

PRESENTAZIONE

La Cooperativa DIDASCO opera dal 1994 nel settore della diagnosi e della riabilitazione dei disturbi cognitivi, dei disturbi neuropsicologici e delle disarmonie dello sviluppo.

Dal 2003 opera come centro di riabilitazione territoriale (ex art. 26 L. 833/78) accreditato con il Servizio Sanitario Regionale con decreto DCAU00389 del 19/09/2019.

Nel mese di Giugno 2006 la cooperativa ha ottenuto la certificazione UNI-EN-ISO 9001 da parte dell'ente certificatore RINA per la gestione dei servizi di riabilitazione in regime non residenziale.

CAMPO DI INTERVENTO

I progetti riabilitativi si rivolgono prevalentemente a persone in età evolutiva.

MODELLO DI LAVORO

Gli interventi riabilitativi si sviluppano in un'ottica di **presa in carico globale**, ciò significa che, in accordo con il modello biopsicosociale, l'individuo viene considerato nella sua globalità e non solo come portatore di una malattia, o di una disabilità. Il nostro intervento non consiste solo nel lavorare sulla "parte debole" della persona ma insieme nell'individuare le capacità residue e le competenze così da potenziarle o da favorire l'insorgere di nuove che possono avere un carattere compensativo o di adattamento rispetto al deficit di cui la persona è portatrice.

La presa in carico globale coinvolge anche l'ambiente esterno alla persona, il suo ambiente familiare, l'ambito scolastico o lavorativo, il quartiere, per promuovere un reciproco adattamento tra individuo portatore di disabilità e ambiente di vita e **con l'obiettivo di costruire una rete di supporto intorno al paziente e alla sua famiglia.**

In questo senso il centro opera attivamente per la riduzione della disabilità, cioè per la riduzione di quella discrepanza tra le richieste dell'ambiente e le prestazioni del singolo individuo.

In tal senso la figura del coordinatore del servizio di riabilitazione svolge la funzione di collegamento tra i servizi interni, avvalendosi della collaborazione della segreteria organizzativa, e con le strutture esterne coinvolte nella assistenza, come descritto in dettaglio nel manuale della qualità.

Il medico responsabile del progetto riabilitativo promuove inoltre la **costituzione di una rete con le Istituzioni sociali e sanitarie del territorio** (pediatra di base, specialisti medici, insegnanti, etc)

1 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

1.1 ACCOGLIENZA

E' disponibile presso il centro una segreteria organizzativa in funzione per l'intera durata di apertura del centro (lun-ven 8.00/19.30 e sabato 8.30/14.30).

Il personale di segreteria fornisce informazioni al cittadino/utente in forma verbale e scritta. Le informazioni sono fornite oltre che di persona anche al telefono e per email. Laddove fosse opportuno il personale di segreteria può inviare il cittadino/utente al coordinatore del servizio per una informazione più dettagliata.

E' attivo sul sito www.didascoriabilitazione.org un modulo di contatto attraverso il quale i cittadini/utenti possono inviare richieste di informazioni e suggerimenti.

All'atto della presa in carico l'utente compila in segreteria un modulo INFORMAZIONI, riceve la carta dei servizi e l'informativa sul trattamento dei dati personali.

Il paziente in carico, durante il periodo di trattamento, può ottenere in ogni momento attraverso il medico responsabile del progetto, informazioni sull'andamento del progetto riabilitativo.

All'interno della struttura sono adottate misure per facilitare l'orientamento (segnaletica e individuazione dei percorsi). Il centro attua le disposizioni contenute nel D. lgs 81/2008 (e successive integrazioni) per la sicurezza e salute nei luoghi di lavoro.

1.1a ACCOGLIENZA EMERGENZA COVID

Fino al cessare dell'emergenza Covid le condizioni di accesso alla struttura sono regolate dalle norme vigenti emanate dalle autorità e dai regolamenti interni alla struttura disponibili in segreteria e sul sito. L'accesso alla struttura è consentito solo previo appuntamento e il cittadino/utente che ha fissato appuntamento presso la struttura sarà informato delle condizioni di accesso tramite invio delle relative istruzioni.

