



SANTA CHIARA MARTIGNANO

Rev. e data	Verifica, approvazione e autorizzazione di emissione
0 del 01/10/2024	Amministratore unico, Direttore sanitario
1 del 13/11/2025	Amministratore unico, Direttore sanitario
2 del 05/12/2025	Amministratore unico, Direttore sanitario

CARTA DEI SERVIZI

**Centro di riabilitazione ambulatoriale per persone
con disabilità fisica psichica e sensoriale e assistenza
domiciliare per persone parzialmente,
temporaneamente o totalmente non autosufficienti
“Istituto Santa Chiara Latina”**

Sede legale: Lecce (LE)

Indirizzo: Via Trinchese, 61/D

Telefono: 07731752505

Email: latinariabilitazione@istitutosantachiara.it

PEC: santachiaramartignano@pec.it

Sito web: www.istitutosantachiara.it

Partita IVA: 05107920752

Sommario

LA CARTA DEI SERVIZI ED I PRINCIPI FONDAMENTALI	3
MISSION E VISION.....	4
SISTEMA GESTIONE QUALITÀ.....	4
MANTENIMENTO DEGLI STANDARD.....	4
CUSTOMER SATISFACTION.....	5
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.....	5
CONVENZIONI CON ENTI E ASSOCIAZIONI	7
FORME DI RISTORO E MODALITÀ DI FRUIZIONE DA PARTE DELL'UTENTE	7
CONVINZIONI ETICHE E RELIGIOSE.....	7
MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE	7
BARRIERE ARCHITETTONICHE/PERCORSI	8
ACCESO DI CANI GUIDA	8
CENTRO DI RIABILITAZIONE PER PERSONE CON DISABILITÀ FISICA PSICHICA E SENSORIALE – SERVIZIO AMBULATORIALE.....	8
CHI SIAMO	8
I PRINCIPI DELL'ATTIVITÀ RIABILITATIVA.....	8
INFORMAZIONI SU PRESTAZIONI E PRESA IN CARICO	10
CURE OFFERTE	11
MODALITÀ DI EROGAZIONE	12
FIGURE PROFESSIONALI	12
RAPPORTI CON L'UTENZA.....	12
SERVIZI PER IL TERRITORIO: LO SCREENING	13
RECAPITI E ORARI	13
RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA.....	13
SERVIZIO A DOMICILIO DEL PAZIENTE	14
CHI SIAMO	14
FINALITA'	14
DESTINATARI.....	14
TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI	14
FIGURE PROFESSIONALI	15
MODALITA' DI ACCESSO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	15
RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA.....	17
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	17
RECAPITI E ORARI	17

LA CARTA DEI SERVIZI ED I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995, vincola i soggetti erogatori di servizi pubblici ad adottare proprie “Carte dei Servizi” che diventano un vero e proprio patto tra le strutture sanitarie e i cittadini. La Carta dei Servizi costituisce uno strumento estremamente valido al fine di rendere più trasparente il rapporto tra chi eroga i servizi ed il cittadino/utente che ne usufruisce. All’interno della nostra Carta dei Servizi, che recepisce gli obiettivi di qualità espressi dalla struttura, sono definite:

- caratteristiche della struttura ed ambito territoriale
- informazioni sul servizio riabilitativo e sulla tipologia di prestazioni offerte
- modalità di accesso e presa in carico
- standard di qualità dei servizi

La nostra Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, in quanto potrà essere portato in revisione ed integrato per migliorarne contenuti.

I Principi ispiratori su cui si fonda la nostra Carta dei Servizi:

- **Universalità del diritto all’accesso.** Tutti gli utenti hanno diritto al medesimo tipo di trattamento indipendentemente dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione e dall’opinione politica. La parità di trattamento va garantita a prescindere dalle diverse categorie o fasce sociali e dalle differenti aree geografiche di provenienza, quand’anche queste aree non siano facilmente raggiungibili.
- **Partecipazione.** Deve essere garantita la partecipazione dell’utente alla prestazione del servizio in termini di collaborazione e tutela al diritto di corretta erogazione del servizio. L’utente ha il diritto di accedere alle informazioni che riguardano i servizi erogati dal Centro, così come previsto dalla normativa vigente. L’utente può inoltrare al Centro proposte, suggerimenti, osservazioni nonché valutazioni circa i servizi erogati.
- **Diritto di scelta.** In accordo con quanto consentito dalla legislazione vigente, l’utente ha diritto di scegliere i servizi tra i soggetti erogatori presenti sul territorio.
- **Imparzialità e Rispetto.** Il personale sanitario e amministrativo è tenuto ad assumere, verso gli utenti, atteggiamenti e comportamenti obiettivi, rispettosi, giusti e imparziali. Analogamente l’interpretazione delle norme di settore, l’applicazione di clausole e/o condizioni generali e specifiche va condotta secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Efficacia ed Efficienza.** L’Organizzazione deve impegnarsi costantemente a migliorare i propri livelli di efficacia ed efficienza, al fine di fornire all’utente un servizio sempre più soddisfacente.

