

**MEDICAL SPURI S.R.L**

*Via Etruria 8, Via Antonini 5*

*Civitavecchia (RM)*

*Tel: 0766.541840/0766.546903*

*Fax: 0766.546695*

*info@medicalspuri.it*

**CARTA DEI SERVIZI**

Rev. 9  
del  
21/06/2024

Pag. 1 di  
30

# **CARTA DEI SERVIZI**

**MEDICAL SPURI SRL**

***Redatta in conformità a:***

 ***Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995***

 ***Linee guida DCA U00331/17 Regione Lazio***

 ***DCA 469/17 Regione Lazio***

**MEDICAL SPURI S.R.L***Via Etruria 8, Via Antonini 5**Civitavecchia (RM)**Tel: 0766.541840/0766.546903**Fax: 0766.546695**info@medicalspuri.it***CARTA DEI SERVIZI**Rev. 9  
del  
21/06/2024Pag. 2 di  
30**RAPPRESENTANTE LEGALE: Sig.ra Ceccacci Rossana****DIRETTORE SANITARIO: *Dr.ssa Giuseppa Cementi*****DIR. TECNICO RIABILITAZIONE: *Dott.ssa Costanza Levi****Approvata il 21/06/2024***Il Rappresentante Legale**  

---

**MEDICAL SPURI S.R.L***Via Etruria 8, Via Antonini 5**Civitavecchia (RM)**Tel: 0766.541840/0766.546903**Fax: 0766.546695**info@medicalspuri.it***CARTA DEI SERVIZI**Rev. 9  
del  
21/06/2024Pag. 3 di  
30**Sommario**

LA CARTA DEI SERVIZI .....	4
PRESENTAZIONE DEL CENTRO .....	5
I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA.....	6
EFFICACIA ED EFFICIENZA:    7	
CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO.....	9
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA .....	12
STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	13
SERVIZI OFFERTI.....	15
PRESTAZIONI NEURO-RIABILITATIVE        15	
PRENOTAZIONE – ACCETTAZIONE.....	17
PRENOTAZIONE TELEFONICA   17	
ACCETTAZIONE E PRIVACY .....	17
STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI .....	18
STANDARDS DI QUALITÀ GENERALI .....	23
STANDARDS DI QUALITÀ SPECIFICI .....	26
RIABILITAZIONE NEURO - MOTORIA   26	
MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA   29	
MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA   29	
MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE    30	

<p><b>MEDICAL SPURI S.R.L</b> Via Etruria 8, Via Antonini 5 Civitavecchia (RM) Tel: 0766.541840/0766.546903 Fax: 0766.546695 info@medicalspuri.it</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Rev. 9 del 21/06/2024</p> <hr/> <p>Pag. 4 di 30</p>
---	---------------------------------	--

## LA CARTA DEI SERVIZI

*La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.*

*La Carta dei servizi rappresenta il "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.*

*Su queste basi il Centro Medical Spuri S.r.l. che è sempre stato vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della "domanda" attraverso tale Carta dei Servizi.*

*Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.*

*Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.*

<p><b>MEDICAL SPURI S.R.L</b> <i>Via Etruria 8, Via Antonini 5</i> <i>Civitavecchia (RM)</i> <i>Tel: 0766.541840/0766.546903</i> <i>Fax: 0766.546695</i> <i>info@medicalspuri.it</i></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Rev. 9 del 21/06/2024</p> <hr/> <p>Pag. 5 di 30</p>
--	---------------------------------	--

## **PRESENTAZIONE DEL CENTRO**

*Il Centro Medical Spuri nasce* nel 1990 come un Centro di Medicina del Lavoro, svolgendo la sua attività con successo su tutto il territorio Nazionale.

Nel 2003, avvalendosi di qualificati e noti professionisti del settore ha iniziato ad occuparsi di Neuroriabilitazione in età evolutiva, per bambini affetti da disabilità dello sviluppo di entrambi i sessi; divenendo in breve tempo un Centro di assoluto riferimento in tale ambito sul territorio, individuato dalla direzione Aziendale ASL Roma 4 come Struttura di riferimento per la diagnosi e cura di prestazioni di riabilitazione ex art. 26 soprattutto per pazienti in età evolutiva.

Dal 2021 il centro è autorizzato dalla Regione per la diagnosi e certificazione dei Disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) ai sensi della legge 8 ottobre 2010, n.170 .

Il Centro è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati che con mezzi pubblici, essendo situato al centro della città.

