San Martino
società cooperativa sociale
a mutualità di diritto prevalente

Rev. n° 10 del **17/03/2023**

CARTA DEL SERVIZIO

CENTRO DI RIABILITAZIONE
ISOPTERA
DELLA COOPERATIVA SOCIALE SAN MARTINO

Redatto da: Ivana Severino

Responsabile Sistema Gestione Qualità

Verificato da: Francesca De Benedictis

Responsabile Scientifico

Validato da Roberta Perez

Direttore Sanitario

Approvato da: Danila Severino

Presidente

Gentile Beneficiario

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi accessibile in formato digitale sul sito della cooperativa www.sanmartinocoop.it affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Le ricordiamo che è a Sua disposizione in sala di attesa un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio che possono essere inoltrate anche via mail all'indirizzo serviziosociale@sanmartinocoop.it

We remind you that a form is available in the waiting room for the communication of reports and suggestions, to be used to detect more or less critical situations or simple indications and ideas for improving our service which can also be forwarded via email to address serviziosociale@sanmartinocoop.it

نذكرك أن نموذجًا متاحًا في غرفة الانتظار لتوصيل التقارير والاقتراحات ، لاستخدامه لاكتشاف مواقف أكثر أو أقل خطورة أو مؤشرات وأفكارًا بسيطة لتحسين خدمتنا والتي يمكن أيضًا إعادة توجيهها عبر البريد الإلكتروني إلى عنوان serviziosociale @ sanmartinocoop.it

වාර්තා සහ යෝජනා සන්නිවේදනය සඳහා පෝරමයක් පොරොත්තු කාමරයේ ඇති බව අපි ඔබට මතක් කර දෙන්නෙමු, අඩු හෝ වැඩි තීරණාත්මක අවස්ථාවන් හඳුනා ගැනීමට හෝ අපගේ සේවාව වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා සරල ඇඟවීම් සහ අදහස් serviziosociale@sanmartinocoop.it

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

IL Presidente

Dott.ssa Danila Severino

Il Direttore Sanitario

Dott.ssa Roberta Perez

NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*

Il più recente Decreto 17 maggio 2021 (GURS 4 giugno 2021) *"Semplificazione del sistema di requisiti generali organizzativi, strutturali e tecnologici per l'esercizio delle attività sanitarie e per l'accreditamento istituzionale e identificazione dei requisiti da applicare e delle evidenze da ricercare in ragione del livello di complessità delle strutture"*, pone ulteriormente l'accento sulla trasparenza della gestione dei servizi sanitari. La norma prevede che tutti gli enti erogatori di servizi sanitari pubblici e privati devono adottare e garantire standard di qualità nell'erogazione del proprio servizio tramite una "Carta dei Servizi" rivolta essenzialmente al paziente, il quale assume il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Abbreviazioni: DS Direttore Sanitario, CDR Centro di riabilitazione

ANAGRAFICA COOPERATIVA SOCIALE SAN MARTINO

RAGIONE SOCIALE	SAN MARTINO
SEDE LEGALE	Via Teracati 51/D, Siracusa
TELEFONO	+39 0931 754590/3290554733
FAX	0931 492285
CONTATTI MAIL	serviziosociale@sanmartinocoop.it responsabilequalita@sanmartinocoop.it sanmartino@pec.sanmartinocoop.it
SITO	www.sanmartinocoop.it
PARTITA IVA	01169350897
ALBO COOPERATIVE	N. A154724 del 25/03/2005
ACCREDITAMENTO SANITARIO	D.D.G. 560/11 del 01/04/2011
AUTORIZZAZIONE SANITARIA	prot. n. 27402/PG del 02 ottobre 2015

La Cooperativa San Martino è nata il 15 novembre del 1996 da un gruppo di operatori qualificati che con entusiasmo hanno scommesso su una "dimensione nuova" – l'impresa sociale - in grado di accogliere e sviluppare professionalità specifiche, di essere uno strumento per la realizzazione di servizi innovativi rispondenti ai bisogni del territorio.

La San Martino è certificata da RINA conforme alla ISO 9001:2015, per il seguente campo di attività: *Progettazione ed erogazione del servizio riabilitativo ambulatoriale per disabili in particolare ipovedenti, non vedenti ed autistici. Gestione del servizio di assistenza alla autonomia e alla comunicazione.*

SITO INTERNET AZIENDALE

Il sito ufficiale della Cooperativa San Martino (http://www.sanmartincoop.it) è un punto di riferimento per la comunicazione con il pubblico interessato ai servizi della cooperativa, attraverso un costante flusso di informazioni che riguardano gli obiettivi della qualità da raggiungere, gli esiti del monitoraggio degli standard e della soddisfazione del cliente.

POLITICA, MISSION, VALORI

La Politica si definisce partendo dalla Visione, Missione e dai Valori suggeriti dalla Ragione Sociale e dallo Statuto riportati di seguito.