- **Tutela della riservatezza.** Il Centro garantisce il rispetto della privacy di utenti e operatori in attuazione della normativa vigente (Regolamento UE 2016/679).

MISSION E VISION

Da Statuto, le finalità e l'impegno dell'istituto sono rivolte a:

- Promuovere e favorire le attività di studio e ricerca nell'ambito della Neuropsichiatria, Neuropsicologia, Logopedia e Psicoterapia in tutte le loro articolazioni e applicazioni;
- Affrontare i problemi attinenti alla definizione, all'insegnamento e alla diffusione delle tematiche e problematiche scientifiche, cliniche e sociali dell'Età Evolutiva e dell'Età Adulta in tutte le loro articolazioni e applicazioni tramite corsi di formazione, pubblicazioni scientifiche e divulgative, organizzazione di congressi, attribuzione di borse di studio;
- Svolgere attività clinica di diagnosi, di cura e di consulenza dei disturbi Neuropsicologici e Neuropsichiatrici secondo protocolli clinici basati sull'evidenza;
- Sviluppare strumenti e protocolli sperimentali di valutazione, diagnosi e cura;
- Promuovere contatti e cooperare per la realizzazione di obiettivi comuni con altre organizzazioni e Istituzioni, nazionali ed internazionali;
- Collaborare con professionisti che svolgono attività coerenti ai fini del Centro.

Alla base dell'attività dell'Impresa c'è l'idea che non possa esistere una buona clinica senza ricerca e formazione, che possano migliorare la qualità della prassi clinica sia in fase valutativa che riabilitativa, tramite l'utilizzo dei protocolli indicati dalle linee guida nazionali e internazionali.

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 Latina 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.

MANTENIMENTO DEGLI STANDARD

Per mantenere standard di elevata qualità nei servizi erogati, Santa Chiara Martignano srl predilige, fra le diverse strategie attuate, la flessibilità e la trasparenza. Un approccio flessibile consente di

modificare, nel corso della durata di un progetto, il piano di intervento per la persona a cui è destinato il servizio.

INOLTRE, costantemente viene preservato:

- IL RAPPORTO e la COLLABORAZIONE con i responsabili A.S.L. per assicurare la continuità del servizio.
- PARTECIPAZIONE alla formazione dei propri operatori e all'educazione della famiglia del paziente sulle procedure di sicurezza, al fine di minimizzare i rischi correlati alle cure erogate.
- ISTITUZIONE E MANTENIMENTO di un accurato servizio di archiviazione dei dati relativi ai servizi di propria competenza forniti al paziente.

CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di conoscere l'opinione degli utenti e dei loro *caregiver* 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.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Diritto alla riservatezza

Santa Chiara Martignano 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

Istituto Santa Chiara Latina 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 Latina 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 Latina, 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 latinariabilitazione@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, ecc.). 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.

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.

BARRIERE ARCHITETTONICHE/PERCORSI

Nella sede di Istituto Santa Chiara Latina 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.

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 pubblico con le motivate eccezioni riguardanti valori generali prevalenti, quali la salute, l'incolinità e l'igiene di una pluralità di persone.

CENTRO DI RIABILITAZIONE PER PERSONE CON DISABILITÀ FISICA PSICHICA E SENSORIALE – SERVIZIO AMBULATORIALE

CHI SIAMO

Il Centro di riabilitazione per persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale “Istituto Santa Chiara Latina” eroga prestazioni ambulatoriali. Svolge attività sanitaria diretta al “recupero funzionale e sociale di soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali, dipendenti da qualsiasi causa” (come indicato dall’art. 26 della L. 833/78), utilizzando, per i pazienti in cura, un trattamento globale. Il Centro è autorizzato all’esercizio di attività con DETERMINAZIONE – GSA n. G09250 del 10/07/2024.

