

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

# CARTA DEI SERVIZI

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

## INTRODUZIONE

*Gentile Utente,*

*La “Cooperativa Sociale Madre Claudia” è lieta di presentare la propria “Carta dei Servizi”, un documento che ti guiderà nei servizi da noi forniti alla Comunità locale.*

*La Carta dei Servizi è uno strumento predisposto al fine di tutelare i diritti degli utenti assistiti e delle loro famiglie che sono al centro dei nostri interessi.*

*La Carta dei Servizi oltre a essere un documento prescritto per legge rappresenta per noi una vetrina ove poter mostrare il nostro centro e i servizi offerti.*

*La Carta dei Servizi fornisce anche le informazioni necessarie per la fruizione dei nostri servizi dal momento dell'accettazione fino alla conclusione dei servizi stabilendo regole di comportamento da parte del personale e degli utenti al fine di garantire il rispetto dei diritti di tutti.*

*La Carta dei Servizi è un documento in continuo aggiornamento pertanto chiediamo a te utente di fornirci eventuali suggerimenti utilizzando gli strumenti messi a disposizione presso il centro e il nostro questionario di soddisfazione.*

*La presente Carta dei Servizi è stata predisposta grazie anche alla consultazione di categorie professionali e associazioni di tutela e volontariato dell'utenza.*

*Vi ringraziamo per il tempo che dedicherai alla sua lettura al fine di agevolare il nostro lavoro, Vi porto i miei più cordiali saluti.*

*Il presidente del Cda  
Vincenza Luiso*

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

## Sommario

1 La Carta dei Servizi	4
1.1 Principi alla base della Carta dei Servizi	4
1.2 La Riabilitazione e i suoi Obiettivi	5
1.3 Riferimenti normativi	10
2 Il Centro Madre Claudia	10
2.1 Cenni sulla nascita e finalità istituzionali	10
2.2 Ubicazione	12
2.3 La Struttura	13
2.4 L'Organizzazione	14
2.5 Le Figure Professionali	15
2.6 Attività Sociali di Riabilitazione	18
3 Offerta dei Servizi	19
3.1 Modalità di accesso	20
3.2 Prestazioni Erogate Legge 11/84	21
3.3 Semiresidenziale ex.art.26	25
3.4 Visite Specialistiche	26
4 Regolamento del comportamento interno alla struttura	27
4.1 Gestione delle Emergenze	30
5 Rapporti con il pubblico ed Orari di apertura	30
6 Standard di Qualità	31
6.1 Livelli di Servizio (SLA)	31
6.2 Programma ed Impegni	32

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

## 1 La Carta dei Servizi

### 1.1 Principi alla base della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un vero e proprio patto sottoscritto tra la Cooperativa Madre Claudia e gli utenti in termini di qualità dei servizi offerti nell'ambito del raggiungimento degli obiettivi che sono stati stabiliti nella Politica Aziendale; la soddisfazione delle esigenze dei propri utenti.

Ogni utente ha la possibilità di verificare in prima persona il rispetto degli impegni assunti nei suoi confronti attraverso il servizio di cui ha usufruito e di far valere i suoi diritti di fruitore di prestazioni sanitarie così come dopo elencate.

I principi alla base della nostra Carta dei Servizi sono:

- Gli standard aziendali stabiliti in linea con le prescrizioni normative.
- L'impegno al miglioramento continuo
- Il rispetto dei principi fondamentali che il Centro ha stabilito.

I principi fondamentali alla base delle nostre attività sono:

- **Uguaglianza:** Non può essere compiuta alcuna distinzione di sesso, razza, religione, lingua e opinione nell'erogazione dei nostri servizi;
- **Imparzialità:** Gli operatori e i collaboratori del Centro sono consapevoli che i loro comportamenti devono essere ispirati da criteri di obiettività, trasparenza e imparzialità;
- **Continuità:** Il Centro s'impegna a ridurre al massimo tutte le circostanze che possono comportare un'interruzione anche temporanea delle attività;
- **Diritto di Scelta:** Il Cittadino è sempre libero di scegliere a quale struttura sanitaria rivolgersi per ricevere prestazioni, nessun condizionamento improprio potrà essere prestato dai nostri operatori;
- **Partecipazione:** Il Centro garantisce la partecipazione dell'utente mediante: a) L'accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso della struttura, b) Feed-back dei servizi con il questionario di soddisfazione ove è possibile formulare suggerimenti per il miglioramento dei nostri processi.
- **Efficienza ed Efficacia:** Il Centro si impegna di eseguire prestazioni che siano efficaci rispetto agli obiettivi delle prestazioni sulla salute dei pazienti, cercando di ottimizzare anche l'uso delle risorse.

Il Nostro Centro adotta e segue scrupolosamente i 14 diritti della Carta Europa dei diritti del malato per le parti applicabili alle nostre attività.

La persona assistita ha il diritto:

- a essere curata con attenzione e premura, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etico-religiose;

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

- a essere individuata con il proprio nome e cognome anziché con un numero o con il nome della propria malattia;
- a effettuare la terapia in un clima sereno e accogliente;
- di poter identificare immediatamente le persone che l'hanno in cura;
- di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi; solo ove sorga una motivata impossibilità o inopportunità di fornire tali informazioni al paziente, le stesse dovranno essere fornite ai familiari o a chi esercita la potestà tutoria; inoltre è discrezione dell'utente (o del suo tutore) indicare al Centro altri soggetti ai quali fornire tali informazioni;
- di ottenere che solo gli operatori direttamente coinvolti nell'erogazione dei Servizi siano a conoscenza dei propri dati personali e quelli riguardanti la malattia;
- di proporre reclami e ottenere una sollecita risposta.

Oltre a quanto prima riportato, è opportuno richiamare l'attenzione su alcune norme.

Importanti che l'utente deve rispettare:

- avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti altrui;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e il materiale che si trovano all'interno della struttura;
- evitare di creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri Utenti o per il personale della struttura;
- rispettare l'organizzazione e gli orari di terapia;
- informarsi sull'organizzazione della struttura utilizzando sedi e tempi stabiliti;
- riconoscere le competenze professionali di quanti operano nella struttura, premessa

Indispensabile per stabilire una valida collaborazione;

- partecipare al progetto terapeutico.

## 1.2 La Riabilitazione e i suoi Obiettivi

La persona che si rivolge al Centro, perché affetta da disabilità e limitazione della partecipazione alla vita sociale, non è un malato e non viene considerato in maniera riduttiva rifacendosi

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

unicamente all'efficienza residua delle funzioni del corpo bensì viene accolta e considerata come una persona avente diritto.

Lo scopo ultimo dell'intervento riabilitativo è guadagnare salute realizzando tutte le azioni necessarie perché l'Utente raggiunga il più alto livello possibile di funzionamento e partecipazione, in relazione alla volontà che esprime e al contesto nel quale vive, nell'ottica di ottenere un reale potenziamento e rafforzamento della persona.

Questo è il modello di riabilitazione al quale s'ispira il Centro Madre Claudia e questo è il fine generale dell'attività riabilitativa: restituire la persona al proprio ambiente di vita.

Secondo la condizione clinica dell'utente, gli obiettivi generali della presa in carico dell'Utente possono essere:

- conseguire il completo recupero delle capacità funzionali, qualora siano presenti menomazioni o disabilità emendabili;
- educare l'utente a gestire nel tempo le proprie menomazioni e disabilità;
- contenere le disabilità nelle condizioni d'inemendabilità, ottimizzando le condizioni di autonomia e autoefficienza;
- prevenire il degrado funzionale nei soggetti a rischio reale di perdere i livelli funzionali e di autonomia acquisita.

### **LA PRESA IN CARICO GLOBALE**

Prendere in carico un Utente significa offrire una valutazione diagnostico-prognostica e ogni trattamento riabilitativo appropriato. Questo compito è affidato a un team formato da diverse figure professionali, caratterizzato dalla multidisciplinarietà. Tale team è rappresentato dall'equipe riabilitativa della struttura.

Per ciascun Utente si costituisce una determinata equipe legata al suo personale, percorso. E' il Direttore Tecnico della struttura che nomina il Medico Responsabile del percorso dell'Utente e il Case-manager che lo assisterà, assieme al coordinatore dei terapisti e all'assistente sociale.

Nel corso delle riunioni di equipe si discute il bilancio degli interventi, si redigono e si aggiornano il progetto riabilitativo e i programmi al fine di:

- adeguare le modalità di comunicazione tra team e paziente;
- evidenziare progressi e problemi rispetto al conseguimento degli obiettivi riabilitativi ed evidenziarne le cause;
- verificare l'adeguatezza delle prestazioni rese e la realizzabilità degli obiettivi;
- predispone l'eventuale uscita dal ciclo terapeutico degli Utenti.

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

Queste finalità comportano che ai partecipanti alle riunioni di equipe si aggiungano a pieno titolo i caregivers (genitori, familiari, tutori) le scuole e gli enti istituzionali: è necessario che l'integrazione di realizza sia all'interno del team sia con l'Utente e la sua realtà individuale, familiare e sociale. L'elemento unificante questo insieme di figure è l'obiettivo comune del progetto riabilitativo sostenuto dalla disponibilità culturale e concreta a operare in maniera unitaria.

