente.
Il Responsabile del reparto di degenza ha il compito di:verificare che la posizione logistica della stanza del paziente sia idonea; acquisire il consenso scritto da parte degli altri pazienti presenti nella stanza, valutandone in primis le condizioni cliniche ed eventuali allergie.

In particolare, il cane:

deve essere iscritto all'anagrafe degli animali d'affezione e il proprietario/conduttore è responsabile civilmente e penalmente dei danni o lesioni a persone, animali o cose provocate dal proprio animale;
deve essere condotto al guinzaglio e avere la museruola. È consentito togliere la museruola durante l'incontro con il degente;
deve essere condotto da persone in grado di gestirlo e avere il pieno controllo dell'animale.
deve disporre di una polizza assicurativa per danni contro terzi.
È fatto obbligo a chiunque conduca il cane, di raccogliere eventuali deiezioni e avere con sé strumenti idonei alla raccolta delle stesse e di eventuali perdite di pelo.
Gli animali devono essere puliti e ben spazzolati.
Il gatto:
deve essere tenuto nell'apposito trasportino almeno fino al raggiungimento del luogo ove si trova il paziente e, se liberato, deve essere mantenuto con idoneo guinzaglio.
deve essere condotto da persone in grado di gestirlo e avere il pieno controllo dell'animale.
deve disporre di una polizza assicurativa per danni contro terzi.

È fatto obbligo a chiunque conduca il gatto, di raccogliere eventuali deiezioni e avere con sé strumenti idonei alla raccolta delle stesse.
Gli animali devono essere puliti e ben spazzolati.
Nel caso le condizioni degli animali non siano conformi a quanto richiesto, questi possono essere allontanati previo contatto con la Direzione Sanitaria. Le motivazioni di tale allontanamento devono essere riportate sulla documentazione sanitaria del paziente.
L'operatore sanitario deve pianificare e realizzare specifici protocolli di pulizia ambientale dopo la visita. L'animale è sotto il controllo del suo gestore e deve rimanere vicino al proprietario/paziente; non è consentito che si avvicini ad altri pazienti, visitatori, staff, o altri animali. L'approccio deve avvenire dal lato libero da dispositivi medici invasivi quali i cateteri intravascolari e i sistemi di drenaggio, in modo da prevenire ogni contatto (urtare, leccare) con i siti e relativi presidi.
Le visite dell'animale non devono essere consentite mentre il paziente consuma il pasto e deve esser evitato condurre gli animali nei servizi igienici, vicino ai carrelli del vitto, delle medicazioni, della terapia.

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 regolamenta 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.

Chi siamo

Il presidio di riabilitazione funzionale e poliambulatorio specialistico di Roma, offre servizi a favore di persone portatrici di disabilità fisica, psichica o sensoriale. Svolge inoltre attività di poliambulatorio specialistico in regime di solvenza. Lo stesso Presidio è inoltre convenzionato con il Fondo Assistenza Sanitaria per il personale ecclesiastico, religioso e laico, in servizio e in quiescenza, della Curia Romana, del Governatorato dello Stato della Città del Vaticano e degli enti gestiti amministrativamente in modo diretto dalla Sede Apostolica, anche non aventi sede legale nello Stato della Città del Vaticano.

La struttura

Il Presidio è collocato al piano rialzato di un edificio.
I diversi servizi ed attività presenti nella struttura sono effettuati in spazi e con attrezzature sia dedicate, che in condivisione con altri servizi.

I nostri servizi

- Neurologia
- Neuropsichiatria Infantile
- Osteopatia
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatra
- Psichiatria
- Psicologia clinica e Psicoterapia cognitivo comportamentale
- Neuropsicologia
- EMG (elettromiografia)
- EEG (elettroencefalogramma)
- Nutrizionale
- Logopedia
- Terapie ABA
- Tutor DSA
- Terapie e visite domiciliari
- Neuropsicomotricità
- Fisiatria (mesoterapia antalgica ed infiltrazioni intra-articolari)
- Fisioterapia
- Urologia
- Foniatria e audiologia

Terapie fisiche: tecar, laser ad alta potenza HILT, onde d'urto radiali e focali, Scrambler Therapy, taping, ultrasuoni, elettroterapia antalgica e di stimolazione muscolare, fMS – Stimolazione magnetica funzionale – Tesla Care

- rieducazione posturale
- riabilitazione neuromotoria
- riabilitazione vestibolare
- fisioterapia estetica
- riabilitazione del pavimento pelvico