I PRINCIPI DELL’ATTIVITÀ RIABILITATIVA

I **Principi fondamentali** dell’attività riabilitativa del Centro sono:

- **l'accoglienza:** il paziente è prima di tutto un soggetto che chiede di essere accolto e non solo per la sua patologia. È quindi fondamentale la relazione che sin dall'accoglienza si instaura con il paziente e la sua famiglia;

- **la continuità:** i servizi sono erogati con continuità ed eventuali interruzioni saranno regolamentate sulla base della normativa vigente, tutelando sempre il paziente;
- **l'egualianza:** tutti gli utenti hanno gli stessi diritti, senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, credo religioso o politico, condizioni psico-fisiche ed economiche;
- **la professionalità,** che connota l'operato dello staff sanitario di tutto il Centro, caratterizzata dalla competenza, dalla scrupolosità e dall'adeguata formazione professionale;
- **la qualità dell'assistenza,** in tutte le dimensioni, tecnica e relazionale. Essa si traduce nella cura per ogni aspetto del lavoro svolto per e con il paziente, nella ricerca di un percorso che risponda alle sue precise esigenze e nel rispetto dei valori etici e deontologici nei confronti di tutti i pazienti; il percorso riabilitativo proposto è finalizzato al raggiungimento degli obiettivi utili per il miglioramento della propria qualità di vita.

I servizi erogati, pertanto, secondo la logica dei processi implementati nel sistema del miglioramento continuo, si basano su:

- **Evidenza scientifica:** tutti i trattamenti che si svolgono presso la struttura sono caratterizzati dall'*evidence based*: “la pratica basata sulle evidenze ... è data dall'integrazione della ricerca con la pratica clinica, nel rispetto delle caratteristiche del paziente, della sua cultura e delle sue opinioni. (definizione di Evidence-Based Practice della Presidential Task Force - 2006, p. 273) che fa parte dell'*American Psychological Association* (A.P.A.). L'approccio *Evidence-Based Practice* si contrappone alle regole basate sul “buon senso”, identificando le prove a sostegno di uno specifico trattamento e valutando la loro validità scientifica. Il suo obiettivo è eliminare trattamenti malsani o eccessivamente rischiosi a favore di quelli che danno risultati migliori. In tale sede vengono anche definiti i tre livelli di evidenza scientifica (Kendal & Beidas, 2007).
- **Linee guida:** hanno come scopo prevalente quello di fornire indirizzi per l'organizzazione della rete dei servizi. Esse forniscono ai professionisti la cornice istituzionale e individuano processi e procedure relativi alla prassi terapeutica.

L'intervento riabilitativo si orienta verso quattro **obiettivi**:

- Il **recupero di una competenza funzionale** che è andata perduta per ragioni patologiche;
- L'**evocazione di una competenza** che non è comparsa nel corso dello sviluppo;
- La necessità di porre una **barriera alla regressione funzionale** cercando di modificare la storia naturale delle malattie cronico-degenerative riducendone i fattori di rischio e dominandone la progressione;
- La possibilità di **reperire formule facilitanti** alternative;

L'intervento riabilitativo ha inizio nel momento stesso in cui il danno si instaura. Il termine è definito da un accurato bilancio tra la stabilizzazione degli esiti e la presenza di potenzialità di recupero.

- **Equipe multidisciplinare:** il processo riabilitativo riguarda, oltre che aspetti strettamente clinici, anche aspetti psicologici e sociali. Per raggiungere un buon livello di efficacia qualsiasi progetto di riabilitazione, per qualsiasi individuo, deve mirare a obiettivi plurimi e programmati in maniera ordinata, perché l'autonomia raggiungibile nei diversi ambiti possa tradursi in **autonomia della persona nel suo complesso** e comunque in una migliore qualità della vita. Per promuovere, sostenere e organizzare tale progetto vengono coinvolti più professionisti che si interfacciano costantemente. Il medico rimane il coordinatore dell'équipe, punto d'intesa con la stessa e con tutte le strutture coinvolte nel percorso riabilitativo/terapeutico.