## **IL PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE**

Il progetto riabilitativo individuale è un documento che è redatto dal medico specialista prescrittore del Distretto Sanitario di competenza oppure direttamente dall'equipe del Centro nel rispetto della prescrizione rilasciata dal medico prescrittore, nel primo caso l'equipe del centro lo esamina e lo fa proprio per procedere alla presa in carico.

Il P.R.I. è unico e personalizzato per ciascun Utente ed è condiviso con tutti gli operatori coinvolti, diventa il paradigma al quale ispirare l'intero percorso riabilitativo degli utenti.

Ciascun componente dell'equipe diventa responsabile di una parte dell'intervento: tale parte è definita negli specifici programmi riabilitativi che nel loro insieme costituiscono il progetto.

Al suo interno vengono riportate la diagnosi clinica e quella funzionale dell'Utente, delineate attraverso i codici di menomazione e i descrittori dell'ICF|ICDH, e sono esaminati i fattori ambientali, personali e familiari rilevanti.

L'equipe fissa nel progetto obiettivi realistici, possibili e concreti da raggiungere, per evidenziare i lati positivi dell'intervento e portare il team a concentrarsi su un lavoro di qualità.

I programmi contenuti nel progetto sono interventi specifici che interessano una determinata area attivata e che sono centrati su diversi problemi (valutazione e trattamento di sintomi o patologie, ricostruzione/riapprendimento di funzioni o capacità, modifiche dell'atteggiamento soggettivo, dell'ambiente, del contesto, anche tramite ausili) i programmi generano specifici output, step, indicatori per valutare i risultati e decidere eventuali modifiche.

Il P.R.I. viene controllato periodicamente in relazione al variare delle condizioni e/o dei risultati conseguiti e aggiornati di conseguenza.

## **LA CARTELLA CLINICA**

La cartella clinica consente la tracciabilità delle attività svolte, l'identificazione delle responsabilità, la cronologia e le modalità di esecuzione.

In essa convergono tutte le diverse registrazioni dei vari professionisti che intervengono nel processo di cura e rappresenta un elemento fondamentale del coinvolgimento interno.

Inoltre, sono contenuti in essa tutti i documenti necessari alla gestione burocratica del percorso terapeutico:



	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

- i dati personali e familiari relativi al paziente, ai ricoveri, agli esami, alle visite specialistiche effettuate presso altre strutture sanitarie.
- la documentazione a carattere burocratico (autorizzazioni al trattamento, copia dei documenti di identità, deleghe, consensi, ecc.)
- la proposta terapeutica stilata dall'asl;
- il piano di trattamento stilato dal medico responsabile del P.R.I.;
- i risultati delle visite specialistiche da parte dei medici operanti nella struttura;
- i verbali delle riunioni d'equipe;
- le schede di valutazione/osservazione, specifiche per ogni settore riabilitativo, stilate dal terapeuta nel momento della presa in carico terapeutica,
- i test somministrati al paziente nel corso del trattamento terapeutico;
- il materiale prodotto dal paziente (disegni, reattivi grafici, scritti ecc.) durante i controlli specialistici;
- il diario terapeutico redatto dal terapeuta;
- le relazioni periodiche redatte dagli operatori che attestano l'evoluzione del paziente e il piano di trattamento.

#### **CRITERI PER L'ASSEGNAZIONE DEL TERAPISTA ALL'UTENTE**

L'assegnazione del terapeuta o dei terapeuti all'Utente avviene nel corso della riunione di equipe da parte del Medico responsabile del Progetto con la collaborazione del Coordinatore dei Terapisti. Essa viene notificata all'Utente attraverso il modulo "promemoria Utente" contenente i giorni e gli orari di terapia, i nominativi degli operatori, quelli del Medico Responsabile e del Case-Manager.

La scelta avviene valutando la diagnosi, l'età e la condizione dell'Utente, gli obiettivi posti dal progetto riabilitativo, le competenze e le metodiche specifiche acquisite dall'operatore anche attraverso i corsi di aggiornamento frequentati.

Il Centro si impegna ad offrire la continuità terapeutica ai propri Utenti. Esso significa che il Centro assicura che il medesimo operatore segue l'Utente lungo il percorso riabilitativo ma anche che, nel caso di variazione, il lavoro in atto prosegue in maniera utile e coerente grazie alle procedure e gli strumenti predisposti. Nel caso di variazione di operatore, il sostituto ha una chiara conoscenza dell'intervento realizzato dal predecessore sia attraverso il supporto del Coordinatore dei Terapisti e del Medico Responsabile sia utilizzando la cartella clinica: al suo interno può consultare il progetto, i referti delle visite specialistiche, i verbali delle riunioni di equipe, le relazioni e le

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

schede di terapia redatte dai colleghi, il protocollo diagnostico terapeutico selezionato dal Medico Responsabile, i documenti provenienti dall'esterno.

In alcune situazioni, a parere del medico Responsabile può essere utile o addirittura necessario sostituire il terapeuta. Ciascuno di essi, pur nella coerenza terapeutica assicurata con le modalità esposte prima, ha un diverso tipo di approccio all'Utente, legato alla sua età, al carattere, alle scelte metodologiche, all'esperienza. Tali caratteristiche sono valutate attentamente dal Medico Responsabile e messe a servizio degli obiettivi terapeutici sia in fase di assegnazione che in fase di sostituzione.

Ad esempio, nel caso di un bambino che inizi un percorso riabilitativo, può essere opportuno assegnare un terapeuta più rigoroso nella prima fase dell'intervento, perché stabilisca un corretto setting terapeutico e imposti la regola; successivamente, il Medico Responsabile potrebbe valutare più proficuo l'intervento assegnando un terapeuta che utilizzi un approccio diverso, ad esempio proponendosi con un atteggiamento più caloroso applicando la tecnica del "maternage" oppure stabilendo un'alleanza con lui attraverso lo scherzo e il gioco.

L'assegnazione di un terapeuta diverso può essere ritenuta opportuna per abituare l'Utente al cambiamento e alla socializzazione con altre figure: una situazione del genere potrebbe verificarsi, ad esempio, in occasione del passaggio tra la scuola dell'Infanzia e la scuola Primaria e del conseguente cambio di insegnanti. Tale cambiamento può essere preparato e reso meno traumatico impostando nei tempi opportuni il lavoro riabilitativo. Tali considerazioni possono ugualmente essere valide per l'adulto che, a seguito della malattia, si è "chiuso" e rifiuta il contatto sociale.

Laddove l'Utente sia affetto da patologie gravissime e non emendabili, può accadere che il rapporto terapeutico assuma alcune caratteristiche di stereotipia oppure che si assista a un vero e proprio burnout tecnico, cioè ad un calo dell'attenzione verso le criticità perché sono sempre uguali: anche in casi del genere può essere valutata positivamente la sostituzione del terapeuta.

#### **VALUTAZIONE FUNZIONALE PERIODICA**

Periodicamente il terapeuta in accordo con il Coordinatore esegue dei test funzionali verificando il raggiungimento degli obiettivi preventivati in fase iniziale. Dall'esito di tale test vengono prese decisioni circa la terapia da seguire successivamente apportando eventuali modifiche alla stessa.

#### **LE DIMISSIONI**

Le dimissioni possono essere:

-programmate perché concordate con il medico proscrittore dell'asl alla fine del ciclo dei trattamenti assegnati;

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

-decise dal medico proscrittore dell'asl a seguito di una valutazione che attesti il raggiungimento degli obiettivi terapeutici o l'impossibilità di raggiungerli;

-richieste dall'Utente o dai suoi genitori/tutori;

-decise dall'equipe del Centro quando non sono rispettati orari e frequenza terapeutica.

La segreteria del Centro comunica all'Utente, con idoneo preavviso, l'approssimarsi della scadenza del ciclo terapeutico.

La dimissione in ogni caso non è la semplice conclusione del trattamento riabilitativo.

Innanzitutto, sono fornite al paziente, o ai suoi tutori, tutte le informazioni e le indicazioni utili sulle motivazioni dell'atto. Il Medico Responsabile redige una osservazione sugli obiettivi raggiunti e comunica all'Utente, al suo Medico curante ed all'asl competente l'eventuale necessità di ulteriore assistenza ovvero la necessità per il paziente di ausili o apparecchiature specifiche.

Laddove l'Utente non abbia raggiunto i risultati prefissati dal progetto/programma riabilitativo, il Direttore Tecnico, su indicazione dello specialista di riferimento e con la collaborazione dell'assistente sociale, informa l'Utente (o i tutori) sulla necessità di ulteriori interventi; per i casi più complessi provvede a convocare una riunione di equipe straordinaria perché sia fornito un quadro globale delle necessità.