I nostri valori

1. la centralità della persona;
2. l'etica dell'azione;
3. la partecipazione attiva alla promozione sociale ed economica del territorio;
4. la crescita umana e professionale → impegno a formare, riqualificare ed aggiornare gli operatori;
5. la piccola dimensione → luogo di relazioni significative e positive;
6. la territorialità → quale espressione di vicinanza, relazione diretta, condivisione e creazione di rete con la comunità locale (associazioni, famiglie, scuola, sindacato, imprenditori, parrocchie, enti pubblici);
7. la specializzazione → quale indicatore di qualità nell'operare dei servizi della cooperativa;
8. la finalizzazione non profit → "perseguire l'interesse generale della comunità" e non l'interesse esclusivo dei soci che la compongono;
9. rendere conto dell'attività svolta → diffondere i risultati sociali prodotti attraverso la redazione, oltre che del bilancio civilistico, del "bilancio sociale";
10. il coinvolgimento del volontariato → come valore e componente essenziale della cooperativa;
11. la democrazia partecipata → garantire la reale partecipazione dei soci nella definizione degli orientamenti e nella presa delle decisioni;
12. la cooperazione tra cooperative → ricercare e favorire ogni possibile sinergia e integrazione imprenditoriale tra le cooperative.

Politica e obiettivi "mission"

Una società solidale nella quale le persone con disabilità, disagio psichico, educativo, relazionale abbiano concrete opportunità di cura, riabilitazione e inclusione sociale.

La cooperativa intende mantenere costantemente aggiornata la propria politica ed obiettivi attraverso una attenta analisi dei bisogni impliciti, espliciti e delle aspettative delle parti interessate; dei rischi e le opportunità di miglioramento delle scelte strategiche; del contesto ambientale, sociale e politico economico del territorio dove si svolgono le attività attraverso i seguenti obiettivi:

- **innovazione continua in ambito educativo e sociosanitario,** aumentando la capacità di rispondere ai bisogni dei pazienti e delle loro famiglie,
- **erogazione di servizi certificati dedicando la massima attenzione alle azioni di miglioramento continuo**
- **innovazione continua dei processi organizzativi** in grado di gestire la complessità di una impresa che vuole tenere insieme economia e solidarietà
- **implementare azioni di comunicazione interna ed esterna** volte al radicamento di relazioni di fiducia

IL SERVIZIO CDR ISOPTERA

Ubicazione e Autorizzazioni, capacità erogativa

La sede del Centro di Riabilitazione Isoptera si trova all'interno di un condominio nel centro urbano del Comune di Siracusa con parcheggio e aree verdi in un quartiere centrale e dotato di servizi, al piano terra e accessibile alle persone con disabilità. Gli ambienti interni sono ampi e luminosi e rispettano i requisiti di legge.

Il CDR è accreditato con la Regione Sicilia e convenzionato con l'ASP di Siracusa per 38 prestazioni giornaliere per utenti disabili con patologie diverse. Il CDR ha una autorizzazione sanitaria per attività privata per utenti autistici.

Principi sull'erogazione del Servizio

La San Martino intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione dei servizi, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.*

- *Eguaglianza*
  L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.
- *Imparzialità*
  La San Martino fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà nei confronti dei clienti
- *Continuità*
  La San Martino fa proprio tale principio garantendo un servizio di riabilitazione continuativo nell'arco dell'impegnativa autorizzata dall'ASP. Al fine di garantire la continuità dell'intervento in atto anche nei casi di assenza del terapista è prevista la sostituzione, in caso di interruzioni o di funzionamento irregolare del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.
- *Diritto di scelta*
  La San Martino fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del beneficiario, ma tenendo presente che *relazione di cura* significa anche sostenere la persona nelle proprie scelte.
- *Partecipazione*
  La San Martino fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando i familiari dei beneficiari nella realizzazione dei progetti individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute ed accogliendo i reclami e i suggerimenti attraverso procedure apposite.
- *Efficacia ed Efficienza*
  La San Martino fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi riabilitativi siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi.

Risorse Interne

Il CDR è provvisto di mezzi e competenze per le disabilità alle quali si rivolge. L'organico, pubblicato sul sito ufficiale, è composto da varie figure professionali: direttore sanitario, medici specialisti (Neuropsichiatra infantile e Oftalmologo, psicologo, assistente sociale, terapista della neuropsicomotricità, logopedista, tecnico della riabilitazione psichiatrica, operatori ausiliari,

educatore, pedagogista, direttore generale, direttore amministrativo, assistente amministrativo, responsabile qualità, addetto alle pulizie.

Eleggibilità del paziente

1. ipovisione e cecità congenite, precoci o acquisite
2. patologie della visione binoculare (strabismo, ambliopia, diplopia...)
3. disturbi dello spettro autistico
4. disturbi del comportamento
5. disturbi del linguaggio
6. disturbi dell'apprendimento
7. disturbi della coordinazione motoria
8. ritardo globale di sviluppo e disabilità intellettiva

Tipologia di prestazioni erogate

Colloqui psicologici con la famiglia vista come sistema aperto, in continua reciprocità con l'ambiente esterno (scuola, attività extrascolastiche) in continua evoluzione e composta da parti interagenti. Si propone i seguenti obiettivi: aumentare la compliance della famiglia, seguire un breve percorso finalizzato alla separazione madre-figlio, seguire un breve percorso con un fratello e/o sorella che sta attraversando un periodo di difficoltà, seguire un breve percorso finalizzato a gestire il momento iniziale della presa in carico (accompagnamento psicoeducativo), sostegno alla coppia genitoriale o alla madre con cadenza concordata, accompagnare la famiglia alle dimissioni, aumentare la consapevolezza della diagnosi, indirizzare la famiglia verso altre strutture se ce né di bisogno, sostegno al percorso riabilitativo dell'adulto ipovedente.