I Principi fondamentali dell'attività formativa di Istituto Santa Chiara Latina sono:

- Favorire l'aggiornamento costante delle conoscenze, delle abilità e delle competenze di base, tecnico professionali e trasversali di chi si occupa direttamente e/o indirettamente di disturbi legati al Neurosviluppo;
- Personalizzare i percorsi formativi in considerazione delle singole professionalità e delle necessità di tutti i portatori di interesse;
- Agevolare e rafforzare l'accesso alla formazione di tutti coloro che ne possano risultare interessati, rispondendo ai nuovi bisogni formativi e organizzativi posti dalle avanguardie in ambito medico e scientifico;
- Mantenere un'attenzione costante alle esigenze espresse dai beneficiari della formazione.

INFORMAZIONI SU PRESTAZIONI E PRESA IN CARICO

Il servizio riabilitativo ambulatoriale ha come finalità la presa in carico di utenti con disabilità fisica, psichica e sensoriale in età evolutiva e in età adulta. Per ogni utente che accede al servizio viene effettuata una prima visita con lo specialista per l'apertura del progetto che va ad identificare i bisogni del paziente. La Segreteria inserisce nel gestionale l'anagrafica del nuovo utente. Il medico ha l'onere di dare una corretta e precisa informazione sui trattamenti proposti al fine di coinvolgere la famiglia e il paziente nel processo di cura. Al termine della spiegazione, il medico chiede la sottoscrizione del consenso informato e della privacy da parte del paziente/genitore/familiare o chi ne fa le veci. Il medico apre la cartella clinica e riporta l'esito della prima vista nelle apposite sezioni. In dettaglio, redige l'anamnesi, raccoglie la documentazione della storia clinica/riabilitativa, svolge l'esame specialistico obiettivo e decide quali altre valutazioni dovranno

essere effettuate dai terapisti, nel rispetto delle linee guida adottate e somministrando i test previsti per i diversi percorsi assistenziali. Il medico assegna la responsabilità delle successive valutazioni ai terapisti e psicologi compilando il modulo “Scheda di Monitoraggio”, dove indica i nomi delle funzioni incaricate. La segreteria, in base alle indicazioni del medico, pianifica gli appuntamenti per le successive valutazioni, riportando gli appuntamenti sul Gestionale. Se la famiglia/paziente acconsente, segue l’implementazione dell’intervento riabilitativo e ogni terapista opera per raggiungere gli obiettivi previsti, nell’ambito e nel rispetto di quanto stabilito dal **Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)**.

Il **PRI**, partendo dal modello biopsicosociale, viene proposto e attuato da un’équipe multidisciplinare che, in accordo con la famiglia, definisce obiettivi, risorse, tempi, interventi e modi di monitoraggio e verifica.

Il PRI richiede una continua modulazione degli interventi rispetto alle modifiche in senso adattivo del profilo clinico, prodotte dai vari interventi terapeutici. Si tratta, quindi, necessariamente di interventi integrati che riguardano il paziente e il suo contesto di vita.

CURE OFFERTE

Nell’ambito dell’attività riabilitativa, risulta fondamentale una presa in carico globale del paziente attraverso il coinvolgimento di un’équipe multidisciplinare, al fine di garantire un corretto intervento terapeutico, modulato in rapporto alle necessità rilevate.

Le patologie trattate per il paziente adulto sono quelle relative a menomazioni e/o disabilità importanti, spesso multiple, con possibili esiti permanenti con elevato grado di disabilità nelle ADL (attività della vita quotidiana).

Tali disabilità prevedono alterazione di più funzioni secondarie a lesioni del Sistema Nervoso Centrale – SNC, polineuropatie gravi, traumi fratturativi interessanti almeno due arti o un arto e la colonna vertebrale, patologia reumatica infiammatoria cronica non degenerativa (artrite reumatoide e connettiviti), patologia oncologica.

Le patologie trattate per il paziente in età evolutiva sono di tipo neurologico e neuropsichiatrico e comprendono ritardi psicomotori, del linguaggio, dell’apprendimento, disturbi dell’attenzione e/o iperattività, disturbi pervasivi dello sviluppo, disturbi del comportamento, disabilità intellettiva, sindromi genetiche e disturbi dello spettro autistico.

Per ogni paziente, il Centro si propone di svolgere:

- Attività clinica e riabilitativa, con operatori della riabilitazione altamente qualificati;
- attività di supporto psicologico;
- attività di parent e teacher treaning.