### 1.3 Riferimenti normativi

- Legge 23/12/1978, n. 833 "Istituzione del servizio sanitario nazionale";
- Legge Regionale n.11/84;
- Legge n.104 del 5/2/1992 "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate" (Pubblicato nella G.U. 17/2/1992, n. 39);
- Decreto legislativo 30/12/1992, n. 502 e successive modifiche "Riordino della disciplina in materia sanitaria" e successive modificazioni ed integrazioni (Decreto Legislativo n. 517/93);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19/5/1995 "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" (Pubblicato nella G.U. 31/5/1995, n. 125, S.O.);
- Decreto Presidente della Repubblica 14/2/1997 "Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle Regioni e alle Province autonome di Trento e Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private";
- Delibera di Giunta Regione Campania n°377 del 1998;
- Linee Guida per le attività di riabilitazione in Regione Campania pubblicate sul BURC n°22 del 3 maggio 2003;
- Delibera n. 369 del 23/3/2010 – Linee Guida per la Carta dei Servizi Sanitari
- Piano regionale contenimento liste di attesa

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

- DGR N. 666 del 06/12/2011 “Linee guida dei servizi per la salute dei cittadini adulti sofferenti psichici. criteri-modalità e tariffe per l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie e sociali a carattere residenziale in favore di cittadini adulti con disagio psichico;
- DGR N. 43 del 29/02/2014 Schema protocollo d'intesa tra Regione e Ufficio Scolastico Regionale - MIUR, per quanto concerne il percorso di individuazione precoce delle difficoltà di apprendimento, diagnosi e certificazione dei DSA;
- Regolamento N. 4 del 07/04/2014 di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007 N.11;
- Decreto N. 121/14 e ss.mm.ii.
- Regolamento Comunitario n. 679/2016 sulla protezione dei dati personali.

## 2 Il Centro Madre Claudia

### 2.1 Cenni sulla nascita e finalità istituzionali

La Cooperativa sociale Madre Claudia sorta nel quartiere di Barra nel 2018 è una istituzione che attraverso il centro di riabilitazione sanitario, offre alla propria utenza, numerosi e diversificati servizi che spaziano dalle attività di Riabilitazione neuromotoria alla Terapia Fisica e Semiconvitto svolte prevalentemente all'interno di una pregevole villa vesuviana denominata “Villa Spinelli”.

I trattamenti riabilitativi vengono effettuati secondo le seguenti tipologie:

- Semiconvitto
- Ambulatoriale
- Domiciliare

Il Centro svolge attività riabilitativa di medio-alto livello in grado di fornire assistenza e trattamento ai soggetti affetti da lesioni interessanti l'apparato nervoso, sensoriale, respiratorio, psicologico, neuromuscolare e osteoarticolare; e di disturbi genetici, comportamentali, comunicativi ed integrativi.

Il Centro dispone di una vasta gamma di ambienti adeguati, qualitativamente e quantitativamente, in funzione dei bisogni dell'utente e delle diverse tipologie di attività, assicurando uno svolgimento sicuro, efficace ed efficiente. Con impianti, attrezzature ed ausili all'avanguardia nel settore della riabilitazione.

In sintesi il Centro offre:

- Rieducazione Motoria

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

- Logopedia
- Neuropsicomotricità
- Terapia Occupazionale
- *Posturologia*
- Psicoterapia
- *Ortotraumatologia*
- Semiconvitto
- *Riabilitazione Sportiva*

*(in corsivo i servizi esclusivamente erogati in servizio privato).*

Il Centro è strutturato in modo tale da garantire l'accesso e la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti i possibili utenti disabili; gli ingressi del Centro e l'ubicazione delle diverse aree operative all'interno dello stesso sono conformi alla normativa sulle barriere architettoniche e chiaramente indicate tramite apposita segnaletica, inoltre nella struttura sono presenti sala di attesa con locali per l'accoglienza e l'informazione dell'utenza e ampio parcheggio riservato agli utenti. Gli ambienti terapeutici sono tutti provvisti di impianto di climatizzazione.

Il Centro Madre Claudia nasce sulle orme della precedente Associazione Centro Ester, per diversi anni punto di riferimento a Napoli-Est per i servizi di riabilitazione sia ad utenti affetti da disabilità temporanea che a soggetti con deficit fisici-psichici-sensoriali, sia in regime ambulatoriale che domiciliare e semiresidenziale.

Il Centro Madre Claudia si impegna a:

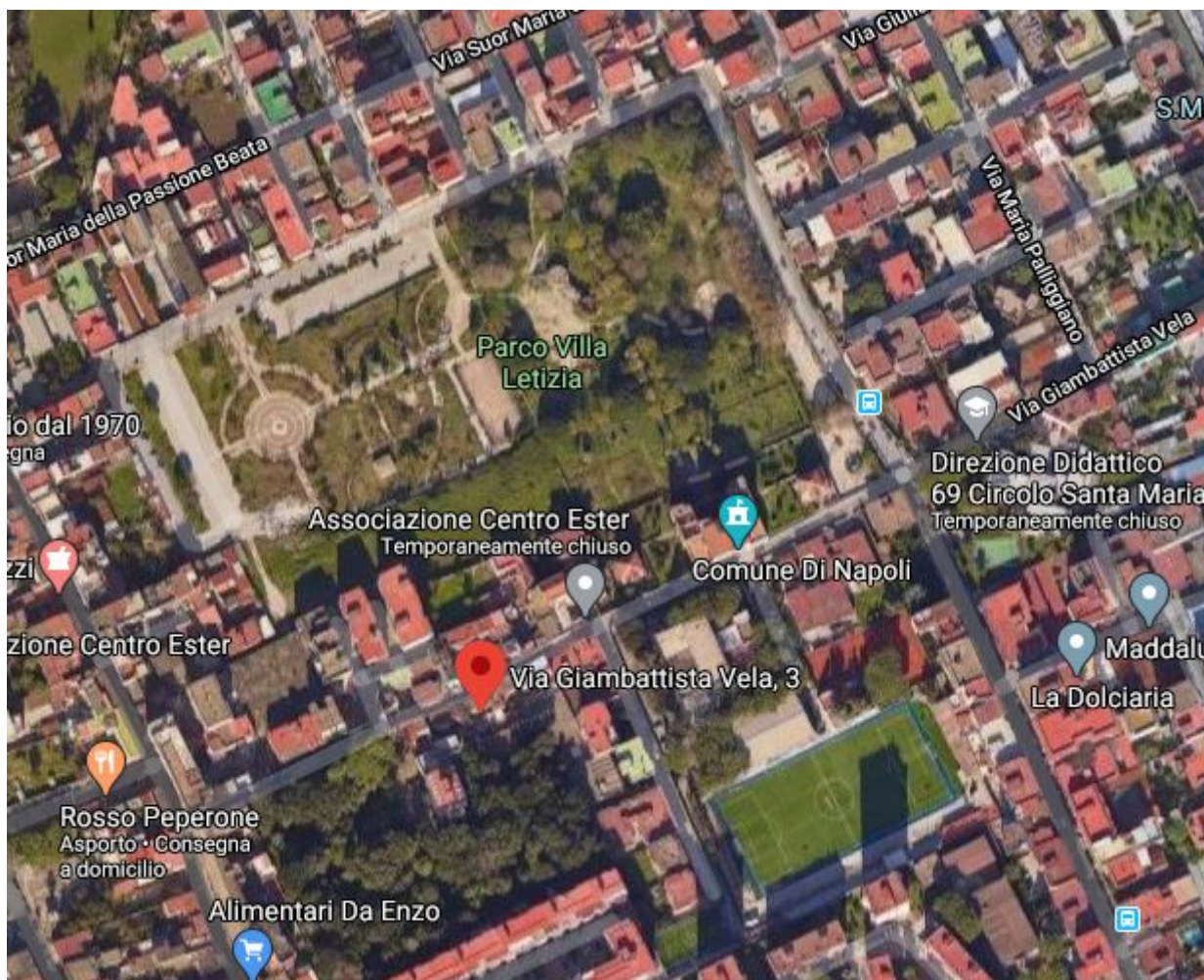
- Agevolare l'accesso ai servizi riducendo i tempi di attesa e semplificando le procedure;
- Garantire prestazioni riabilitative elevata dal punto di vista qualitativo con personalizzazione dei trattamenti, gentilezza e sostegno umano;
- Informare con tempestività ed in modo completo l'utente o il suo caregiver su tutti gli aspetti diagnostici, prognosi e terapeutici, fornendo un quadro completo di informazioni per permettere trattamenti in modo consapevole;
- Promuovere l'integrazione e l'autonomia dei soggetti con disabilità;
- Incentivando l'utilizzo di moderni ausili/tecniche per migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità;
- Sostenendo le famiglie di soggetti con disabilità agevolando la risoluzione di eventuali problematiche connesse alla patologia;
- Creando collaborazioni con le associazioni di pazienti, enti, istituzioni per un adeguato inserimento dei soggetti con disabilità;

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

- Promuovendo l'aggiornamento del proprio personale nel campo della riabilitazione e partecipando a progetti di ricerca scientifica.

## 2.2 Ubicazione

Il Centro Madre Claudia è localizzato in via G.Vela 3/87 a Napoli nel quartiere Barra così come riportato nella cartina:



Modalità di raggiungimento del Centro:

In autobus: Linea 194 o C96

In treno: Circumvesuviana linea Napoli-Sorrento fermata Santa Maria del Pozzo

Auto: Uscita autostradale San Giovanni a Teduccio

## 2.3 La Struttura

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

Il Centro MADRE CLAUDIA è collocata in una villa storica con una estensione interna di MQ 1500 e con area verde esterna molto estesa ad uso esclusivo del Centro.