Servizio domiciliare

L'organizzazione del Servizio Domiciliare per persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale viene effettuata presso la struttura di via Properzio n. 6 in Roma, dove è svolta attività di presidio di recupero e riabilitazione funzionale e attività specialistica ambulatoriale, senza che vi sia incompatibilità tra le diverse attività, in aderenza a quanto disposto dal DCA 24 dicembre 2012, n. U00434.
In sede domiciliare, si erogano le seguenti prestazioni:

- chinesiterapia e riabilitazione motoria, neuromotoria e sensoriale;
- riabilitazione logopedica, audiofonologica e neurolinguistica;
- riabilitazione neuropsicologica;
- riabilitazione neuropsicomotoria;
- terapia occupazionale;
- terapia psicologica;
- orientamento psicopedagogico;
- intervento educativo;
- addestramento all'uso di ortesi, protesi e ausili (paziente e caregiver).

I destinatari dei trattamenti sono pazienti sia in età evolutiva che adulta. Particolare attenzione, tuttavia, è dedicata ai trattamenti domiciliari di riabilitazione estensiva dell'età evolutiva (individuale e di gruppo) per la cura dei disturbi del linguaggio, dell'apprendimento, dell'attenzione, dello spettro autistico, con riguardo alla diagnosi e cura dei disturbi del neurosviluppo e del linguaggio.

Prenotazione appuntamenti

Per poter prenotare un appuntamento presso la struttura, o per richiedere informazioni sui nostri servizi, ci si può recare direttamente in sede, dove il personale del front office è pronto ad accogliere le esigenze del paziente, telefonando ai numeri indicati di seguito o inviando una mail.

Numeri di telefono e recapiti utili

I nostri recapiti telefonici sono i seguenti: telefono:

- Telefono e fax: **06/69365736** Cellulare: **345/5585599**
- E-mail: **info.roma@istitutosantachiara.it** indicando nell'oggetto la tipologia di richiesta.
- La nostra PEC è: **istitutosantachiara@pec.it**

Ulteriori informazioni sono disponibili consultando il sito Internet della struttura **www.istitutosantachiara.it**.

Orari

L'Istituto effettua i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 20.00; sabato dalle 9.00 alle 14.00 (festivi esclusi)

Dove siamo

Sede operativa: **Via Properzio, 6 - 00193 Roma**

Il Presidio di riabilitazione funzionale e poliambulatorio specialistico "Istituto Santa Chiara Srl" sorge nel cuore del quartiere Prati a Roma.
Il quartiere Prati è uno dei più famosi ed eleganti rioni capitolini, si trova sul lato est del fiume Tevere e, in epoca romana, la zona era tutta un susseguirsi di vigneti e canneti.
Oggi, invece, il rione Prati offre un panorama distinto, un insieme di raffinate vie circondate da palazzi in stile umbertino, villini liberty, negozi, e costellate da chiese e monumenti.
A breve distanza dall'Istituto Santa Chiara srl, sono presenti servizi quali: ristoranti, bar, bed and breakfast, hotel, panetterie, negozi di abbigliamento, alimentari, banche con servizio bancomat e farmacie.

Modalità di accesso ai servizi

È possibile contattare l'Istituto Santa Chiara ai numeri della sede legale indicati nella carta dei servizi, oppure tramite l'invio di una e-mail all'indirizzo: **info.roma@istitutosantachiara.it** al fine di essere accompagnato, gratuitamente e passo dopo passo, in ogni singola procedura, sia per l'accesso al servizio in forma privata che per mezzo di contributi pubblici economici.

In caso di assistenza con richiesta diretta e privata

Una volta contattati, un nostro addetto provvede alla rilevazione dei bisogni del richiedente, fornisce le informazioni relative alla parte organizzativa ed economica del servizio; in caso di richiesta di attivazione, annota i dati identificativi del paziente e della tipologia d'intervento; individua il professionista in relazione alla tipologia della richiesta e tenendo conto della residenza o del domicilio del richiedente; concorda le modalità di accesso dell'operatore. Attivato tale processo e preso atto degli obiettivi degli interventi e se ne definiscono le modalità attraverso un Piano Riabilitativo Individualizzato (PRI). Durante il trattamento l'operatore è in costante contatto con il referente del servizio e, secondo necessità, con i coordinatori dei diversi servizi a seconda della tipologia della prestazione.

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.

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 Generale, Direttore sanitario di ogni sede, Responsabili di Branca, DPO, RSPP, RLS, Associazione AIPD, cittadini.

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.