Prestazioni sanitarie erogate

- Visita specialistica propedeutica alla presa in carico
- Logopedia
- Neuropsicomotricità
- Terapia occupazionale
- Trattamenti neuropsicologici
- Fisioterapia

MODALITÀ DI EROGAZIONE

I trattamenti ambulatoriali si attuano secondo il contenuto e la frequenza previsti dal PRI, in giorni e orari proposti dalla Segreteria in accordo con la famiglia/paziente, compatibilmente con le esigenze organizzative del Centro.

FIGURE PROFESSIONALI

Il gruppo di lavoro è costituito da un'équipe multidisciplinare, responsabile per la qualità degli interventi e coordinato dalla presenza del Direttore Sanitario. Sono attualmente in organico presso il Centro:

- Medici specialisti competenti per la presa in carico del paziente
- Psicologo
- Professionisti sanitari
 - Logopedisti
 - Fisioterapisti
 - Terapisti occupazionali
 - Terapista della Neuro e Psicomotricità dell'Età Evolutiva

RAPPORTI CON L'UTENZA

Il rapporto con gli utenti (e/o loro familiari) e il Centro viene basato sulla condivisione del progetto e del programma riabilitativo proposto dal medico responsabile, in accordo con il team multidisciplinare.

Gli appuntamenti per le terapie fissati in apertura di progetto dovranno essere rispettati e non possono essere modificati nel corso della durata del progetto. La non accettazione degli stessi comporta la rinuncia al trattamento. La struttura si riserva, per eventuali esigenze di servizio, di poter cambiare gli orari previa tempestiva comunicazione all'utenza.

L'eventuale RITARDO o ASSENZA verrà trattata come da Regolamento Interno sottoscritto.

Essendo la presa in carico globale, il progetto non è costituito dalle sole terapie, ma anche da una serie di interventi e visite presenti nel PRI; tali visite non sempre possono coincidere con i giorni e gli orari di terapia, ma, essendo parte integrante del progetto, devono essere assolutamente rispettate ed effettuate.

SERVIZI PER IL TERRITORIO: LO SCREENING

Negli ultimi anni si è dedicata notevole attenzione allo studio di soluzioni in grado di migliorare la salute e il benessere pubblico, allargando il concetto di salute da una accezione puramente sanitaria ad una più ampia e complessa definizione socio-sanitaria, aperta alle ricadute di tipo sociale (disagio, malessere psicologico, relazionale, ecc.). Tali soluzioni hanno, inoltre, garantito la salvaguardia delle esigenze di razionalizzazione della spesa sanitaria. Le due esigenze trovano risposta negli interventi di tipo preventivo e di diagnosi precoce.

Il Centro svolge attività di screening per il riconoscimento preventivo di difficoltà specifiche in età scolare e prescolare. Specificatamente, opera nelle seguenti modalità:

- Progettazione attività di screening
- Individuazione delle scuole presenti sul territorio
- Contatto con le scuole
- Presentazione del progetto di screening
- Somministrazione delle prove previste dal progetto
- Correzione delle prove somministrate
- Individuazione di bambini con difficoltà specifiche
- Restituzione dei risultati ottenuti da ciascun bambino
- Monitoraggio del percorso scolastico dei bambini con difficoltà specifica.

RECAPITI E ORARI

Istituto Santa Chiara Latina si trova a Latina in viale Le Corbusier, al civico 393.

È aperto dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00 e il sabato dalle 08:00 alle 14:00.

- Il nostro recapito telefonico è: 0773-1752505
- Può contattarci anche all'indirizzo mail: latinariabilitazione@istitutosantachiara.it indicando nell'oggetto la tipologia di richiesta.
- La nostra PEC è: santachiaramartignano@pec.it

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA

Dopo la dimissione l'Utente può far richiesta di documentazione clinica (copia cartella clinica, richiesta certificazioni, richiesta relazione clinica, ecc.), recandosi presso il nostro sportello di *front office* compilando il modulo specifico: tale modulo può essere richiesto ed inviato via mail.

La prima copia di cartella clinica è gratuita.

Le copie della cartella clinica successive alla prima o le certificazioni richieste possono avere un costo che verrà specificato sul modulo da compilare, poiché varia a seconda della richiesta e dell'uso.

Il pagamento sarà effettuato al ritiro della copia; detto pagamento prevede una quota fissa entro le 100 pagine della cartella clinica, con un successivo incremento di spesa per le ulteriori pagine suddivise in gruppi di 200.