La Struttura è composta da una villa su tre piani oltre ad una struttura adiacente di un piano.

La Villa è disposta su tre piani e su un piano seminterrato dedicato ai servizi per il personale che opera nella struttura ed il deposito materiali.

Il Piano Terra è composto da circa 290 MQ e sono presenti i seguenti servizi: accettazione, segreteria generale, Direzione Sanitaria, Ambulatorio medico, Ambulatorio di Neuroriabilitazione.

Il Primo Piano è composto da circa 320 Mq e sono presenti i seguenti servizi: Sala Chinesi per la riabilitazione ortopedica, 4 ambulatori di psicomotricità ed 1 palestra per il senso motorio, la Direzione e la sala per riunioni d'equipe.

Il Piano Secondo è composto da circa 164mq e sono presenti i seguenti servizi: sono 5 ambulatori di logopedia oltre ad una sala di attesa dedicata.

La struttura adiacente è di circa 570 Mq ed è composta da: Sala Mensa, Palestra grande di riabilitazione, il centro diurno (composto a sua volta da 5 sale laboratorio, un ambulatorio visite mediche dedicato, palestra dedicato).

E' presente inoltre un parcheggio esterno diviso per il personale della struttura e per gli utenti con circa 80 Posti auto.

Tutti gli ambienti sono spaziosi e rispettano le dimensioni prevista dalla normativa.

L'intera struttura è conforme ai requisiti della Sicurezza sul lavoro così come previsto dal Testo Unico 81/08 e relativi aggiornamenti.

L'accesso alla struttura per gli utenti con disabilità motorie è agevolato mediante:

L'accesso alla struttura per gli utenti con disabilità sensoriali è agevolato mediante:

## 2.4 L'Organizzazione

L'organizzazione è strutturata in modo da garantire il rispetto dei requisiti di legge ed il rispetto degli obiettivi di qualità che abbiamo stabiliti.

Afferiscono all'area Sanitaria:

- Direttore Sanitario
- Ortopedico
- Neuropsichiatra infantile
- Foniatra
- Fisiatra
- Psicoterapeuti

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

- Terapisti della riabilitazione, terapisti occupazionali, fisioterapisti, terapisti della neuropsicomotricità dell'età evolutiva, logopedisti, educatori, animatori di comunità
- Coordinatori di settore
- Assistente sociale
- Infermiere professionale
- Operatori socio-sanitari e operatori socio-assistenziali

Afferiscono all'area Amministrativa:

- Direttore Amministrativo
- Ufficio Contabilità e finanza
- Accettazione
- Ufficio del Personale

Afferiscono all'Area tecnica (collegata all'area amministrativa):

- Addetti alle Pulizie
- Addetti alla Manutenzione

La Cooperativa Sociale Madre Claudia ha inoltre creato un TEAM Sviluppo e Qualità al fine di sviluppare le attività svolte e di perseguire il raggiungimento dei propri obiettivi ed il miglioramento continuo.

Fanno parte del TEAM:

- Il presidente del Cda
- Il Direttore Sanitario
- Il Direttore Amministrativo
- Il Responsabile Qualità
- I Coordinatori delle attività

## 2.5 Le Figure Professionali

### MEDICI SPECIALISTI

Le figure mediche specialiste che operano nella struttura condividono alcune caratteristiche e innanzitutto la possibilità di effettuare una diagnosi attraverso la rilevazione dell'anamnesi, l'esame obiettivo, la consultazione di eventuali esami diagnostici e strumentali ed infine la visita specialistica.

Il medico specialista, quando è nominato Medico Responsabile del Progetto, seleziona il protocollo diagnostico appropriato al caso clinico, coordina l'equipe e la redazione del Progetto Riabilitativo Individuale; negli altri casi, partecipa alle attività dell'equipe offrendo consulenza specialistica. È importante sottolineare che il Medico Specialista è l'unico operatore oltre al Direttore Sanitario e al Direttore Tecnico ad essere legittimato a comunicare con gli Utenti e i



	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

familiari le equipe sanitarie esterne o con gli Enti Istituzionali a proposito dell'inquadramento terapeutico, della diagnosi, del raggiungimento degli obiettivi.

### **Fisiatra**

Opera laddove gli esiti di malattie traumatologiche, ortopediche, reumatologiche, neurologiche, respiratorie, urologiche, cardiologiche comportino l'insorgenza di deficit e/o la perdita di autonomia della persona. La sua azione è continua nel tempo e si concentra sulle conseguenze della menomazione nell'ottica della presa in carico globale; il Fisiatra aiuta l'Utente nella gestione della disabilità neuromotoria, delle disabilità vescicali, della deglutizione, della depressione post ictus, della gestione dell'ambiente familiare ecc.

### **Neuropsichiatra infantile**

Il NPI opera laddove esistono problematiche relative allo stato di salute psicologico e fisico e allo sviluppo psicomotorio negli utenti da 0 a 18 anni. Il NPI è nominato dal Medico Responsabile del Progetto per tutte le patologie psichiatriche, neuropsicologiche e neurologiche quali paralisi cerebrali infantili, autismo, disturbi del linguaggio e degli apprendimenti ritardi psicomotori, ritardi mentali che si manifestino nei bambini o negli adolescenti.

### **Foniatra**

Il Foniatra opera nella diagnosi e nel trattamento delle patologie della comunicazione umana interessandosi delle affezioni del linguaggio dell'udito e della parola, della fonologia e collateralmente della motricità orale, della deglutizione e delle patologie della voce.

### **ASSISTENTE SOCIALE**

Accogli gli Utenti e le famiglie raccogliendo i primi dati anagrafici e anamnestici di tipo sociale, verificandone le necessità specifiche (trasporti, orari) ed effettuando attività di informazione sui servizi offerti attraverso la consegna e l'illustrazione della carta dei servizi. Predisporre interventi di aiuto e sostegno, promuovendo la fruizione dei servizi territoriali volti a contrastare la povertà il disadattamento, il disagio sociale, la malattia. Assiste gli Utenti nel disbrigo di pratica volte all'ottenimento o al rinnovo dell'attestazioni di handicap e di invalidità, per l'ottenimento dell'invalidità di frequenza ecc. Indaga sulla soddisfazione dell'utenza e sul territorio, cura i rapporti con gli Utenti le famiglie e gli enti (scuola, asl ecc.). Collabora con il Direttore Sanitario alla corretta archiviazione della documentazione clinica.

### **CASE-MANAGER**

Viene nominato dal Direttore Tecnico al momento del primo accesso dell'Utente presso il Centro. Egli diventa il responsabile del percorso assistenziale di struttura e dei rapporti tra l'Utente (o i soggetti autorizzati) e l'equipe riabilitativa. Diventa l'anello di congiunzione tra l'Utente e il Centro, veicolando informazioni e richieste dall'utente al Centro e viceversa.

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

### **COORDINATORE DEI TERAPISTI**

Coadiuvata il Direttore Tecnico nell'individuare il Terapista al quale affidare il paziente. Fissa, in collaborazione con il Case Manager, l'appuntamento per le visite specialistiche periodiche e pianifica i controlli del paziente verso la asl. Organizza i turni di lavoro dei Terapisti e supervisiona le attività riabilitative. Interviene nelle scelte del materiale terapeutico. Provvede, in accordo con il Direttore Tecnico, alle sostituzioni dei Terapisti.

### **LOGOPEDISTA**

Interviene nei trattamenti di bambini (in caso di disordini linguistici come disprassia verbale, agnosia verbale uditiva, deficit di programmazione fonologica, deficit fonologico\sintattico, deficit lessicale, deficit sintattico, deficit semantico-pragmatico, in caso di disturbi misti ricettivi\espressivi; in caso di disturbi specifici dell'apprendimento come dislessia, disortografia, disgrafia, discalculia, disturbo di comprensione della lettura, in caso di sordità, ritardo mentale, disturbi neuropsicologici ecc. ) e di adulti (disturbi della voce funzionali e nei pazienti laringectomizzati, paralisi cordali, pazienti con esiti di trauma cordale, afasie). Per i pazienti in fase evolutiva il Logopedista collabora, all'interno dell'equipe, con gli operatori scolastici per l'attuazione della prevenzione, della diagnosi funzionale e del profilo dinamico funzionale del bambino.

### **NEUROPSICOMOTRICISTA DELL'ETÀ EVOLUTIVA**

È il Terapista predisposto all'intervento sui disturbi psicomotori dell'età evolutiva e svolge attività terapeutica, preventiva e riabilitativa bei disturbi percettivo-motori , neurocognitivi e nei disturbi di simbolizzazione, di interazione sociale nelle disabilità neuropsicologiche in età evolutiva; egli opera utilizzando tecniche specifiche per fascia di età e per singoli stadi di sviluppo.