Psicomotricità intesa come intervento riabilitativo che coinvolge l'individuo sia a livello funzionale che cognitivo, affettivo e relazionale. Si propone i seguenti obiettivi: favorire la comparsa dei segnalatori sociali (contatto oculare, sguardo referenziale, sorriso, etc.); migliorare le abilità cognitive; migliorare le abilità motorio-prassiche, facilitare un uso più appropriato degli oggetti; stimolare la comunicazione; arricchire il vocabolario; intervenire sui comportamenti disfunzionali; inoltre la terapia neuropsicomotoria si configura come una prassi terapeutica che privilegia una modalità di approccio in grado di facilitare nel bambino la percezione e la conoscenza del sé; la percezione e la conoscenza dell' "altro"; la percezione e la conoscenza delle emozioni che sottendono i vari comportamenti; la percezione e la conoscenza delle leggi emozionali che regolano i rapporti interpersonali.

Logoterapia finalizzata alla comunicazione in senso globale (espressione orale e scritta, mimica facciale, modulazione della voce, etc.). Si occupa dello studio, della prevenzione, della valutazione e della cura delle patologie e dei disturbi della voce, del linguaggio, della comunicazione, della deglutizione e dei disturbi cognitivi connessi (relativi, ad esempio, alla memoria e all'apprendimento).

Stimolazione e riabilitazione visiva finalizzata al mantenimento e all'esercizio del residuo visivo, alla riabilitazione dello strabismo, della diplopia e dell'ambliopia.

Orari, chiusure e disdette appuntamenti

Il servizio di riabilitazione viene erogato in forma **ambulatoriale** e garantisce l'apertura dalle **8.00** alle **20.00 dal lunedì al venerdì** e dalle **8.00** alle **14.00 il sabato**.

In occasione delle festività, il CDR è chiuso, gli utenti, sono tempestivamente informati, circa chiusure impreviste, e ciò, in ogni caso non pregiudica la continuità assistenziale. Le suddette informazioni sono fornite anche all'ASP 8 di Siracusa, con la quale operiamo in convenzione.
In caso di impossibilità di eseguire la prestazione, il paziente sarà contattato tempestivamente dalla struttura tramite il proprio recapito telefonico, sotto indicazione del direttore sanitario o terapista.

Per annullare un appuntamento è sufficiente telefonare al numero del centralino **0931 754590 cell. 3290554733** con un preavviso di almeno 24h.
Il CDR informa tutti gli utenti che in caso di malessere presso la struttura non affrontabili con il supporto degli addetti di primo soccorso verrà chiamato il **numero di emergenza UNICO EUROPEO 112.**

To cancel an appointment, simply call the switchboard number 0931 754590 cell. 3290554733 with at least 24h notice.The CDR informs all users that in the event of discomfort at the facility that cannot be dealt with with the support of first aid personnel, the UNICO EUROPEO emergency number 112 will be called.

لإلغاء موعد ، ما عليك سوى الاتصال بخلية 754590 0931 0931. 3290554733 مع إشعار 24 ساعة على
الأقل.يُعلم مجلس الإنماء والإعمار جميع المستخدمين أنه في حالة عدم الراحة في المرفق الذي لا يمكن التعامل معه بدعم من
موظفي الإسعافات الأولية ، فسيتم الاتصال برقم الطوارئ في UNICO EUROPEO 112.

හමුවීමක් අවලංගු කිරීමට, ස්විච්බෝඩ් අංකය 0931 754590 කොටුව අමතන්න. 3290554733 අවම වශයෙන් පැය 24ක දැනුම්දීමක් සහිතව.

ප්‍රථමාධාර සේවකයින්ගේ සහාය ඇතිව කටයුතු කළ නොහැකි පහසුකමේ අපහසුතාවයක් ඇති වුවහොත්, UNICO EUROPEO හදිසි අංක 112 අමතන බව CDR සියළුම පරිශීලකයින්ට දැනුම් දෙයි.

Modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni in convenzione

L'utente che contatta il CDR prima di avere l'autorizzazione da parte dell'ASP, viene informato dall'Assistente Sociale sull'iter da effettuare per l'avvio della pratica in convenzione.
L'utente che necessita di una riabilitazione può scegliere il Centro convenzionato al quale rivolgersi per il trattamento riabilitativo, nel momento in cui compila la richiesta presso il servizio di medicina riabilitativa dell'ASP che autorizza le prestazioni definendone tipologia e frequenza in un documento "Impegnativa" e il CDR a convocare l'utente.

Per essere ammessi al trattamento bisogna presentare autocertificazione dei dati anagrafici e, firmato il consenso al trattamento dei dati personali, portare fotocopia del libretto sanitario, fotocopia del codice fiscale, fotocopia del certificato di invalidità L. 104. vedi mod DIC

L'appropriatezza delle prestazioni è garantita dalla valutazione diretta del medico responsabile, che viene effettuata prima di iniziare il percorso terapeutico, facendo riferimento ai Protocolli Sanitari adottati dalla struttura.
La convenzione dell'ASP comprende: (indipendentemente dal numero delle terapie autorizzate dall'impegnativa) il ***lavoro dell'equipe***, necessaria all'integrazione delle conoscenze e delle competenze; il ***lavoro di rete*** in collaborazione con le Istituzioni, la Scuola, la Famiglia; le **sedute con i terapisti**, i colloqui psicologici, sociali e le visite mediche.