1.2 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Le principali patologie trattate dal centro sono:

- Disabilità intellettiva
- Disturbi dello spettro autistico (ASD)
- Paralisi cerebrali infantili
- Disturbi dell'apprendimento, disturbi della comunicazione e disturbi delle capacità motorie
- Disturbi psicopatologici (se in comorbilità con le patologie sopra citate)
- Disturbi da deficit di attenzione/iperattività e comportamento dirompente

Le prestazioni offerte in regime di convenzione, dunque a carico del S.S.R., sono:

- Riabilitazione cognitiva e neuropsicologica
- Intervento neuropsicomotorio
- Intervento educativo
- Logopedia
- terapia psicologica
- Counseling genitoriale

1.3 ACCESSO ALLE PRESTAZIONI EROGATE

Per accedere alle prestazioni l'utente o chi si prende cura di lui dovrà effettuare una richiesta di presa in carico al centro.

La richiesta può essere effettuata compilando l'apposito modulo presente sul sito www.didascoriabilitazione.org o presso la segreteria del centro durante gli orari di apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 19,30. Previo appuntamento con l'incaricato del servizio

La richiesta dovrà essere corredata di certificazione medica (con richiesta di terapia riabilitativa) rilasciata da un medico specialista con data non anteriore ai 6 mesi. L'accesso alle prestazioni è subordinato alla capacità ricettiva del centro. Se la richiesta non è idonea per le prestazioni svolte dal centro il richiedente verrà informato che non sarà possibile l'accesso al servizio; ove possibile saranno offerte consulenze e informazioni su altri centri più appropriati.

1.4 GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

Didasco si impegna a fornire uniformità di accesso alle prestazioni, per cui nel caso in cui non sia possibile la presa in carico immediata si procede con l'inserimento dell'utente in lista d'attesa con tempi variabili in funzione della ricettività e rispettando i criteri definiti come segue:

Per la presa in carico di nuovi utenti per il **servizio ambulatoriale** si procederà a chiamare dalla lista d'attesa considerando i seguenti criteri:
– data di inserimento della richiesta

- presenza di certificazione aggiornata non anteriore ai 12 mesi
- tipologia di intervento richiesto
- disponibilità di terapisti idonei per la specifica patologia

Per il **servizio domiciliare** la presa in carico è possibile solo con prescrizione della Asl di riferimento che richiede il servizio domiciliare.

Per la presa in carico di nuovi utenti si procederà a chiamare dalla lista d'attesa considerando i seguenti criteri:

- data di inserimento della richiesta
- presenza di certificazione aggiornata non anteriore ai 12 mesi
- tipologia di intervento richiesto
- disponibilità di terapisti idonei per la specifica patologia e per la zona di residenza dell'utente

L'avvio della presa in carico è subordinata all'accettazione da parte dell'utente dei giorni e orari di terapia proposti.

Il centro tiene conto di richieste segnalate dalla asl che rivestono carattere di urgenza per gravità e/o età, cui si darà priorità fatta salva la disponibilità di posti vacanti e terapisti idonei.

Il tempo medio di attesa è di circa 24 mesi per il servizio ambulatoriale e di circa 20 mesi per il servizio domiciliare.

1.5 PRESTAZIONI TERAPEUTICHE

Le prestazioni terapeutiche sono erogate in regime ambulatoriale e domiciliare.

Per ogni prestazione il paziente, o il genitore, appone una firma su un foglio mensile in cui è indicato il nome del paziente e il nome del terapeuta che eroga la prestazione.