### **FISIOTERAPISTA**

L'intervento riabilitativo neuromotorio è rivolto a bambini e adulti con cerebrolesioni congenite o acquisite, paralisi cerebrali infantili, patologie neuromuscolari, scoliosi gravi, patologie vertebrali e patologie malformative dell'apparato osteoarticolare, disabilità motorie da lesioni del sistema nervoso periferico, patologie neofthalmiche, cerebropatie malformative e metaboliche patologie respiratorie patologie del midollo spinale. I Terapisti hanno inoltre competenza nell'uso degli ausili per la postura per lo spostamento per l'alimentazione e per le altre autonomie personali fondamentali per migliorare la qualità di vita dei pazienti.

### **PSICOTERAPEUTA**

Lo Psicologo rappresenta per la salute psichica ciò che il medico di famiglia rappresenta per la salute fisica: intercetta e interviene sul malessere prima che si trasformi in un disturbo, orienta l'Utente verso la modalità più idonea per risolvere un problema, sostiene emotivamente la persona in difficoltà, realizza interventi di prevenzione del disagio e di promozione della salute. La

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

sua azione si svolge in diversi ambiti, nei confronti dell'individuo, della famiglia, della coppia, del gruppo, della classe e il contenuto può essere orientato alla crescita personale a migliorare le relazioni, al rafforzamento delle capacità, al miglioramento dell'autostima, al superamento di criticità legate all'alimentazione allo stress e alla malattia.

### **TERAPISTA OCCUPAZIONALE**

Il Terapista Occupazionale opera nell'ambito della prevenzione, cura e riabilitazione dei soggetti affetti da malattie e disordini fisici o psichici, in presenza di disabilità sia temporanee che permanenti.

L'obiettivo principale è quello di ricondurre la persona disabile ad una condizione di massima autonomia e indipendenza possibile tenendo conto dell'età, della gravità della malattia, della prognosi e del contesto sociale in cui vive.

L'obiettivo "autonomia" per il Terapista Occupazionale non è solo aiutare la persona a muoversi, vestirsi o mangiare da sola, ma anche metterla in grado di scegliere, decidere della propria vita, organizzarsi, rifiutare, assumersi responsabilità e doveri, desiderare, avere interessi per sé.

Il mezzo elettivo del T.O. è costituito dalle attività di vita quotidiana, di svago, di artigianato, di lavoro, di gioco; in questo contesto vengono inoltre utilizzate tecniche specifiche di rilassamento, per la facilitazione gestuale e di integrazione senso-motoria.

Infine, il T.O. promuove azioni educative verso il soggetto in trattamento, verso la famiglia e la collettività poiché l'ambiente umano, inserito nell'ambito del progetto riabilitativo, diviene strumento di particolare rilevanza affettiva, incoraggiando il paziente nel suo percorso di recupero e sostenendo la sua motivazione.

### **EDUCATORE PROFESSIONALE**

L'Educatore è specializzato nella messa in atto di progetti educativi e riabilitativi, in collaborazione con altre figure quali l'assistente sociale, il medico, lo psicologo. Le sue attività variano a seconda dei destinatari e possono articolarsi in momenti ludici o educativi, nell'accompagnare gli utenti in attività quotidiane come fare la spesa, preparare da mangiare o fare i compiti, ecc. L'Educatore Professionale opera attraverso iniziative per la formazione della personalità ma anche per la prevenzione e/o la riduzione del disagio e dello svantaggio sociale.

### **O.S.S.**

Il compito dell'Operatore Socio-Sanitario è quello di svolgere attività che aiutino gli Utenti a soddisfare i propri bisogni fondamentali. Esse sono finalizzate al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del livello di benessere, promuovendone l'autonomia e l'autodeterminazione. Collabora con i professionisti sia dell'area sociale che dell'area sanitaria.

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

## 2.6 Attività Sociali di Riabilitazione

### SERVIZIO SOCIALE INTEGRATO IN RETE

Il Centro di Riabilitazione Madre Claudia rivolge la sua attenzione anche ad operatori scolastici, famiglie o singoli non utenti che si rivolgono al centro per richieste di informazione e di orientamento. Spesso si tratta di problematiche inerenti ai bambini con disturbi della comunicazione o del comportamento o bambini in affidamento familiare. Il Centro accoglie tali richieste indirizzando poi verso altre Istituzioni Pubbliche o Private (scuole, associazioni di volontariato, servizi sociali, AA.SS.LL.) con lo scopo di creare una rete di servizi utili ai disabili e alle loro famiglie così da ottimizzare le risorse e contribuire a rendere più buona la qualità della vita di queste persone.

### I RAPPORTI CON LE SCUOLE

Attraverso i G.L.H. (gruppo di lavoro handicap) si partecipa, con i terapisti che hanno in carico il bambino, ad incontri con insegnanti, operatori del distretto e genitori per verifiche sul lavoro svolto.

### CONSULENZA PSICOPEDAGOGICA

Gli Utenti e spesso anche le loro famiglie vivono molte volte situazioni di emarginazione e/o di disinformazione tale da necessitare di un riferimento psicopedagogico.

I genitori manifestano spesso il bisogno di un sostegno circa le modalità educative per un figlio disabile, o anche per problematiche di coppia o personali che richiedono un'attenzione e un ascolto fruttuoso.

Inoltre, le famiglie mostrano spesso una forte paura per il futuro, quando, non essendovi più i genitori, il figlio dovrà essere affidato ad altri.

Per queste e tante altre problematiche il Centro di Riabilitazione Madre Claudia offre personale specializzato per un percorso di auto-aiuto genitoriale.

## 3 Offerta dei Servizi

Il Centro Madre Claudia offre i seguenti servizi:

- Rieducazione Motoria
- Logopedia

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

- Neuropsicomotricità
- Terapia Occupazionale
- Posturologia
- Psicoterapia
- Ortotraumatologia
- Semiconvitto
- Riabilitazione Sportiva

Il Centro Madre Claudia opera come prestatore di servizi di riabilitazione in regime ambulatoriale extraospedaliero e di riabilitazione estensiva dei soggetti portatori di disabilità fisiche, psiche e sensoriali in regimi semiresidenziale con autorizzazione del Comune di Napoli A.S.L. Napoli 1 Centro Dipartimento di Prevenzione U.O.S.D. Prevenzione Collettiva 32-33 Autorizzazione Pratica 05/19 Protocollo 79 del 30.09.2019.

Il Centro Madre Claudia è accreditata dalla Regione Campania in seguito a fitto di ramo di azienda del Centro Ester titolare di Autorizzazione n.114 e 136 del 31.10.2014 (in corso voltura) per:

Attività in regime ambulatoriale di recupero e rieducazione funzionale (FKT) ex art. 44 L. 833/78 in regime privatistico.

Centro ambulatoriale di riabilitazione ex art. 26 L. 833/78 classe 3

Il Centro Madre Claudia è anche Residenza sanitaria di riabilitazione estensiva di soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali in modalità semiresidenziale, ex.art.26 L. 833/78(Semiconvitto)

### 3.1 Modalità di accesso

L'Utente deve innanzitutto sottoporsi alla visita dal proprio medico curante, Medico di Medicina Generale per gli adulti oppure Pediatra di Libera Scelta per i bambini.

Qualora egli valuti necessario un approfondimento diagnostico, rilascia una impegnativa contenente la richiesta di visita da parte di un medico specialista presso il Distretto Sanitario di residenza.

L'Utente poi prenota l'esecuzione della visita utilizzando il servizio del Centro Unico Prenotazione, se attivo, oppure rivolgendosi direttamente al Distretto Sanitario, anche attraverso l'ufficio Relazioni con il Pubblico. La segreteria del Centro si rende disponibile a fornire tutte le informazioni necessarie e ad assistere l'Utente nell'espletamento delle procedure amministrative.

Il medico prescrittore esegue la visita specialistica e valuta se la patologia dell'Utente richieda o meno un intervento riabilitativo. Tale valutazione è sempre condotta dallo specialista secondo

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

scienza e coscienza e nel rispetto dell'etica e della deontologia; è importante sottolineare, però, che il medico prescrittore è obbligatoriamente tenuto a rispettare quanto previsto dalla normativa vigente, in particolar modo dalle linee guida per le attività di riabilitazione per determinare l'inquadramento dell'Utente, l'intensità e la durata dell'intervento in base alla menomazione, alla patologia, alla presenza di disabilità ed alla loro gravità, al livello prognostico ed all'età dell'Utente.

Qualora lo specialista prescrittore ritenga necessario l'intervento riabilitativo, rilascia IL PROGETTO TERAPEUTICO RIABILITATIVO con opportuna prescrizione per trattamenti ambulatoriali o domiciliari. L'utente lo consegna al servizio accettazione del Centro di riabilitazione Madre Claudia ed effettua la visita con l'equipe riabilitativa della struttura che stila e sottoscrive il PIANO TERAPEUTICO RIABILITATIVO contenente i programmi; esso viene condiviso con l'Utente che ne riceve copia.

L'Utente consegna questo documento all'Ufficio Riabilitazione dell'ASL e firma il CONTRATTO TERAPEUTICO nel quale conferma di aver scelto il Centro di Riabilitazione Madre Claudia come erogatore del servizio; l'ufficio rilascia l'autorizzazione al trattamento.