Entro 30 giorni dalla richiesta, la cartella clinica può essere:

- ricevuta a casa per posta, previa richiesta scritta dell'Utente;
- ritirata personalmente dall'Utente (o da un genitore in caso di minori) o da persona delegata per iscritto (esibendo un documento d'identità dell'Utente anche in fotocopia).

SERVIZIO A DOMICILIO DEL PAZIENTE

CHI SIAMO

Il Centro Istituto Santa Chiara Latina eroga i propri servizi di assistenza socio-sanitaria domiciliare presso il domicilio dei pazienti e, ove necessario, in strutture pubbliche o convenzionate, in ambienti idonei e riservati, previa autorizzazione delle attività e redazione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

La Centrale Operativa di riferimento per la ASL di Latina è ubicata in Latina (04100), Viale Le Courbusier n. 393, ed è raggiungibile anche mediante trasporto pubblico (fermata a circa 500 metri). Indirizzo e-mail: adimartignano@istitutosantachiara.it — latinariabilitazione@istitutosantachiara.it

FINALITA'

Il servizio di assistenza domiciliare ha le seguenti finalità:

- sostenere la permanenza al domicilio della persona non autosufficiente
- prevenire o ridurre il ricorso a ricoveri impropri
- mantenere e, ove possibile, potenziare l'autonomia residua
- supportare la famiglia e il caregiver nel carico assistenziale
- favorire la qualità di vita della persona nel proprio contesto di vita abituale.

DESTINATARI

Sono destinatari del servizio:

- persone parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti
- residenti nel territorio della ASL Latina
- con bisogni assistenziali documentati (sanitari e/o socio-assistenziali) valutati dai servizi competenti.

TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI

Le prestazioni vengono definite in base al Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e possono comprendere:

Prestazioni socio-assistenziali, quali, ad esempio:

- aiuto nelle attività della vita quotidiana (igiene personale, abbigliamento)
- aiuto per alimentazione e idratazione
- mobilizzazione, posizionamento e piccoli trasferimenti
- supporto nella gestione dell’ambiente domestico legato alla cura della persona (rifacimento letto, riordino della stanza, ecc.)
- sostegno nella vita di relazione e nella gestione della routine quotidiana.

Prestazioni sanitarie, quali, ad esempio:

- assistenza infermieristica di base (medicazioni semplici, terapia farmacologica, controlli parametri vitali)
- prestazioni riabilitative (fisioterapia, logopedia, ecc.)
- educazione sanitaria alla persona e alla famiglia.

FIGURE PROFESSIONALI

Il servizio di Assistenza domiciliare è dotato di una equipe multidisciplinare composta da:

- Direttore sanitario;
- Medico coordinatore/rianimatore;
- Professionisti sanitari della riabilitazione (Fisioterapisti, Logopedisti, Terapisti occupazionali)
- Infermieri (di cui un infermiere coordinatore con master in cure domiciliari)
- OSS

MODALITÀ DI ACCESSO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Come si attiva il servizio

L’accesso al servizio può avvenire tramite:

- invio da parte della ASL/PUA o altri servizi territoriali
- segnalazione dei Servizi Sociali comunali
- richiesta diretta dell’interessato o dei familiari

La richiesta viene registrata dalla Segreteria che:

1. raccoglie i dati anagrafici e il contatto del referente familiare
2. richiede la documentazione sanitaria e sociale disponibile
3. programma la valutazione iniziale a domicilio o in altra sede concordata.

Valutazione iniziale

La valutazione iniziale comprende:

- valutazione del livello di non autosufficienza
- analisi del contesto abitativo e del supporto familiare
- rilevazione dei bisogni sanitari, assistenziali e sociali
- definizione condivisa degli obiettivi assistenziali.

Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)

A seguito della valutazione viene redatto il **PAI**, che definisce:

- tipologia di prestazioni
- frequenza e fasce orarie degli accessi domiciliari
- figure professionali coinvolte
- durata prevista dell'intervento e modalità di rivalutazione
- ruoli della famiglia/caregiver.

Il PAI viene condiviso con la persona assistita e/o i familiari, che ne ricevono copia.

Accesso degli operatori al domicilio

- Gli accessi vengono programmati in base al PAI, con una calendarizzazione settimanale comunicata alla famiglia.
- Eventuali modifiche agli orari vengono concordate, per quanto possibile, con congruo preavviso.