Gli orari delle prestazioni ambulatoriali sono stabiliti secondo la disponibilità del centro e tenendo conto, per quanto è possibile di specifiche esigenze dell'utente. Le prestazioni ambulatoriali sono erogate tutti i giorni escluse le domeniche e le festività calendarizzate, sia la mattina sia il pomeriggio nelle seguenti fasce orarie:

dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 19.30, il sabato dalle 8.30 alle 14.30. **Le prestazioni ambulatoriali a favore di bambini in età 0-5 anni (nido e scuola dell'infanzia) sono di norma erogate la mattina.** Nel caso di prestazioni domiciliari le terapie sono stabilite in accordo con la famiglia.

Sia per le prestazioni ambulatoriali che per quelle domiciliari **gli orari stabiliti potranno subire modifiche nel corso del progetto** per sopravvenute esigenze di servizio o per consentire modifiche al piano terapeutico stabilito dal medico.

Ogni anno nel mese di settembre gli orari delle terapie vengono riprogrammati.

Qualora ci fosse da parte della famiglia la necessità di effettuare modifiche non legate ad esigenze temporanee (es. spostamento della terapia dalla mattina al pomeriggio, cambiamento dei giorni concordati di terapia), si dovrà inoltrare tale richiesta al centro che provvederà laddove è possibile a programmare la variazione. **L'utente è comunque tenuto a rispettare gli orari di terapia fino a quando non riceverà comunicazione sulla possibilità di variazione.**

Durante il periodo estivo i giorni e gli orari delle prestazioni potranno subire delle modifiche per consentire le sostituzioni conseguenti alle ferie del personale e/o alle

assenze degli utenti.

1.6 PRESTAZIONI PRESSO I LOCALI SCOLASTICI

Le prestazioni presso i locali scolastici non sono eseguibili.

1.7 PRESTAZIONI RESE IN FAVORE DI MINORI

Nel caso in cui le prestazioni terapeutiche siano rese in favore di minori **è fatto obbligo al soggetto accompagnatore del paziente (genitore, tutore o soggetto delegato) di rimanere nelle immediate vicinanze del centro per l'intera durata della prestazione.**

Il soggetto accompagnatore dovrà, al termine della terapia, provvedere personalmente al puntuale ritiro del minore.

Laddove, per eventi eccezionali e sopravvenuti, l'accompagnatore sia costretto ad allontanarsi dal Centro durante lo svolgimento della prestazione terapeutica, dovrà darne preventiva comunicazione alla Segreteria DIDASCO.

L'accompagnatore è, comunque, tenuto a fare ritorno presso il Centro, tassativamente, entro l'orario previsto per il termine della terapia, curando personalmente il ritiro del minore o, se impossibilitato, a provvedere in tal senso, a comunicare, preventivamente, alla Segreteria del Centro le generalità complete del soggetto da lui delegato al ritiro.

1.8 PRESTAZIONI EXTRAPAZIENTE

Le prestazioni extrapaziente comprendono la riunione d'equipe, la partecipazione ai glh operativi dove previsto dal progetto, la periodica revisione della cartella e del progetto riabilitativo, colloqui con la famiglia, il personale docente e altri operatori e professionisti che operano con l'utente.

La partecipazione ai glh da parte dell'equipe può essere assicurata solo se l'appuntamento viene concordato preventivamente nelle fasce di disponibilità indicate dall'equipe.

1.9 ASSENZE

Se il paziente è assente nel giorno e ora previsti per la terapia la prestazione non viene erogata.

Il numero massimo di assenze sporadiche non può superare il 10% del totale delle terapie previste complessivamente dal progetto (tale informazione è comunicata al momento dell'avvio del progetto).

Tali assenze devono essere limitate a casi di effettiva impossibilità dal momento che le uniche assenze tollerate dalla normativa vigente nell'ambito di un progetto riabilitativo sono quelle dovute a MALATTIA.

Tuttavia, se la comunicazione di assenza viene fatta con congruo anticipo è possibile programmare una variazione di giorno e/o ora per la settimana interessata, affinché l'utente non perda la prestazione.