L'autorizzazione deve essere consegnata al servizio di accettazione del Centro: sono fissati gli appuntamenti con il Case-Manager, l'Assistente Sociale e il Coordinatore dei terapisti e definiti gli orari di erogazione dei trattamenti riabilitativi.

### 3.2 Prestazioni Erogate Legge 11/84

#### **RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA E FISIOKINESITERAPIA**

La Rieducazione neuromotoria e la Fisiokinesiterapia tendono a rendere possibile l'acquisizione o il recupero delle funzioni negli individui colpiti da eventi patologici di varia natura, congeniti o acquisiti.

Patologie trattate:

- Paralisi cerebrali infantili
- Paralisi ostetriche
- Patologie neuro muscolari e muscolari
- Patologie neuromotorie dovute a:

Alterazioni cromosomiche

Malattie metaboliche

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

Sindromi malformative

-Patologie demielinizzanti

-Patologie cerebrali di origine:

vascolare

tumorale

degenerativa

infiammatoria

traumatica

-Patologie ortopediche post traumatiche

-Patologie di tipo artritico e artrosico

#### **METODOLOGIE**

Il trattamento, basato su tecniche di abilitazione-riabilitazione neuromotorie e\o cognitive, è mirato al raggiungimento di autonomie, allo sviluppo e all'acquisizione di funzioni specifiche in riferimento ad età e patologia.

Vengono usate metodiche

Bobath

Kabat

Vojta

E.T.C. (Puccini – Perfetti)

Mezières

Souchard

#### **TRATTAMENTI**

Posturologia

Osteopatia

Cranio-sacrale

Ginnastica correttiva

Terapia fisica

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

Nel momento in cui il programma riabilitativo preveda l'utilizzo di Ausili e/o Ortesi, saranno coinvolte figure professionali interne nonché attivate consulenze esterne al fine di verificare, attraverso prove, la funzionalità degli stessi.

Inoltre, presso il Centro, è possibile effettuare trattamenti di:

TECAR TERAPIA

MAGNETO TERAPIA

LASER TERAPIA

RADAR TERAPIA

ULTRASUONI TERAPIA

MASSOTERAPIA

ELETTROTHERAPIA ANTALGICA (correnti diadinamiche, galvanica, faradica, t.e.n.s., ionofresi

## LOGOPEDIA

Nella comunicazione il linguaggio ha scopi ben precisi, ovvero svolge diverse funzioni, quelle più significative sono: funzioni interpersonali, ovvero quelle a scopi sociali, relativi alla funzione pragmatica propriamente detta; funzioni intrapersonali, quelle a scopi cognitivi, relativi alla funzione metacognitiva.

La comunicazione svolge, in generale, compiti di interazione sociale. Tale funzione diventa, sia nella normalità che nella devianza, una entità precisa su cui lavorare applicando i principi e i metodi della teoria dell'informazione, le conoscenze neurologiche, psicologiche e linguistiche, perché solo con una efficiente competenza comunicativa si arriva all'adattamento e al benessere esistenziale degli individui.

Il Centro effettua trattamenti logopedici abilitativi e riabilitativi per disturbi della comunicazione, della voce e del linguaggio in età evolutiva, adulta e geriatrica.

Patologie trattate:

Ritardi del linguaggio:

-Disfasia evolutiva, insufficienze mentali, sindrome di down

Disturbi di articolazione e risonanza:

-Dislalie, labio palatoschisi, insufficienze velari



	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

Deglutizione atipica e terapia miofunzionale

Sindromi afasiche:

-Disartrie, anartrie.

Sordità

Educazione e rieducazione dei disturbi del flusso verbale:

-Balbuzie, Tumultus Sermonius, tachilalie

Disturbi specifici dell'apprendimento:

-Dislalia, Disortografia, disgrafia, discalculia, disturbo dell'attenzione e concentrazione

Disturbi della voce:

-Disfonie, afonie, laringectomie

### **NEUROPSICOMOTRICITA' DELL'ETA' EVOLUTIVA**

La pratica psicomotoria si interessa dello studio e trattamento dei disturbi generalizzati e delle alterazioni dello sviluppo psicomotorio, delle sindromi genetiche e dei disturbi dovuti a differenti eziologie di carattere psico-affettivo, funzionale e/o organico.

Il Centro di Riabilitazione Madre Claudia è dotato di spaziose e attrezzate sale di Psicomotricità dove, in una atmosfera accogliente e di ascolto, è facilitata al bambino l'integrazione somatopsichica, permettendogli il riconoscimento del suo corpo e l'apertura alla comunicazione verso l'altro.

Neuropsicomotricisti specializzati operano nell'ambito dell'educazione, della terapia e della psico-profilassi, coadiuvati da un'equipe multidisciplinare (NPI, assistente sociale, psicologa) che accompagna il bambino durante tutto il suo percorso terapeutico.

Il setting psicomotorio è articolato sull'investimento delle tre aree di gioco:

-Senso-motoria

-Simbolica

-Della rappresentazione

### **TERAPIA OCCUPAZIONALE**

La terapia occupazionale è un intervento riabilitativo che, adoperando come mezzo privilegiato il fare e le molteplici attività della vita quotidiana, attraverso un intervento individuale o di gruppo coinvolge la globalità della persona in situazione di handicap con lo scopo di aiutarne l'adattamento fisico, psichico e sociale onde migliorarne globalmente la qualità di vita. Ad essa accedono i giovani pazienti che hanno concluso o stanno per concludere altro tipo di riabilitazione,

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

per i quali si avverte l'esigenza di un lavoro che potenzi in tutti i modi possibili i risultati raggiunti, per l'avvio ad una più ampia autonomia possibile. Ciò accade per lo più nel periodo del passaggio dall'età dell'infanzia a quella adulta, momento che procura forte disagio alle famiglie. Per queste diventa predominante il pensiero del futuro e del dopo di noi, che significa innanzitutto desiderio e necessità di apprendere oggi quanto più possibile possa servire alla gestione autonoma di sé stessi e dei propri bisogni.

Obiettivi:

- accrescere i livelli di autonomia del disabile nel campo della self-care;
- portare una persona disabile ad essere quanto più possibile autonoma nei vari momenti della vita, in relazione sia alla famiglia che agli altri gruppi con i quali è in contatto;
- stimolare abilità cognitive e prassiche attraverso specifiche attività guidate e laboratoriali che aumentino il livello di autostima e di sicurezza nei rapporti relazionali;
- valutare le attitudini verso attività di gioco, sportive, scolastiche, sviluppando le modalità per raggiungere obiettivi, per rendere significativo il tempo libero ed eventualmente per l'occupazione;
- affiancare la famiglia nel compito di integrazione sociale

I laboratori sono strutturati per: le autonomie, le attività espressive, le attività motorie e sportive, giornalismo e comunicazione, attività didattiche, informatica e multimedialità, visite guidate.

## **PSICOTERAPIA**

Nel Centro di riabilitazione Madre Claudia si effettua Psicoterapia ad indirizzo Sistemico-Relazionale che valorizza la matrice storico-relazionale del disagio dell'individuo, focalizzando l'attenzione sulle problematiche trigenerazionali, sul patrimonio mitico della famiglia, sulle risorse inutilizzate dell'intero sistema. Coniuga l'aspetto individuale con quello familiare e grupppale, scegliendo di volta in volta le modalità d'intervento più idonea alla valutazione diagnostica effettuata.

### **3.3 Semiresidenziale ex art.26**

Le prestazioni riabilitative possono essere prescritte in regime di semiconvitto. In questo caso, la presa in carico dura sette ore dal lunedì al venerdì e sei ore al sabato e gli utenti usufruiscono del servizio di ristorazione. Questa tipologia di intervento si rivolge ad utenti affetti da patologie che non possono essere utilmente assistite da interventi brevi ed intensi e che necessitano di un intervento bio-psico-sociale che sostenga il ritorno nella società dell'Utente e che incida sulle sue abitudini di vita.

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

Il regime semiresidenziale rappresenta uno stile di lavoro che prevede la creazione di una vera e propria comunità terapeutica con la funzione ben precisa di aumentare il coinvolgimento e la motivazione dell'Utente, soprattutto in età evolutiva.

Egli beneficia ed usufruisce delle prestazioni terapeutiche individuali (logopedia, fisioterapia, terapia occupazionale, neuropsicomotricità); grazie alla permanenza prolungata nella struttura, al coinvolgimento di altre figure professionali e al lavoro di gruppo, si attivano percorsi di lavoro di socializzazione e di autonomia altrimenti impraticabili. La continuità relazionale dell'Utente è assicurata attraverso interventi che interessano:

- l'integrazione sociale: gli interventi attivati prevedono attività esterne alla struttura per abituare gli Utenti a comportamenti socialmente accettabili, ad evitare i pericoli, a trovare i propri spazi di autonomia;
- il contesto familiare: attraverso il counseling psicologico, i familiari sono aiutati ad attuare comportamenti che favoriscono il benessere dell'Utente; uniti alle gratificazioni che l'Utente riceve migliorando le sue abilità, concorrono ad una vita familiare più serena.