Il numero di sedute con i terapisti (da 1 a 5 sedute settimanali) viene autorizzato dall' ASP per un periodo stabilito attraverso una impegnativa; per la continuazione della presa in carico la Direzione Sanitaria inoltra una richiesta di proroga al Servizio di Medicina Riabilitativa che autorizza attraverso successive impegnative. Le prestazioni possono essere erogate presso la sede ambulatoriale in forma individuale o piccolo gruppo in base alla valutazione clinica.

Accoglienza e presa in carico

Il Centro di Riabilitazione accoglie in convenzione persone con disabilità inviate, con un documento di autorizzazione "impegnativa", dal Servizio di Medicina Riabilitativa dell'ASP di provenienza.

Reception and acceptance

The Rehabilitation Center welcomes people with disabilities who are sent, with a "binding" authorization document, by the Rehabilitation Medicine Service of the ASP of origin.

الاستقبال والقبول
يرحب مركز إعادة التأهيل بالأشخاص ذوي الإعاقة الذين يتم إرسالهم ، مع وثيقة تفويض "ملزمة" ، من قبل خدمة طب الأصلي.ASPإعادة التأهيل في

පිළිගැනීම සහ පිළිගැනීම
පුනරුත්ථාපන මධ්‍යස්ථානය ආබාධිත පුද්ගලයින් "බැඳුම්" බලයලත් ලියවිල්ලක් සමඟ සම්භවයක් ඇති සහකාර පොලිස් අධිකාරීගේ පුනරුත්ථාපන වෛද්‍ය සේවය විසින් එවනු ලැබේ.

L'utente viene accolto presso il Centro di Riabilitazione dal Direttore sanitario, dall'Assistente sociale e dalla psicologa con un primo appuntamento al fine di registrare le prime informazioni riguardo l'utente, effettuare l'anamnesi, registrare le aspettative e i bisogni della famiglia, presentare il Centro Isoptera, svolgere gli adempimenti burocratici, sottoscrivere il Regolamento interno ed acquisire i contatti e le modalità di comunicazione con l'organizzazione. A tutti i pazienti del CDR vengono assegnati orari equamente distribuiti tra fascia mattutina e pomeridiana. Il Direttore Sanitario affida l'utente ai terapisti della riabilitazione in base alla tipologia dei trattamenti necessari e in base a criteri umani definiti nei protocolli sanitari (criteri di equità e umanizzazione).

Modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni in regime privato

È possibile accedere privatamente al trattamento presentando una richiesta o di uno specialista oculista, neuropsichiatra infantile, psichiatra o neurologo; in caso di richiesta del medico di famiglia lo specialista/medico della struttura dovrà preventivamente fornire una valutazione sull'idoneità del trattamento da effettuare. La presa in carico del servizio privato è preceduta dalla stipula di un

contratto tra la Cooperativa e l'utente. Il contratto definisce la tipologia, la durata, i costi e le modalità di pagamento delle prestazioni.

Protezione dei dati

La San Martino nella persona del Presidente protempore è contitolare del trattamento dei dati insieme al Direttore Generale dell'ASP (per il servizio in convenzione), è titolare del trattamento (per il servizio privato). La San Martino si impegna attraverso il Responsabile della protezione dei dati personali RDP e di tutti gli incaricati del trattamento, a garantire il massimo rispetto nel trattamento dei dati personali in base ai principi di finalità, completezza, necessità e proporzionalità; come evidenziato anche dalla dettagliata informativa sulla privacy che viene consegnata all'assistito in occasione del primo contatto con la struttura, e dalla formulazione estremamente modulare del consenso al trattamento dei dati personali.

INFORMAZIONE

Il paziente ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e ai trattamenti terapeutici ai quali deve essere sottoposto.

INFORMATION

The patient has the right to access all types of information concerning his state of health and the therapeutic treatments to which he must undergo.

علومة

للمريض الحق في الوصول إلى جميع أنواع المعلومات المتعلقة بحالته الصحية والعلاجات العلاجية التي يجب أن يخضع لها.

විස්තර
රෝගියාට ඔහුගේ සෞඛ්‍ය තත්ත්වය සහ ඔහු කළ යුතු චිකිත්සක ප්‍රතිකාර පිළිබඳ සියලු වර්ගවල තොරතුරු වෙත ප්‍රවේශ වීමට අයිතියක් ඇත.

Consenso informato
Il paziente ha il diritto a non essere sottoposto ad alcuna terapia senza aver espresso il proprio consenso; pertanto, firma un "Consenso" alla presa in carico e firma il progetto riabilitativo dopo averne condiviso gli obiettivi e i tempi.

Informed consent
The patient has the right not to be subjected to any therapy without having given his consent; therefore, sign a "Consent" to take charge and sign the rehabilitation project after having shared the objectives and times.

موافقة مسبقة

للمريض الحق في عدم الخضوع لأي علاج دون موافقته ؛ لذلك ، وقع على "موافقة" لتولي المسؤولية والتوقيع على مشروع إعادة التأهيل بعد مشاركة الأهداف والأوقات.

දැනුවත් කැමැත්ත
රෝගියාට ඔහුගේ කැමැත්ත ලබා නොදී කිසිදු චිකිත්සාවකට භාජනය නොකිරීමට අයිතියක් ඇත; එබැවින්, භාර ගැනීම සඳහා "කැමැත්ත" අත්සන් කර පුනරුත්ථාපන ව්‍යාපෘතිය අත්සන් කිරීමෙන් පසු අරමුණු සහ වේලාවන් බෙදා හදා ගන්න.