L'utente è comunque tenuto ad avvertire il Centro dell'assenza comunicandolo alla segreteria del centro e specificando il nome del terapeuta che avrebbe dovuto effettuare la terapia e il luogo (ambulatorio o domicilio).

Negli orari di chiusura della segreteria la comunicazione può essere effettuata lasciando un messaggio in segreteria telefonica.

L'assenza superiore a 7 gg continuativi deve necessariamente essere giustificata da certificato medico (vedi sotto ASSENZE PROLUNGATE). Se la prestazione non viene erogata per assenza del terapeuta, il Centro potrà programmare il recupero in un altro giorno o proporre una sostituzione (non necessariamente allo stesso giorno e ora della prestazione originaria)

Occasionalmente alcune prestazioni di terapia possono venir meno per permettere al terapeuta di partecipare ad altri appuntamenti inerenti il progetto (ad esempio riunione d'equipe o colloquio

d'equipe con la famiglia o altri operatori) o a giornate di formazione professionale.
Il terapeuta non è tenuto a recuperare la prestazione mancata per assenza del paziente.

1.9a ASSENZE PERIODO COVID

Se un paziente presenta sintomi da sindrome influenzale (rinite, faringomialgia, tosse, dolori muscolari, rialzo della temperatura corporea) anche non specifici per infezione da covid-19, deve darne immediata comunicazione al centro prima di usufruire del trattamento riabilitativo. La segreteria provvederà a indirizzare la comunicazione al MR del progetto qualora presente, o al medico di turno in ambulatorio che valuterà approfonditamente la situazione clinica e se lo riterrà opportuno, non permetterà l'accesso in struttura (o a domicilio) e lo invierà presso il PLS per una visita di controllo. Se il PLS constaterà la malattia verrà fornita al centro la certificazione attestante la patologia e la prognosi e verrà richiesto al fine un certificato di ri-ammissione al trattamento.

Il MR può anche decidere invece la momentanea (se inferiore a 7 giorni) sospensione del trattamento e il monitoraggio della condizione clinica.

Se il paziente presenta sintomi in corso di trattamento ambulatoriale il terapeuta provvede a chiamare il medico di turno in ambulatorio per verificare le condizioni cliniche e valutare se allontanarlo e attivare altre procedure (precedentemente descritte).

L'accompagnatore affetto da qualsiasi condizione clinica con sintomi influenzali o simil-influenzali non può accedere alla struttura o avere contatti con il terapeuta.

1.10 ASSENZE PROLUNGATE

Il progetto riabilitativo prevede lo svolgimento dei trattamenti in maniera continuativa e regolare, pertanto assenze superiori a 7 giorni possono giustificarsi solo in presenza di un certificato medico. Nel caso di assenza superiore a 7 giorni sarà necessario consegnare al centro un certificato medico che giustifichi l'assenza del paziente dalla terapia per motivi di salute. L'assenza settimanale si verifica quando non vengono erogate tutte le prestazioni previste nell'arco di una settimana anche se queste hanno cadenza bisettimanale o trisettimanale.

Il certificato va consegnato alla segreteria del centro entro 5 giorni dall'inizio del periodo di malattia.

La certificazione deve riportare le seguenti informazioni:

- 1. Dati identificativi del medico**
- 2. data rilascio del certificato**
- 3. Nome e Cognome dell'assistito/utente**
- 4. Data di nascita e luogo**
- 5. Diagnosi (qualora omessa dal medico certificatore per tutela privacy deve essere riportata la dizione *patologia temporaneamente inabilitante*)**
- 6. prognosi con data inizio e fine malattia**
- 7. Timbro e firma del medico**

Nel caso di assenza superiore a 15 giorni (seppure giustificata da certificato medico) l'equipe valuterà l'opportunità di chiudere il progetto dal momento che non è più possibile assicurare una continuità terapeutica.

Nel caso di chiusura del progetto e di non riapertura, il paziente si considera dimesso dal centro.