Gli operatori si presentano al domicilio muniti di tesserino di riconoscimento, rispettano le norme igieniche e di sicurezza, registrano le attività svolte sul diario assistenziale, segnalano al coordinatore eventuali variazioni cliniche o sociali rilevanti.

In caso di assenza programmata o imprevista dell'operatore, il Centro garantisce, per quanto possibile, la sostituzione con personale di pari qualifica; la famiglia viene informata della sostituzione o di eventuali variazioni di orario.

Gestione delle urgenze

Il servizio non sostituisce l'emergenza sanitaria (118), ma:

- in caso di peggioramento improvviso delle condizioni, l'operatore, d'intesa con la famiglia, contatta i servizi di emergenza
- le situazioni critiche vengono comunicate al medico curante e/o ai servizi di riferimento.

La dimissione

Il termine del Percorso Assistenziale del paziente in assistenza domiciliare è rappresentato dalla dimissione che può avvenire per:

- miglioramento del paziente;
- cambio di residenza: ingresso del paziente in strutture come RSA, strutture protette, Hospice e Ospedale.

La valutazione del passaggio ad altra forma assistenziale deve avvenire sempre in modo integrato tra gli operatori dell'équipe assistenziale, il paziente, i familiari e le strutture di riferimento.

Diritti e doveri dell'assistito e della famiglia

Diritti

La persona assistita ha diritto a:

- ricevere informazioni chiare e comprensibili sul servizio e sul proprio PAI

- essere trattata con rispetto, dignità e riservatezza
- esprimere il proprio consenso o dissenso informato alle prestazioni
- chiedere chiarimenti sulle attività svolte dagli operatori
- presentare segnalazioni o reclami senza subire discriminazioni.

Doveri

La persona assistita e i familiari si impegnano a:

- fornire informazioni corrette sulle condizioni di salute e sulla situazione familiare
- garantire l'accesso degli operatori al domicilio negli orari concordati
- rispettare il ruolo e le competenze degli operatori
- comunicare tempestivamente variazioni di recapito, domicilio o condizioni cliniche
- utilizzare correttamente i recapiti forniti per comunicazioni ordinarie e per eventuali urgenze non sanitarie.

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA

Dopo la dimissione l'Utente può far richiesta di documentazione clinica (copia cartella clinica, richiesta certificazioni, richiesta relazione clinica, ecc.), recandosi presso il nostro sportello di *front office* compilando il modulo specifico: tale modulo può essere richiesto ed inviato via mail.

La prima copia di cartella clinica è gratuita.

Entro 30 giorni dalla richiesta, la cartella clinica può essere:

- ricevuta a casa per posta, previa richiesta scritta dell'Utente;
- ritirata personalmente dall'Utente (o da un genitore in caso di minori) o da persona delegata per iscritto (esibendo un documento d'identità dell'Utente anche in fotocopia).

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La struttura adotta un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015, certificato per i servizi sanitari domiciliari.

Tale sistema assicura:

- flessibilità e personalizzazione dell'assistenza;
- integrazione e umanizzazione dei percorsi di cura;
- tracciabilità di ogni prestazione erogata tramite sistema informativo aziendale;
- monitoraggio continuo della qualità tecnica e organizzativa, con indicatori di performance (tempi di attivazione, soddisfazione utenti, riduzione ospedalizzazioni evitabili).

RECAPITI E ORARI

Istituto Santa Chiara Latina si trova a Latina in viale Le Corbusier, al civico 393.

È aperto dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00 e il sabato dalle 08:00 alle 14:00.

- Il nostro recapito telefonico è: 0773-1752505

- Può contattarci anche all'indirizzo mail: latinariabilitazione@istitutosantachiara.it indicando nell'oggetto la tipologia di richiesta.
- La nostra PEC è: santachiaramartignano@pec.it

L'ubicazione del Centro è vicina ad importanti snodi stradali, come S.S. 148 servita da mezzi pubblici, che permettono una facile accessibilità alla struttura anche da parte di chi non è fornito di mezzo privato.

Per gli utenti che utilizzano mezzi privati, è presente a disposizione un parcheggio gratuito situato al piano terra della struttura. Inoltre, ci sono anche numerosi parcheggi in strada.

La struttura si trova al secondo piano; si garantisce agli utenti un facile accesso, privo di barriere architettoniche.

Amministratore Unico
Santa Chiara Martignano srl.
Dott.ssa Francesca Torretti