Comunicazione con l'utenza

Anche dopo aver acquisito il consenso informato il flusso d'informazioni tra CDR e utenza viene mantenuto attraverso i contatti con il terapista durante la seduta o con altre figure dell'equipe quali ass. Sociale o medico previo accordo per garantire il massimo rispetto della riservatezza su ogni informazione utile al paziente in merito al proprio stato di salute e all'andamento della terapia. Le comunicazioni con l'utenza relative allo stato di salute sono annotate in cartella clinica negli aggiornamenti.

Per correttezza deontologica e per rispettare gli obblighi di legge sul segreto professionale e sul trattamento dei dati personali, nessuno è autorizzato a fornire informazioni su dati della salute sostando nelle parti comuni (sala di attesa, androne condominiale…) Inoltre, all'ingresso della struttura è presente una bacheca con le principali comunicazioni all'utenza. Comunicazioni organizzative generiche (festività, chiusure non programmate, allerta meteo, altro…) possono essere inviate anche attraverso broadcast.

I dati relativi alla verifica del rispetto degli standard e i dati relativi al grado di soddisfazione sono disponibili nel documento Bilancio di Responsabilità economica e sociale della cooperativa, pubblicato annualmente sul sito ufficiale www.sanmartinocoop.it

Communication with users

Even after having acquired informed consent, the flow of information between CDR and users is maintained through contacts with the therapist during the session or with other figures on the team such as the ass. Social or medical by agreement to ensure maximum respect for the confidentiality of any information useful to the patient regarding his state of health and the progress of the therapy. Communications with users relating to health status are noted in the medical record in the updates.

For deontological correctness and to comply with the legal obligations on professional secrecy and the processing of personal data, no one is authorized to provide information on health data while staying in the common areas (waiting room, condominium entrance hall ...) Furthermore, at the entrance to the structure there is a bulletin board with the main communications to users. Generic organizational communications (holidays, unscheduled closures, weather alerts, other…) can also be sent via broadcast.

التواصل مع المستخدمين

حتى بعد الحصول على الموافقة المستنيرة ، يتم الحفاظ على تدفق المعلومات بين مجلس الإنماء والإعمار والمستخدمين من خلال الاتصالات مع المعالج أثناء الجلسة أو مع شخصيات أخرى في الفريق مثل الحمار. اجتماعيًا أو طبيًا بالاتفاق لضمان أقصى قدر من الاحترام لسرية أي معلومات مفيدة للمريض فيما يتعلق بحالته الصحية وسير العلاج. يتم تدوين الاتصالات مع المستخدمين المتعلقة بالحالة الصحية في السجل الطبي في التحديثات.

من أجل تصحيح الأخلاق والامتثال للالتزامات القانونية المتعلقة بالسرية المهنية ومعالجة البيانات الشخصية ، لا يحق لأي شخص تقديم معلومات عن البيانات الصحية أثناء الإقامة في المناطق المشتركة (غرفة الانتظار ، قاعة مدخل العمارات ...) علاوة على ذلك ، في مدخل الهيكل يوجد لوحة إعلانات مع الاتصالات الرئيسية للمستخدمين. يمكن أيضًا إرسال الاتصالات التنظيمية العامة (أيام العطل ، والإغلاق غير المجدول ، وتنبيهات الطقس ، وغيرها ...) عبر البث.

පරිශීලකයන් සමඟ සන්නිවේදනය

දැනුවත් කැමැත්ත ලබා ගැනීමෙන් පසුව පවා, CDR සහ පරිශීලකයන් අතර තොරතුරු ගලායාම සැසියේදී චිකිත්සකයා සමඟ හෝ බූරුවා වැනි කණ්ඩායමේ වෙනත් පුද්ගලයින් සමඟ සම්බන්ධතා හරහා

පවත්වාගෙන යනු ලැබේ. රෝගියාට ඔහුගේ සෞඛ්‍ය තත්ත්වය සහ ප්‍රතිකාරයේ ප්‍රගතිය සම්බන්ධයෙන් ප්‍රයෝජනවත් වන ඕනෑම තොරතුරක රහස්‍යභාවය සඳහා උපරිම ගෞරවය සහතික කිරීම සඳහා එකඟතාවයෙන් සමාජ හෝ වෛද්‍ය. සෞඛ්‍ය තත්ත්වයට අදාළ පරිශීලකයන් සමඟ ඇති සන්නිවේදනය යාවත්කාලීනවල වෛද්‍ය වාර්තාවේ සටහන් කර ඇත. නිරවද්‍යතාවය සහ වෘත්තීය රහස්‍යභාවය සහ පුද්ගලික දත්ත සැකසීම පිළිබඳ නීතිමය බැඳීම්වලට අනුකූල වීම සඳහා, පොදු ප්‍රදේශවල (පොරොත්තු කාමරය, සහාධිපත්‍ය පිවිසුම් ශාලාව ...) රැඳී සිටින අතරතුර සෞඛ්‍ය දත්ත පිළිබඳ තොරතුරු සැපයීමට කිසිවෙකුට අවසර නැත. වියුහයට ඇතුල් වන ස්ථානයේ පරිශීලකයින්ට ප්‍රධාන සන්නිවේදනයන් සහිත දැන්වීම් පුවරුවක් ඇත. සාමාන්‍ය ආයතනික සන්නිවේදනයන් (නිවාඩු, කාලසටහන් නොකළ වසා දැමීම්, කාලගුණ ඇඟවීම්, වෙනත්...) විකාශනය හරහා යැවිය හැක.