Nel caso di assenze prolungate non superiori a 15 giorni ma ripetute nell'arco temporale di durata del progetto l'equipe valuterà l'opportunità di proseguire il progetto o procedere alla sua chiusura.

1.11 ASSENZE PER VACANZE

La chiusura del centro per il periodo estivo è resa nota all'utenza entro il mese di maggio. L'utente che desidera assentarsi in un periodo diverso può farlo comunicando il periodo di assenza in segreteria per un periodo non superiore a 2 settimane nel mese di agosto o 1 settimana nei mesi di giugno/luglio e settembre. La comunicazione va fatta rispondendo alla mail inviata dalla segreteria

| almeno 30 gg prima del periodo di assenza.

1.12 SOGGIORNI ESTIVI

La partecipazione ai soggiorni estivi organizzati dalle ASL comporta l'obbligo di sospensione del progetto riabilitativo da parte del centro. E' fatto obbligo, pertanto, di comunicare alla segreteria del centro la eventuale partecipazione dell'utente a tali soggiorni specificando il periodo di assenza.

1.13 CERTIFICAZIONI

Per la richiesta di certificazioni ci si deve rivolgere alla segreteria del Centro o direttamente al medico responsabile del progetto. La richiesta deve essere inoltrata compilando il modulo disponibile in segreteria. Le certificazioni devono essere ritirate dalla famiglia in segreteria.

I tempi di rilascio dei certificati sono di 15 giorni dalla data della richiesta.

Per il rilascio della cartella clinica i tempi di evasione sono di 30gg dalla richiesta.

Alcune certificazioni sono a pagamento, come specificato nel DR42-Richiesta di documentazione sanitaria.

2 CARATTERISTICHE DELLA PRESA IN CARICO GLOBALE

2.1 PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

Il progetto riabilitativo si sviluppa in un'ottica di presa in carico globale e si avvia con la visita NPI da parte del medico responsabile (neuropsichiatra infantile) del progetto cui segue la fase di valutazione a cura dei terapisti.

Nel corso della prima visita il medico raccoglie le informazioni richieste dalla cartella clinica regionale e tutti i dati utili che possono servire per la definizione del progetto riabilitativo (abitudini del paziente, orari della frequenza scolastica, attività sportive, etc.). Il medico acquisisce il consenso informato al trattamento sanitario fornendo all'assistito e alla famiglia tutte le informazioni necessarie.

La successiva fase di valutazione può consistere nella somministrazione di test standardizzati all'utente, in osservazioni libere e in colloqui genitoriali. Al termine del percorso di valutazione si svolge la riunione d'equipe che rappresenta il momento di condivisione delle informazioni raccolte per la stesura di un piano terapeutico che il medico proporrà alla famiglia mediante colloquio.

Il progetto riabilitativo tiene conto delle abitudini di vita dei nostri piccoli pazienti e, compatibilmente con le esigenze del servizio, mira a non ostacolare lo svolgimento di altre attività (frequenza scolastica, attività sportiva).

Una volta avviato il progetto riabilitativo esso viene monitorato tramite riunioni d'equipe periodiche e colloqui genitoriali a cura del medico o dello psicologo.

Qualora emerga da parte dell'utente/famiglia o da parte dell'equipe l'opportunità di variare gli obiettivi riabilitativi e il piano terapeutico è possibile operare la variazione anche nel progetto corrente.

Per le prestazioni che prevedono la presenza del paziente o della famiglia (valutazioni diagnostiche, visite mediche, colloqui con l'equipe) la segreteria comunicherà in anticipo il giorno dell'appuntamento negli orari di apertura del centro e secondo le disponibilità dell'equipe.

Tali prestazioni fanno parte del progetto riabilitativo, il paziente e la famiglia devono impegnarsi ad assicurare la loro presenza.