Per la sua ubicazione, nonché per le affermazioni e i riconoscimenti ottenuti nel corso della sua attività, per le terapie erogate e per la capacità e professionalità dei suoi dipendenti, il Centro ha esteso il suo naturale bacino di utenza a tutta la provincia di Roma divenendo un sicuro punto di riferimento nell'ambito neuroriabilitativo.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

Il Centro ha per scopo quello di provvedere alla prevenzione, assistenza, cura e recupero funzionale, sociale e morale di soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, dipendenti da qualunque causa. Per perseguire queste finalità si attuano percorsi diagnostici e terapeutici individualizzati, preventivi e riabilitativi, mirati alla certezza della diagnosi ma anche al ripristino dell'equilibrio psico-fisico, nell'ottica di una presa in carico globale del paziente.

Il Centro si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

✓ **EGUAGLIANZA:**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

✓ **IMPARZIALITÀ:**

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nel centro.

✓ **CONTINUITÀ:**

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

✓ **DIRITTO DI SCELTA:**

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

✓ **PARTECIPAZIONE:**

L'Utente ha diritto di ottenere dal Centro, attraverso i suoi operatori, informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il

diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. L'Utente ha diritto ad essere puntualmente informato, dal Medico di branca, sul suo stato di salute, sulle cure necessarie, sulle prospettive di guarigione, sui motivi di un eventuale prolungamento della terapia o iter diagnostico. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le cure alle quali verrà sottoposto nonché per l'inserimento, eventualmente in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

✓ **EFFICACIA ED EFFICIENZA:**

Il Centro, in considerazione anche del suo ruolo istituzionale di struttura convenzionata con la Regione Lazio, è impegnato nella erogazione di servizi, programmi riabilitativi aggiornate dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche e terapeutiche e riabilitative accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati.

✓ **RISPETTO DELL'UTENTE:**

Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo che operano all'interno del Centro.

✓ **RISPETTO DELLA PRIVACY:**

Ai pazienti che si rivolgono al Centro Medical Spuri vengono fornite informazioni sul loro stato di salute garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (GDPR 679/2016). L'Utente al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale su cui vigila la Direzione. Il Centro garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia della cartella clinica o di referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato ed avviene dopo compilazione di apposito modulo.

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:**

Il Centro presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale del Centro con l'approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Inoltre è data rigorosa

<p><b>MEDICAL SPURI S.R.L</b> <i>Via Etruria 8, Via Antonini 5</i> <i>Civitavecchia (RM)</i> <i>Tel: 0766.541840/0766.546903</i> <i>Fax: 0766.546695</i> <i>info@medicalspuri.it</i></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Rev. 9 del 21/06/2024</p> <hr/> <p>Pag. 8 di 30</p>
--	---------------------------------	--

applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche sanitarie.

✓ **DOVERI DELL'UTENTE:**

All'Utente che chiede di essere assistito o di giovare delle prestazioni erogate dal Centro corre l'obbligo di adeguarsi con buona disponibilità alle regole ed alle disposizioni vigenti nel Centro al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza sua e delle altre persone che condividono la sua stessa esperienza di paziente assistito, rendendo più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura.



<b>MEDICAL SPURI S.R.L</b> <i>Via Etruria 8, Via Antonini 5 Civitavecchia (RM) Tel: 0766.541840/0766.546903 Fax: 0766.546695 info@medicalspuri.it</i>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 9 del 21/06/2024
		Pag. 9 di 30

## **CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO**

✓ **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

✓ **DIRITTO ALL'ACCESSO:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

✓ **DIRITTO ALLA INFORMAZIONE:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

✓ **DIRITTO AL CONSENSO:**

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

✓ **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

<p><b>MEDICAL SPURI S.R.L</b> <i>Via Etruria 8, Via Antonini 5</i> <i>Civitavecchia (RM)</i> <i>Tel: 0766.541840/0766.546903</i> <i>Fax: 0766.546695</i> <i>info@medicalspuri.it</i></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Rev. 9 del 21/06/2024</p> <hr/> <p>Pag. 10 di 30</p>
--	---------------------------------	---

✓ **DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ:**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

✓ **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI:**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

✓ **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA:**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

✓ **DIRITTO ALLA INNOVAZIONE:**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

✓ **DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI:**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

✓ **DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:**

<p><b><i>MEDICAL SPURI S.R.L</i></b> <i>Via Etruria 8, Via Antonini 5</i> <i>Civitavecchia (RM)</i> <i>Tel: 0766.541840/0766.546903</i> <i>Fax: 0766.546695</i> <i>info@medicalspuri.it</i></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Rev. 9 del 21/06/2024</p> <hr/> <p>Pag. 11 di 30</p>
---	---------------------------------	---

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

✓ **DIRITTO AL RECLAMO:**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

✓ **DIRITTO AL RISARCIMENTO:**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da in trattamento di un servizio sanitario.