Riconoscibilità delle Risorse Umane

Il diritto all'informazione comprende anche il diritto del paziente di conoscere il nome del medico a cui è stato affidato e di identificare l'identità, la qualifica e il ruolo del personale sanitario. Sono garantiti criteri di accuratezza, completezza, leggibilità e identificabilità dell'operatore nella documentazione clinica. Nella sede del CDR ogni operatore sanitario e dell'intera struttura è identificato da un tesserino di riconoscimento applicato sul camice

Modalità di rilascio certificati, relazioni cliniche, cartelle cliniche, doc. amministrativi.

La richiesta di copia della cartella clinica, dei certificati e delle relazioni cliniche possono essere avanzate da:
• diretto interessato se maggiorenne o dal genitore se il paziente è minorenne
• soggetto esercente la tutela o l'affido dell'intestatario, munito del relativo provvedimento
• ogni altro soggetto (compreso il coniuge), purché presenti delega scritta su apposito modulo della struttura, nonché i documenti di identità di entrambi (delegante e delegato)
Le richieste vanno indirizzate per iscritto (Modulo RIU disponibile in accettazione) al Direttore Sanitario, che prenderà incarico la richiesta e darà entro 5 giorni risposta sui tempi certi di rilascio delle richieste più complesse.

How to issue certificates, clinical reports, medical records, docs. administrative.

The request for a copy of the medical record, certificates and clinical reports can be made by:
• directly concerned if an adult or by the parent if the patient is a minor
• subject exercising the protection or custody of the holder, equipped with the relative provision
• any other subject (including the spouse), provided they present a written proxy on the appropriate form of the structure, as well as the identity documents of both (delegator and delegate)
Requests must be sent in writing (RIU form available in acceptance) to the Medical Director, who will take charge of the request and give a response within 5 days on certain times for issuing more complex requests.

كيفية إصدار الشهادات والتقارير السريرية والسجلات الطبية والمستندات. إداري.
يمكن طلب نسخة من السجل الطبي والشهادات والتقارير السريرية عن طريق:
• معني بشكل مباشر إذا كان شخصًا بالغًا أو من قبل الوالد إذا كان المريض قاصرًا
• موضوع يمارس الحماية أو الوصاية على حامله ، مع تزويده بالحكم النسبي
• أي موضوع آخر (بما في ذلك الزوج / الزوجة) ، بشرط أن يقدم وكيلًا مكتوبًا على الشكل المناسب للهيكل ، بالإضافة إلى مستندات الهوية لكل من (المفوض والمندوب)
يجب إرسال الطلبات كتابيًا (نموذج RIU متاح في القبول) إلى المدير الطبي ، الذي سيتولى مسؤولية الطلب ويرد في غضون 5 أيام في أوقات معينة لإصدار طلبات أكثر تعقيدًا.

සහනික නිකුත් කරන්නේ කෙසේද, සායනික වාර්තා, වෛද්ය වාර්තා, ලේඛන. පරිපාලන.
වෛද්‍ය වාර්තාවේ පිටපතක්, සහනික පත්‍ර සහ සායනික වාර්තා සඳහා වන ඉල්ලීම පහත පරිදි සිදු කළ හැක.
· වැඩිහිටියෙකු නම් හෝ රෝගියා බාල වයස්කරුවෙකු නම් දෙමාපියන් විසින් සෘජුවම සැලකිලිමත් වේ
· සාපේක්ෂ විධිවිධාන වලින් සමන්විත, දරන්නාගේ ආරක්ෂාව හෝ භාරකාරත්වය ක්‍රියාත්මක කරන විෂය
· වෙනත් ඕනෑම විෂයයක් (කලත්‍රයා ඇතුළුව), ඔවුන් වෘහයේ යෝග්‍ය ස්වරූපය පිළිබඳ ලිඛිත ප්‍රොක්සියක් මෙන්ම (නියෝජිතයා සහ නියෝජිත) දෙදෙනාගේම අනන්‍යතා ලේඛන ඉදිරිපත් කරයි නම් ඉල්ලීම් වෛද්‍ය අධ්‍යක්ෂ වෙත ලිඛිතව (RIU පෝරමය පිළිගත හැකි) යැවිය යුතු අතර, ඔහු ඉල්ලීම භාර ගන්නා අතර වඩාත් සංකීර්ණ ඉල්ලීම් නිකුත් කිරීම සඳහා නිශ්චිත කාලවලදී දින 5ක් ඇතුළත ප්‍රතිචාරයක් ලබා දෙනු ඇත.