L'utente in qualsiasi momento può richiedere colloqui extra a quelli calendarizzati nel caso ne ravveda la necessità e la segreteria provvederà a fissare appuntamento col medico responsabile di progetto.

2.2 TUTELA DEL DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

I dati e le informazioni che riguardano il paziente sono tutelati secondo quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016. Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) in conformità al predetto Regolamento è Alberto Capeccioni. All'atto della presa in carico viene consegnato all'utente il modulo di consenso al trattamento dei dati per le finalità del centro. E' altresì tutelata la privacy dell'utente

durante lo svolgimento del trattamento riabilitativo.

2.3 VALUTAZIONI PERIODICHE

L'equipe realizza valutazioni periodiche tramite strumenti psicodiagnostici, osservazioni e colloqui clinici. Le osservazioni possono essere effettuate anche mediante registrazione video della seduta di terapia. Tali registrazioni sono utilizzate esclusivamente ai fini della verifica degli obiettivi di trattamento. Per qualsiasi ulteriore utilizzo dei filmati (per es. ai fini di ricerca o di formazione) sarà chiesta apposita autorizzazione.

In qualsiasi momento l'utente ha diritto di richiedere copia delle valutazioni effettuate. Le valutazioni psicodiagnostiche si svolgono presso il centro anche nel caso di progetto in regime domiciliare.

2.4 DURATA DEL PROGETTO

Il progetto riabilitativo ha una durata prestabilita e comunque non supera i 12 mesi. Alla scadenza del progetto, se l'equipe concorda sull'opportunità di proseguire il trattamento, è possibile effettuare un rinnovo.

Viene assicurata la continuità assistenziale alla scadenza del progetto se vi sono ulteriori indicazioni di trattamento secondo le linee guida regionali fermo restando che il rinnovo del progetto deve essere autorizzato dalla Asl territoriale di competenza che rilascerà l'impegnativa all'utente dopo la presentazione del PRI (proroga progetto riabilitativo individuale).

L'utente deve impegnarsi a rispettare gli appuntamenti dati dal centro per consentire al medico la stesura del PRI che va consegnato dall'utente alla Asl 30gg prima della scadenza del progetto.

2.5 DIMISSIONI DELL'UTENTE

L'utente si considera dimesso:

- **alla scadenza del progetto riabilitativo**
- **dopo 7 gg di assenza non giustificata**
- **assenze occasionali ripetute recanti pregiudizio alla continuità terapeutica**
- **in caso di rifiuto della proposta del progetto terapeutico.**

La struttura, al termine della presa in carico, rilascia al paziente un documento in cui siano esplicitati la diagnosi, i trattamenti effettuati, le indicazioni sui trattamenti successivi. In tal caso la struttura invia una copia della relazione ai servizi territoriali d'appartenenza del paziente.

3 POLITICA DELLA QUALITÀ

La Cooperativa DIDASCO ritiene importante mettere in primo piano il rispetto per la dignità della persona nella sua globalità, in ogni ambito e settore: dalla famiglia, alla scuola, al lavoro, alla sanità, al sociale, favorendo anche l'eventuale **confronto con le Associazioni** rappresentative degli interessi collettivi dell'utenza. Il centro inoltre svolge un'azione di supporto e di stimolo nei confronti delle istituzioni pubbliche regionali tramite l'associazione di categoria FOAI cui aderisce.

Il centro ha definito la seguente Politica della Qualità, per il perseguimento di obiettivi di miglioramento, da monitorare annualmente:

- perseguire una politica tendente a fornire personale e mezzi specializzati nel settore della riabilitazione così come descritta dalla normativa vigente;
- assicurare che siano rispettati valori, credo e cultura del paziente;
- gestire i processi riabilitativi al fine di ottimizzare i risultati per gli utenti;
- monitorare costantemente i propri servizi ed eventualmente operare per determinare il miglioramento della professionalità degli operatori alla luce della percezione degli assistiti in modo tale da soddisfare le aspettative degli utenti, dei lavoratori e di tutte le altre parti

interessate;