Durante le attività quotidiane, gli Utenti vengono divisi in gruppi di lavoro e, a ciascun gruppo, viene assegnato il personale necessario per lo svolgimento dell'attività.

Gli obiettivi generali sono innanzitutto relativi all'impostazione della regola: l'Utente impara a rispettare i turni e le consegne attraverso attività che gli piacciono e che sono concrete. Portarle a compimento, comporta acquisire sicurezza su sé e fiducia nelle proprie capacità. Le attività mirano a sollecitare e a migliorare quelle comunicative ed espressive, quelle motorie, di osservazione, di attenzione, di memoria.

Quanto appreso e sperimentato si traduce in maggiore autonomia, in possibilità di rendersi utili, nel godere di risorse per impegnare il tempo libero.

Alla realizzazione di ciascuna attività collaborano più figure: ciascuna ne sviluppa l'aspetto più coerente con le proprie prerogative. Ad esempio, nel preparare un'uscita sul territorio, l'educatrice e la neuropsicomotricista collaborano nello spiegare agli ospiti il significato dei segnali stradali, l'una attraverso l'attività didattica l'altra organizzando un percorso di prova.

Le attività implementate sono:

**DOMESTICHE:** Le attività volte alla costruzione o al perfezionamento delle abilità domestiche sono di fondamentale importanza. Un Utente con profonde carenze in questo tipo di abilità esige, in modo prioritario, un intervento educativo teso a colmarle. Tale intervento andrebbe sempre condotto in modo naturale (appropriatezza del contesto) in modo da risultare più efficace, più generalizzabile e da garantire maggiore mantenimento.

**SOCIO-EMOZIONALE:** Le abilità socio-emozionale rappresentano un'area estremamente importante per i disabili neuropsichici i quali possono entrare in relazione con le persone oscillando tra eccessive

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

manifestazioni affettive e forme di assoluta chiusura. Si tratta, dunque, di insegnare tutte quelle abilità di cortesia, di espressione affettiva, di collaborazione e di conversazione che sono condotte sia in attività di simulazione che durante le attività di T.O.

**MOTORIE:** Nei soggetti più gravi l'intervento motorio è caratterizzato dall'utilizzazione di esercizi di ginnastica passiva, che mantengono un certo trofismo muscolare ed evitano rigidità articolari e retrazioni tendinee. Nei soggetti più collaborativi l'attività motoria dovrebbe essere finalizzata non solo al mantenimento di un buon trofismo muscolo-scheletrico, ma ad una maggiore padronanza del corpo e del movimento nello spazio e al miglioramento della motricità fine.

**COSTRUTTIVE:** Il complesso delle abilità costruttive sono aree mutate dai bisogni educativi individuali come prioritari all'interno del profilo funzionale individuale. I compiti che devono essere assolti sono quelli tipici delle attività manipolatorio-costruttive.

**INTEGRANTI:** Con il termine integrazione in genere si intende tutta quella serie di percorsi di vita e condizioni del vivere quotidiano che sono il più vicine possibili alle normali circostanze di vita reale nella società: cioè essere come tutti ed essere con tutti. L'integrazione dovrebbe favorire il grado con cui l'individuo riesce a seguire le regole sociali, ad iniziare e mantenere relazioni sociali positive, a gestire efficacemente il tempo libero a disposizione e a migliorare la qualità di vita.

**FUNZIONALI:** Un buon livello di abilità funzionali di vita è estremamente importante sia per la normalizzazione della persona disabile e sia per una buona integrazione comunitaria ed occupazionale. Un buon curriculum funzionale dovrà allora prevedere uno spazio di intervento in tutti i contesti di vita della persona e che costituiscono il suo sistema ecologico. Una volta selezionati obiettivi specifici, appropriati per età, bisogna definire attività e materiali reali per far acquisire un buon processo di adattamento.

### 3.4 Visite Specialistiche

Presso il Centro di Riabilitazione Madre Claudia si effettuano visite specialistiche ambulatoriali di orientamento diagnostico nel caso di assistiti che come primo passo rispetto al loro problema si rivolgono direttamente al Centro.

Inoltre, si effettuano visite specialistiche sia ambulatoriali che domiciliari di supporto ed integrazione al lavoro di equipe coordinato dal Direttore Sanitario agli assistiti in cura presso la struttura.

Gli specialisti sono in continuo contatto con i Coordinatori di settore, i Terapisti e la Direzione Sanitaria.

Ambiti specifici di intervento:

Neurologia

Neuropsichiatria infantile

Foniatra

Fisiatria

Ortopedia

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

Otorinolaringoiatria

Psichiatria

Medicina dello Sport

Per richiedere una visita specialistica è necessario fissare un appuntamento in accettazione.

#### 4 Regolamento del comportamento interno alla struttura

1. Relativamente agli orari stabiliti, la Direzione del Centro si riserva la possibilità di modificare i turni o di sostituire i terapisti qualora richieste da esigenze organizzative interne o da gravi e documentate difficoltà. Ciò, comunque, non senza debito avviso alle persone interessate.
2. Qualora gli utenti dovessero momentaneamente sospendere i cicli di trattamento per motivi di salute, sono tenuti entro tre giorni dalla prima assenza a documentarla presentando alla Direzione del Centro il certificato rilasciato dal medico di famiglia, indicante la malattia e la prognosi (sua durata).
3. Similmente in caso di ricovero ospedaliero, deve essere esibito certificato di ingresso e di dimissione. Queste certificazioni sono richieste in base alla Delibera Regionale del 15/07/1993, prot. n. 4307.
4. Si precisa che se le assenze dovessero prolungarsi o moltiplicarsi senza giusto motivo, la Direzione è tenuta, così come richiesto dall'ASL, a procedere alle dimissioni, in quanto trattamenti troppo saltuari non hanno più valore terapeutico e viene inoltre occupato inutilmente uno spazio che può servire ad altre persone.
5. In caso di impossibilità a presentarsi per la terapia, si prega cortesemente di avvisare telefonando al numero 0812244851 3512454075.
6. Al ricevimento l'utente e il materiale sanitario da lui consegnato è registrato per garantire l'identificazione e la rintracciabilità in ogni fase del processo.
7. Il trattamento è effettuato solo da personale autorizzato ed in possesso dei requisiti idonei per farlo.
8. I materiali utilizzati per le attività sono approvvigionati solo da fornitori idonei che garantiscono con registrazioni della qualità la valenza dei loro prodotti.
9. Gli strumenti per effettuare i trattamenti sono tutti controllati periodicamente per assicurarne l'efficienza.

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

10. I risultati dei trattamenti vengono sempre comparati a campioni di controllo riconosciuti per valutarne la veridicità.
11. Il personale del Centro, attraverso i suoi coordinatori, è sempre disponibile a qualsiasi chiarimento per l'esecuzione dei servizi erogati.
12. Il Centro è attento alla tutela della riservatezza dei propri utenti, in armonia con la Legge 196/03, così come aggiornato dal reg.UE 675/06, e perciò la rispetta in ogni fase del processo e richiede sempre autorizzazione scritta per il trattamento dei dati dell'utente.
13. Il Centro garantisce la sicurezza dei propri locali secondo un piano di autocontrollo e continui adeguamenti alla legge 81/08, e relativi aggiornamenti, sulla salute e sicurezza sul lavoro
14. Il Centro, previa comunicazione telefonica, supporta gli utenti con disabilità gravi con proprio personale all'accesso dei servizi utilizzando proprio personale ed ausili disponibili presso la propria sede.
15. Il Centro ha un Sistema di Gestione per la Qualità secondo lo Standard Internazionale ISO 9001:2015 in corso di certificazione.
16. Il Centro si è dotato di un proprio Codice Etico per il personale dipendente e per i collaboratori

## **ORARI DI TERAPIA**

Gli orari di terapia sono comunicati all'Utente attraverso un apposito modulo consegnato al primo accesso e, in caso di variazione, attraverso dei promemoria.

Per i trattamenti ambulatoriali, l'Utente è invitato a trovarsi in sala d'attesa all'orario indicato: sarà cura del terapeuta che lo ha in carico accoglierlo e condurlo nella stanza di terapia; al termine del trattamento, lo stesso terapeuta provvederà a riaccompagnarlo in sala di attesa. Nel caso l'Utente faccia ritardo, il Centro non può assicurare la durata completa della prestazione (30 o 50 minuti). Nel caso in cui l'Utente successivo nel planning del terapeuta sia assente, il coordinatore autorizzerà il terapeuta ad erogare la prestazione per tutta la sua durata.

Riguardo ai trattamenti domiciliari, il terapeuta è tenuto a rispettare gli orari comunicati all'Utente dalla segreteria. Poiché il territorio del Distretto Sanitario 32 è molto vasto e la rete stradale non offre collegamenti agevoli, può accadere che si verifichino dei piccoli ritardi. Nel caso tali ritardi diventino ricorrenti, il Centro invita gli Utenti a segnalarlo alla segreteria: essa si impegna a riesaminare l'orario del terapeuta per verificare se sia possibile apportare variazioni. In ogni caso, il terapeuta è tenuto ad assicurare la durata completa della prestazione (50 minuti).