MODELLO DI INTERVENTO

- sulla valorizzazione del lavoro di equipe, puntando all'integrazione delle conoscenze e delle competenze, riconoscendo il gruppo come soggetto plurale di osservazione e di intervento;
- sull'utilizzo del Gioco inteso come tempo e spazio privilegiato in cui potersi esprimere valorizzando il positivo di ognuno;
- sul concetto di globalità della persona considerata nei suoi aspetti affettivi, relazionali, cognitivi e funzionali;
- sulla promozione di un effettivo lavoro di rete in collaborazione con le Istituzioni, la Scuola, la Famiglia e le Associazioni del territorio
- sul concetto di Cura come scambio nella relazione tra chi la offre e chi la riceve

VERIFICHE E RIVALUTAZIONI

Il Progetto Riabilitativo viene periodicamente aggiornato, condividendolo con la famiglia, in base allo stato di avanzamento degli obiettivi prefissati dall'equipe a breve, medio e lungo termine, il Centro comunica periodicamente i dati riabilitativi al Servizio di Medicina Riabilitativa dell'ASP che autorizza le proroghe dell'attività riabilitativa. Anche le dimissioni dal Centro vengono condivise con la famiglia e possono dipendere dal raggiungimento degli obiettivi, da una richiesta dell'utente o da assenza prolungata ed ingiustificata alla terapia.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEL PROCESSO CDR Gli esiti del monitoraggio degli standard quantitativi e qualitativi e del grado di soddisfazione degli utenti sono pubblicati sul sito.

Fase	Caratteristica	indicatore	frequenza	responsabile	standard	Margine di scostamento
Presa in carico	Valutazione in ingresso	n. di valutazioni somministrate/n. utenti	Per ogni utente	Direttore Sanitario/ Equipe	100%	0%
Erogazione del servizio	Redazione progetto individualizzato	n. di progetti individualizzati/n. utenti	Per ogni utente	Direttore Sanitario/ Equipe	100%	0%
	Redazione progetto individualizzato	tempi di terapia prima della redazione del progetto	Per ogni utente	Direttore Sanitario/ Equipe	entro 9 sedute da inizio trattamento	10% per assenze ripetute
	Verifica progetto riabilitativo	n. verifiche periodiche / n. utenti	Per ogni utente	Direttore Sanitario/ Equipe	3 mesi 6 mesi 1 anno	10% per assenze ripetute
Monitoraggio	Obiettivi raggiunti	Percentuale di obiettivi raggiunti/singolo utente	Una volta l'anno	Direttore Sanitario/ Equipe	Raggiungimento di almeno il 50% degli obiettivi pianificati per ogni utente	20%
	Verifica della documentazione clinica	n. di audit clinici della cartella clinica/ anno	A rotazione in ordine alfabetico nell'arco dell'anno	Direttore Sanitario	2 audit clinici annui per cartella clinica	0%
Comunicazione con il cliente	Condivisione del progetto con la famiglia	n. di progetti condivisi/ n. utenti	Per ogni utente	Direttore Sanitario/ Equipe	100%	0%
	Risposta sulla tempistica di risposta alle diverse tipologie di istanze	n. di giorni di attesa per la presa in carico delle richieste degli utenti	Tutto l'anno	Ass. sociale	Entro 5 gg dalla richiesta l'utente riceve risposta certa sui tempi e/o i modi in cui il CDR risponde	10%
	Incontri- confronti con la scuola	n. PEI-incontri con docenti/ n. di inviti	Per ogni utente di cui si riceve invito	Direttore Sanitario/ Equipe	80% di partecipazione	10%
Rilevazione della soddisfazione dell'utente	Somministrazione questionario	Grado di soddisfazione/ utente	Una volta l'anno	Ass. sociale	soddisfazione non inferiore alla media di 4	0%

Modalità di tutela degli utenti in caso di mancato rispetto dello standard adottato

La cooperativa tiene in grande considerazione la soddisfazione del cliente; pertanto, identifica adeguati **indicatori** (vedi tabella indicatori) e predispone appositi strumenti quali **questionari**, o colloqui al fine di individuare il posizionamento attuale rispetto alla soddisfazione del cliente e pianificare idonee azioni di miglioramento. I familiari possono inserire nell' apposita cassettina portalettere, in forma anonima, le proprie segnalazioni/reclami o suggerimenti o possono inviarle al seguente indirizzo mail: serviziosociale@sanmartinocoop.it. Sarà cura della Direzione, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta (via mail o in presenza) alle segnalazioni entro il termine di 15 gg. Le segnalazioni e i suggerimenti consentono di adeguare sempre più i servizi alle aspettative del beneficiario.

Caratteristiche del reclamo scritto:
1) Leggibilità: può essere stampato al computer o scritto di proprio pugno, ma dev'essere comprensibile
2) Indicazione del reclamante, se persona diversa dall'assistito indicazione dell'assistito e del rapporto che lo lega all'assistito (parente o rappresentante legale)
3) Sottoscrizione di proprio pugno (in caso di reclamo cartaceo)
4) Indirizzo ove rispondere al reclamo

SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO e FORMAZIONE DEL PERSONALE
Attuazione Decreto Legislativo 81/2008
La San Martino ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura.

SAFETY IN THE WORKPLACE and STAFF TRAINING
Implementation of Legislative Decree 81/2008
San Martino has complied with the obligations contained in the legislative decree concerning the safety of workers and residents of the facility.

السلامة في مكان العمل وتدريب الموظفين
تنفيذ المرسوم التشريعي 2008/81
امتثلت سان مارتينو للالتزامات الواردة في المرسوم التشريعي بشأن سلامة العمال والمقيمين في المنشأة.

සේවා ස්ථානයේ ආරක්ෂාව සහ කාර්ය මණ්ඩල පුහුණුව
81/2008 ව්යවස්ථාදායක නියෝගය ක්රියාත්මක කිරීම
සැන් මාර්ටිනෝ කම්කරුවන්ගේ සහ නිවැසියන්ගේ ආරක්ෂාව සම්බන්ධයෙන්
ව්යවස්ථාදායක නියෝගයේ අඩංගු වගකීම් වලට අනුකූලව කටයුතු කර ඇත.