- assicurare che l'organizzazione sia in linea con le normative nazionali e regionali;
- attuare un sistema di autocontrollo del Sistema Qualità al fine di individuare i rischi e le opportunità legati all'efficienza ed efficacia delle attività svolte e far emergere eventuali aspetti non conformi

La DIDASCO mette a disposizione risorse per lo sviluppo della persona, promuove la riabilitazione e il reinserimento di soggetti con o senza disabilità, sensibilizzando il pensiero dei propri interlocutori, affinché possano attuarsi politiche rivolte alla persona.

Mira a creare le migliori condizioni economiche e professionali dei propri lavoratori, avvalendosi delle risorse economiche, tecniche, umane, e di sicurezza.

Mira a mantenere efficienti le proprie strutture in modo tale da assicurare la migliore fruibilità da parte degli ospiti e dei propri collaboratori.

Il monitoraggio del sistema di gestione per la qualità è legato ad alcuni indicatori, rilevabili costantemente. Il continuo monitoraggio di questi elementi porta la Cooperativa DIDASCO al miglioramento progressivo dei servizi erogati o all'eventuale revisione degli obiettivi e delle procedure. L'adeguatezza della presente Politica ed il grado di conseguimento degli obiettivi per la qualità è verificato nel corso del riesame periodico (annuale) del sistema di gestione per la qualità.

Al fine di perseguire i suddetti obiettivi il Presidente/CDA:

- attribuisce a se stesso la responsabilità e l'autorità di predisporre un sistema di Gestione atto a perseguire gli obiettivi strategici definiti nella presente politica, promuovere opportune azioni di miglioramento e la consapevolezza /dei requisiti del Cliente da parte dell'Organizzazione.
- delega al Responsabile Qualità (RQ), la responsabilità per redigere le procedure aziendali, eseguire gli audit interni, relazionare al CDA annualmente sull'andamento della qualità, verificare la corretta attuazione di tutti i rimanenti strumenti del sistema di autocontrollo (incluse le proposte per il miglioramento).
- delega ai Responsabili di funzione, la responsabilità e l'autorità dell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità per quanto di competenza, con l'impegno ad ottemperare agli obiettivi strategici applicabili all'area di propria pertinenza.

Tutta l'organizzazione è tenuta a predisporre programmi e resoconti annuali della qualità, finalizzati a perseguire gli obiettivi strategici della presente Politica della Qualità. A tal fine si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie, nell'ambito delle disponibilità di bilancio, e si assume l'autorità e la responsabilità di avanzare proposte annuali in merito alla necessità di ulteriori risorse.

3.1 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Il centro di riabilitazione è certificato ai fini della gestione in qualità dei propri servizi. In questo senso la soddisfazione dell'utente è un aspetto essenziale di tutta la gestione. Didasco ha predisposto un questionario che è sottoposto agli utenti dei servizi accreditati una volta l'anno; il questionario viene consegnato dalla segreteria alla famiglia in occasione del rinnovo del progetto. Ai genitori viene chiesto di compilarlo e di consegnarlo in quello stesso giorno apponendo data e firma nell'ultima pagina. Didasco chiede la collaborazione degli utenti affinché le prestazioni complessive fornite dal centro si adeguino sempre più alle esigenze dei pazienti e delle loro famiglie.

3.2 LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Nel 2020 la percentuale delle risposte ottenute dagli utenti che si colloca su valori che vanno da

buono a eccellente relativamente alle seguenti variabili oggetto di valutazione è così distribuita:

- *Accoglienza mostrata (98,4%);*
- *La chiarezza delle comunicazioni e delle informazioni fornite (95,16%);*
- *Organizzazione del servizio (95,16%);*
- *Facilità dei contatti (98,4%);*
- *Condizioni della struttura (96,8%);*
- *Il livello di coordinamento presente tra le varie figure (96,8%)*

Il 99,2% dei giudizi relativi al personale riabilitativo si colloca sulla fascia valutativa che va da buono a eccellente.