<p><b>MEDICAL SPURI S.R.L</b> <i>Via Etruria 8, Via Antonini 5</i> <i>Civitavecchia (RM)</i> <i>Tel: 0766.541840/0766.546903</i> <i>Fax: 0766.546695</i> <i>info@medicalspuri.it</i></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Rev. 9 del 21/06/2024</p> <hr/> <p>Pag. 12 di 30</p>
--	---------------------------------	---

## **INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA**

Il Centro è situato in Via Etruria n°8 angolo via P. Antonini 5. E' dotato di ambienti confortevoli per gli utenti. Non sono presenti barriere architettoniche.

La sezione di neuro-riabilitazione eroga trattamenti riabilitativi ex- art.26 L833/78 in regime non residenziale, ambulatoriale e domiciliare, svolgendo attività di recupero e rieducazione soprattutto di pazienti in età evolutiva affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali, avvalendosi di professionisti qualificati ed assicurando un'assistenza globale al paziente.

Il trattamento ambulatoriale è erogato presso il nostro centro dal lunedì al venerdì, negli orari di apertura.

Il trattamento domiciliare è autorizzato nei casi in cui il paziente, a causa di grave disabilità, è impossibilitato a raggiungere l'ambulatorio ed è erogato al domicilio del paziente.

L'equipe multidisciplinare composta da specialisti di provata competenza e di operatori qualificati in accordo alle normative vigenti lavora sotto l'attenta supervisione della Direzione Sanitaria. Tale branca opera in regime di accreditamento con la Regione Lazio.

Il centro opera anche in regime privato per quei pazienti che non rispondono ai requisiti di accesso determinati dalle norme regionali o che, sotto la loro diretta responsabilità, chiedono di accedere al servizio privato.

L'organico, in linea con la normativa vigente è adeguato per numero e competenze al carico di lavoro in modo da assicurare l'adeguatezza delle prestazioni eseguite.

<b>MEDICAL SPURI S.R.L</b> <i>Via Etruria 8, Via Antonini 5 Civitavecchia (RM) Tel: 0766.541840/0766.546903 Fax: 0766.546695 info@medicalspuri.it</i>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 9 del 21/06/2024
		Pag. 13 di 30

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione del centro, che definisce le responsabilità, l'autorità e dirige e verifica tutte le attività del centro.

A monte dei servizi sanitari sono stati individuati:

- **Il Direttore Sanitario** (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie)
- **I Direttori Tecnici per branca** (responsabili delle attività sanitarie e tecniche del centro)
- **Il Responsabile amministrativo** (sovrintende all'andamento amministrativo del centro)
- **Segreteria di accettazione e ufficio pubbliche relazioni** (provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quanto altro connesso all'attività del centro)
- **Équipe multidisciplinare** (rappresenta l'organo tecnico-consultivo dei processi riabilitativi. Essa è composta dal Direttore tecnico, dai medici specialisti, dai riabilitatori).

Le generalità, le qualifiche e il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell'Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione.

**MEDICAL SPURI S.R.L***Via Etruria 8, Via Antonini 5**Civitavecchia (RM)**Tel: 0766.541840/0766.546903**Fax: 0766.546695**info@medicalspuri.it***CARTA DEI SERVIZI**Rev. 9  
del  
21/06/2024Pag. 14 di  
30

## FUNZIONIGRAMMA

<b>RUOLO</b>	<b>COGNOME E NOME</b>	<b>COMPETENZE</b>
<b>Amministratore Unico</b>	CECCACCI ROSSANA	GESTIONALI E AMMINISTRATIVE
<b>Medico Responsabile Riabilitazione</b>	COSTANZA LEVI	NEUROPSICHIATRA INFANTILE, RESPONSABILE EQUIPE MULTIDISCIPLINARE
<b>Responsabile Accettazione</b>	MARGOTTI BRENDA	ORGANIZZAZIONE RECEPTION E ACCETTAZIONE UTENTI
<b>Responsabile Amministrazione</b>	CECCACCI ROSSANA	AMMINISTRATIVE
<b>Clinical risk manager</b>	GIUSEPPA CEMENTI	DIRETTORE SANITARIO
<b>Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione</b>	PAOLO ALBERTI	ARCHITETTO, TECNICO DELLA SICUREZZA

## SERVIZI OFFERTI

### PRESTAZIONI NEURO-RIABILITATIVE

- Logopedia;
- Psicoterapia cognitivo-comportamentale;
- Riabilitazione neurocognitiva/neuropsicologica;
- Riabilitazione neuromotoria;
- Riabilitazione neuropsicomotoria;
- Terapia occupazionale;
- Visite di neuropsichiatria infantile;
- Diagnosi e certificazione dei Disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) ai sensi della legge 8 ottobre 2010, n.170 .
- Counseling familiare;
- Parent –training;
- Teacher-coaching
- GLO;
- Valutazioni diagnostiche;
- Valutazioni iniziale, intermedia e finale;
- Restituzione alla famiglia;

Le diverse prestazioni neuro-riabilitative si eseguono sulla base di un progetto riabilitativo redatto dall'equipe multidisciplinare ed approvato dai servizi territoriali della Asl, previa visita/verifica del Medico responsabile.