La cooperativa tiene in sicurezza i dati sensibili come previsto dalla normativa (RE UE 2016/679)
La Cooperativa è attenta alla formazione dei suoi dipendenti sotto tutti gli aspetti in quanto ha valutato che la formazione costituisce un elemento strategico fondamentale per una politica del personale orientata alla motivazione ed alla valorizzazione professionale, nonché finalizzata alla qualità dei servizi erogati.

Sono a disposizione dei personali strumenti cartacei ed informatici per monitorare i progetti individualizzati e per il lavoro di equipe: procedure, protocolli, schede di osservazione e valutazione, linee guida, istruzioni e regolamenti

SICUREZZA DEL PAZIENTE

Il CDR al fine di garantire la sicurezza del paziente durante il percorso riabilitativo adotta procedure di analisi, prevenzione e mitigazione del rischio clinico.

REGOLAMENTO INTERNO TRA CDR E UTENTE

Il CDR adotta un regolamento che ha la finalità di informare l'utenza sulle regole da osservare all'interno del Centro di Riabilitazione "ISOPTERA". Il regolamento tiene conto dei vincoli imposti alla cooperativa dall'accreditamento regionale sanitario, dalla convenzione stipulata con la ASP di Siracusa, dei requisiti richiesti dall'Ente di certificazione della Qualità, dei requisiti relativi alle normative vigenti in tema di sicurezza dei dati sensibili e degli ambienti di lavoro e della rilevazione dei bisogni delle famiglie. L'Utenza si impegna a sottoscrivere e rispettare il Regolamento interno che viene consegnato in occasione della presa in carico.

EMERGENZA, SICUREZZA E DIVIETI

Il CDR è a norma per quanto riguarda la sicurezza della struttura, degli impianti e delle apparecchiature in esso operanti.

 In caso di necessità legate alla sicurezza, bisogna contattare il medico presente e il personale di servizio addestrato per il pronto intervento ed eventualmente attivare il piano di sicurezza e/o le relative procedure di emergenza

 In ogni caso di emergenza si raccomanda di mantenere la calma, di rivolgersi al personale e di seguirne le istruzioni. Il personale è stato addestrato per operare in caso di emergenza

 In caso di incendio o presenza di fumo nella struttura o nei servizi, si prega di avvertire immediatamente il personale ed attenersi poi alle istruzioni impartite.

 In caso di rapido abbandono della struttura, mantenere la calma, evitare condizioni di panico e manifestazioni di paura, affidarsi alle istruzioni impartite dal personale di servizio, non perdere tempo per raccogliere indumenti od oggetti personali, dirigersi alla più vicina uscita di sicurezza, che viene segnalata in modo visibile.

 Gli utenti in grado di muoversi devono lasciare la struttura autonomamente, seguendo i cartelli con fondo verde indicatori delle vie di fuga e le istruzioni del personale. Gli utenti minorenni vengono guidati dal proprio terapista, appositamente addestrato.

Un'evacuazione ordinata permette un intervento efficace. È importante che gli assistiti e familiari conoscano preventivamente l'ubicazione della segnaletica e le relative vie di fuga, indicate nei cartelli posti nei corridoi.

TUTELA DEI CITTADINI APPARTENENTI ALLE CATEGORIE A RISCHIO, CITTADINI FRAGILI E MINORANZE ETNICHE/RELIGIOSE.

La Cooperativa Sociale San Martino, con l'obiettivo di favorire la conoscenza dei servizi offerti dal CDR da parte degli utenti stranieri e per garantire l'adeguata comprensione delle informazioni che vengono date, ha stipulato un protocollo di intesa con l'Associazione Accoglierete che dispone della figura del mediatore culturale. Inoltre, il regolamento e alcune parti salienti della carta del servizio, sono tradotte in arabo, cingalese e inglese.

the regulation and some salient parts of the charter of the service are translated into Arabic, sinhalese and English.

يتم ترجمة اللوائح وبعض الأجزاء البارزة من ميثاق الخدمة إلى العربية والسنهالية والإنجليزية.

නියාමනය සහ සේවා ප්‍රඥප්තියේ සමහර වැදගත් කොටස් අරාබි, සිංහල සහ ඉංග්‍රීසි භාෂාවට පරිවර්තනය කර ඇත.

La Cooperativa Sociale San Martino pubblica annualmente il Bilancio Economico e di Responsabilità Sociale che rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale l'organizzazione "rende conto", a tutti i portatori di interessi (stakeholder), interni ed esterni, della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività, in una logica multidimensionale che tiene conto degli aspetti sociali, ma anche economici. Il bilancio sociale deve essere inteso come "processo", e non solo come "documento"; il documento è infatti l'esito di un percorso. Il percorso per la redazione del bilancio sociale deve innanzitutto prevedere il coinvolgimento delle persone che lavorano all'interno dell'organizzazione e dei principali portatori di interessi. Questa delicata fase di ascolto presuppone momenti strutturati di verifica e di confronto con gli interlocutori, sulle scelte e le azioni poste in essere dall'organizzazione. Diverse sono le modalità di coinvolgimento: - incontri - interviste individuali: - focus group - momenti di coinvolgimento strutturati".

QUESTA È L'ULTIMA PAGINA DEL DOCUMENTO