Per quanto riguarda le valutazioni degli utenti in merito al personale medico, il 96,4% delle risposte si colloca su valori che vanno da buono a eccellente.

3.3 GESTIONE DEI RECLAMI

Didasco ha predisposto un modulo per la gestione dei reclami che è a disposizione di tutti gli utenti che ne facciano richiesta. Il documento è presente anche sul sito.

Il reclamo può essere inoltrato via mail e se contiene dati sensibili (es: notizie sullo stato di salute) deve essere consegnato in busta chiusa alla segreteria che a sua volta provvederà a consegnarlo a RQ..

La Cooperativa si impegna ad individuare le cause che hanno determinato il reclamo e ad attivare le procedure per la sua estinzione.

L'utente sarà informato entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo degli esiti dell'esame da parte di RQ.

3.4 PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui la Cooperativa si ispira sono quelli sanciti dalla Costituzione Italiana:

- Art. 1 ...L'Italia è fondata sul lavoro
- Art. 32. . .Tutela del diritto alla salute. ..
- Art. 38 ...Diritto del cittadino inabile a ricevere assistenza...
- Art 45 La Repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata.

Inoltre ci riferiamo alla Legge 381/92 (art 1 *Le cooperative sociali hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini*) e anche alla "Carta dei Servizi Pubblici Sanitari" (D.P.C.M. 19/5/1995), che afferma anch'essa il principio seguente:

- l'uguaglianza delle scelte individuali, della partecipazione, dell'efficienza ed efficacia, per favorire ed assicurare il benessere e la soddisfazione dei pazienti e la trasparenza nella gestione.

Inoltre ci si attiene al rispetto dello Statuto e dei Regolamenti interni di ogni servizio della Coop. DIDASCO.

3.5 DIRITTI E DOVERI

La persona presa in carico in uno dei servizi del Centro DIDASCO può esercitare i seguenti diritti:

- Diritto al rispetto della sua persona e all'assistenza necessaria con efficienza ed attenzione.
- Diritto di esprimere i suoi pensieri ed esercitare le proprie convinzioni in campo religioso, politico, e culturale.
- Diritto ad essere considerato come persona e non come caso clinico.
- Diritto di farsi spiegare per capire il suo progetto terapeutico e di essere informato del suo stato

di salute.

- Diritto al rispetto della Privacy.
- Diritto di conoscere tutte le persone che intervengono nell'ambito lavorativo sul suo progetto.
- Diritto ad essere aiutato nelle funzioni che gli sono carenti.
- Diritto di conoscere i vari regolamenti in vigore nei servizi.

La persona presa in carico in uno dei Servizi DIDASCO ha il dovere di:

- Rispettare i regolamenti;
- Rispettare il personale che fornisce le prestazioni;
- Rispettare le persone che condividono i medesimi spazi;
- Rispettare gli ambienti e gli arredi;
- Rispettare le procedure di ingresso ai servizi e di dimissione dai medesimi;
- Rispettare gli orari delle prestazioni erogate;
- Segnalare le difficoltà incontrate nella esecuzione del progetto;
- Evitare assenze e comunque giustificarle nei modi previsti dalle norme.

REFERENTI DEL CENTRO

Il Legale Rappresentante è la dott.ssa Graziella Barbara Fiorenza

Il Direttore Sanitario è la dott.ssa Annalivia Loizzo

La Coordinatrice è la dott.ssa Graziella Barbara Fiorenza

CONTATTI

TEL. 06.4501654 - Fax 06.89280781

CELL. 392.9506676

Email: segreteria@didascoriabilitazione.org

Web: www.didascoriabilitazione.org

Pec: didascoriabilitazione@pec.it

Il presente documento è stato redatto con l'apporto del Direttore Sanitario e con il coinvolgimento del personale interno alla struttura.