## **COMPILAZIONE DEI FOGLI FIRMA MENSILI**

Gli Utenti sono tenuti a firmare le presenze all'inizio della seduta terapeutica.

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

Riguardo ai trattamenti erogati a domicilio, il foglio firma resta presso l'abitazione dell'Utente, che è tenuto a custodirlo con cura e viene ritirato dal terapeuta al termine del mese solare o del ciclo terapeutico.

### **ASSENZE**

L'assiduità e la costanza sono elementi fondamentali per ottenere il successo nelle attività della vita quotidiana: ciò vale soprattutto in riferimento ad un'attività così delicata come la riabilitazione.

I motivi per assentarsi dal trattamento riabilitativo devono essere importanti e non rimandabili. All'Utente viene chiesto di avvisare con congruo anticipo la Segreteria del Centro che provvederà a trasmettere l'informazione a tutti gli operatori coinvolti nella presa in carico: terapeuta, infermiere, coordinatore. Quest'ultimo, laddove è possibile, organizza il recupero dell'assenza all'interno della medesima settimana e nel rispetto della frequenza terapeutica: non è infatti possibile recuperare un'assenza nella settimana successiva.

### **PRESENZA NELLA SALA DI TERAPIA**

La presenza dei genitori, dei tutori, dei familiari dell'Utente nella sala di terapia è generalmente vietata.

Essa non permette l'instaurazione di un corretto setting terapeutico e del rapporto tra terapeuta e Utente. Questo è maggiormente vero per i bambini, che tendono a distrarsi oppure a ricorrere al conforto del genitore quando non desiderano svolgere un compito affidato dal terapeuta. In determinati contesti terapeutici, individuati dal Medico Responsabile, la presenza dei genitori è invece espressamente richiesta. Essa è necessaria quando il terapeuta deve fornire addestramenti specifici, assegnare degli esercizi da svolgere a casa, mostrare i risultati ottenuti. In questi casi, viene concordato un appuntamento e i familiari sono accompagnati da un operatore del Centro nella stanza di terapia e poi in sala di attesa.

### **LISTA D'ATTESA**

Con Delibera n.170 del 10 febbraio 2007, la Giunta Regionale della Regione Campania ha emanato il "Piano Regionale Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA)", con l'obiettivo di garantire, mediante tempi di accesso alle prestazioni sanitarie certi e adeguati ai problemi clinici presenti, il rispetto di fondamentali diritti alla persona quali la tutela della salute e l'uguaglianza nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Per facilitare l'accesso ai servizi e per promuovere un sistema di gestione dell'offerta che tenga anche conto della gravità del bisogno, il nostro Centro di riabilitazione, come indicato dalla Regione Campania, adotta un sistema della classificazione della domanda di prestazioni di base a

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

criteri di priorità clinica. Nel sistema sanitario, infatti, la possibilità di attribuire a singoli utenti tempi di attesa diversi è determinante per l'efficacia e l'efficienza del sistema.

Nel caso in cui si attivi la procedura della lista di attesa, all'Utente viene assegnato un codice di gravità/priorità così come avviene comunemente nei reparti di Pronto Soccorso, sulla base di una valutazione clinica. L'Utente con il codice di priorità più alto viene inserito per primo in trattamento.

Onde evitare che l'Utente con codice di priorità più basso non venga mai preso in carico, perché continuamente scavalcato da utenti con codici di priorità più alti, si sono fissati dei tempi massimi trascorsi i quali il codice di priorità dell'Utente aumenta automaticamente al livello superiore.

La procedura illustrata, nell'obiettivo di trasparenza e controllo delle liste di attesa, è stata definita dal Centro sulla base delle indicazioni della Regione Campania, al fine di attribuire al paziente un tempo di attesa ragionevole per ottenere l'erogazione della prestazione sanitaria senza compromettere la prognosi e la qualità della vita, e prescindere da qualsiasi considerazione in merito all'età, alla nazionalità, al sesso, all'orientamento religioso e a qualsiasi altra caratteristica discriminatoria.

#### 4.1 Gestione delle Emergenze

La Cooperativa Sociale Madre Claudia ha predisposto un proprio piano di emergenza anche per gli utenti nel caso accadessero eventi durante l'erogazione dei servizi. L'utente può prendere visione del Piano presso le Sale principali o richiederne copia all'ufficio accettazione. Nel caso di emergenza vanno seguite le indicazioni del personale della Cooperativa Sociale Madre Claudia.

#### 5 Rapporti con il pubblico ed Orari di apertura

Il Centro funziona 5 giorni a settimana: Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì

L'orario di apertura è il seguente: dalle ore 8,00 alle ore 19,00

##### Per il trattamento ambulatoriale:

- Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle 8,00 alle 19,00

##### Per il trattamento domiciliare:

- lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle 8,00 alle 19,00 sabato dalle 8,00 alle 13,00

Sportello informazioni utenti e prenotazioni:

Reception: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle 8,00 alle 19,00

Referente amministrativo: dott. Vincenzo Vivis

Referente attività sanitarie: dottor Raffaello Magri

L'ufficio con il pubblico è collocato al piano Terra ed è disponibile negli stessi orari di apertura del centro, lo stesso è raggiungibile telefonicamente al numero fisso 081224.48.51 e cellulare



	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

3512454075; è inoltre disponibile l'email [coopmadreclaudia@gmail.com](mailto:coopmadreclaudia@gmail.com) al quale poter inviare richieste ed informazioni.

## 6 Standard di Qualità

### 6.1 Livelli di Servizio (SLA)

Il Centro Madre Claudia ha stabilito dei propri obiettivi di qualità che vengono monitorati periodicamente e che rappresentano garanzia all'utente dei servizi resi.

ASPETTO	SLA	INDICATORE	STRUMENTO	FREQUENZA MONITORAGGIO
Disponibilità di personale all'accettazione negli orari del centro	100%	Numero di reclami ricevuti relativi agli orari di apertura dell'accettazione	Analisi dei Reclami Audit Interni	Trimestrale
Tempo di Risposta ai Reclami massimo di 72 ore	100%	Numero dei reclami Risposti nei tempi/Numero di Reclami Totali	Analisi dei Reclami	Trimestrale
Chiarezza nelle informazioni fornite in accettazione	100%	Numero dei reclami relativi alle informazioni relative all'accettazione. Voto Medio di soddisfazione dell'utente per questo aspetto 4 su un massimo di 5	Analisi dei Reclami Analisi dei questionari di soddisfazione degli utenti	Trimestrale
Rispetto dei tempi delle liste di attesa (Piano Regionale)	100%	Tempo intercorrente tra la prenotazione ed inizio trattamento	Verifica dei Tempi delle liste di attesa	Trimestrale
Informazioni fornite all'utente o al caregiver con un incontro almeno mensile	100%	Numero di incontri mensili con l'utente o il caregiver per informazioni	Verifica dei registri delle attività	

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

Standard dei trattamenti	80%	Numero di Istruzioni stabilite/Numero di trattamenti	Elenco dei documenti	
Gentilezza del Personale che esegue i trattamenti.	100%	Numero di reclami riguardanti tale area Voto Medio di soddisfazione dell'utente per quest'aspetto quattro su un massimo di cinque.	Analisi dei Reclami Analisi dei questionari di soddisfazione degli utenti	
Rispetto della Normativa sulla Sicurezza sul lavoro al fine di garantire l'utente.	100%	Applicazione Normativa Legge 81/08 e relativi aggiornamenti	Verifiche Periodiche	
Applicazione dei protocolli clinico - riabilitativi a tutti gli utenti	100%	Non Conformità di processo/Numero totale utenti		
Completezza Cartelle Cliniche	100%	Numero di Cartelle Cliniche complete/Numero di Cartelle Cliniche Totali controllate	Verifiche Direzione Sanitaria	

SLA= Livello del servizio Attesto

## 6.2 Programmi e Impegni

Il Cda della Cooperativa Sociale Madre Claudia utilizzando metodologie quali - quantitative ha studiato la domanda di servizi sanitari dei propri utenti e in accordo alla normativa che disciplina il settore di appartenenza e in ossequio all'etica professionale ha definito questi macro obiettivi che intende perseguire nel quadriennio 2020-2024:

- Rispetto di requisiti normativi e autorizzativi.
- Rispetto degli impegni contrattuali e non, assunti con i propri utenti
- Miglioramento degli standard qualitativi
- Adeguamento dei servizi alle esigenze degli utenti
- Miglioramento dei confort della struttura

	<b>Cooperativa Sociale Madre Claudia</b>	Mod.CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev.0 del 10.03.2020

- Partecipazione a progetti per la comunità locale
- Sviluppo di Attività culturali per il territorio.

Per poter raggiungere tali obiettivi è stato definito un piano di azione:

- Verifiche periodiche da parte dei consulenti esterni sul rispetto degli standard
- Monitoraggio dei processi aziendali
- Monitoraggio della soddisfazione degli utenti
- Formazione continua al personale
- Sviluppo di convegni scientifici per la diffusione delle novità sui trattamenti
- Programma di miglioramento della struttura
- Implementazione di un Sistema Informativo per la gestione della cartella clinica e delle attività aziendali.