<b>MEDICAL SPURI S.R.L</b> <i>Via Etruria 8, Via Antonini 5 Civitavecchia (RM) Tel: 0766.541840/0766.546903 Fax: 0766.546695 info@medicalspuri.it</i>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 9 del 21/06/2024
		Pag. 16 di 30

## **MODALITA' DI ACCESSO AL CENTRO**

### **MEDICAL SPURI S.R.L**

***Via Etruria 8, angolo Via Antonini 5***

***Civitavecchia (RM)***

#### **ORARIO DI APERTURA**

LUNEDÌ – VENERDÌ 08:15 – 13:15; 14:00- 19:00

#### **ORARIO DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

LUNEDÌ – VENERDÌ 08:15 – 13:15; 14:00- 19:00

#### **RIABILITAZIONE NEURORIABILITATIVA**

Le prestazioni sono erogate mediante accessi settimanali stabiliti dal progetto riabilitativo (PRI).

### **INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:**

***Tel: 0766.541840/0766.546903***

***info@medicalspuri.it***

## **PRENOTAZIONE – ACCETTAZIONE**



<b>MEDICAL SPURI S.R.L</b> <i>Via Etruria 8, Via Antonini 5 Civitavecchia (RM) Tel: 0766.541840/0766.546903 Fax: 0766.546695 info@medicalspuri.it</i>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 9 del 21/06/2024
		Pag. 17 di 30

## **PRENOTAZIONE TELEFONICA**

Ai fini dell'inserimento in lista di attesa è necessario esibire ricetta SSR con prescrizione di trattamento ambulatoriale e/o domiciliare nonché specifica indicazione della tipologia, dell'impegno riabilitativo e della durata di trattamento rilasciata da specialisti della struttura pubblica.

E' possibile prenotare telefonicamente visite di neuropsichiatria infantile e/o visite ai fini valutativi solo in regime privato a tal fine occorre :

- avere a portata di mano: l'eventuale prescrizione medica, i dati anagrafici e un recapito telefonico del paziente che deve praticare la prestazione, in modo da comunicarli telefonicamente al personale dell'accettazione, che a sua volta informerà l'assistito del giorno e dell'orario dell'appuntamento, per l'esecuzione della visita.

Almeno 10-15 minuti prima dell'appuntamento assegnato telefonicamente, è necessario presentarsi al banco dell'accettazione del Centro:

- Per le prestazioni di neuroriabilitazione a carico del servizio sanitario è necessario disporre dell'impegnativa del medico curante o di un medico specialista correttamente compilata in ogni sua parte, mentre per quelle private è valida anche la semplice prescrizione medica, eventualmente specialistica. Qualora il paziente non sia in possesso di una valida prescrizione medica, può richiedere la consulenza privata del Medico del Centro.
- Per le terapie neuroriabilitative non è necessario pagare il ticket perché sono a totale carico del SSR così come previsto dalle normative vigenti. Per le prestazioni erogate in regime privato va pagato l'importo delle stesse;
- Ritirare la ricevuta fiscale
- Concordare con il personale d'accettazione il calendario degli appuntamenti
- Seguire le ulteriori istruzioni fornite dal personale
- Presentarsi agli appuntamenti con qualche minuto di anticipo

### ➤ **ACCETTAZIONE E PRIVACY**

Al momento dell'accettazione il paziente o un suo familiare / tutore viene informato, ai sensi del gdpr 679/2016, circa il trattamento dei suoi dati sensibili e gli viene richiesto di sottoscrivere la necessaria autorizzazione.

E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte di questo Centro per la salvaguardia dell'anonimato dei pazienti. Il personale di accettazione è sempre a disposizione per qualsiasi

<p><b>MEDICAL SPURI S.R.L</b>  Via Etruria 8, Via Antonini 5  Civitavecchia (RM)  Tel: 0766.541840/0766.546903  Fax: 0766.546695  info@medicalspuri.it</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Rev. 9  del  21/06/2024</p> <hr/> <p>Pag. 18 di  30</p>
--	---------------------------------	--

informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy che sono anche esposte a disposizione del pubblico nella bacheca.

## **STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

Il Centro è costantemente impegnato a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari.

La Direzione ha definito e documentato attraverso le procedure aziendali, la propria "politica della qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione al fine di perseguire tale obiettivo è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale e agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.

A supporto e ad integrazione dell'attività espletata dalla struttura, la Direzione si avvale della collaborazione e del confronto con gli Organi di tutela del paziente, ai quali ogni cittadino può rivolgersi per ottenere un supporto pratico ed assistenziale nella gestione dei rapporti con le strutture sanitarie pubbliche e private.

**MEDICAL SPURI S.R.L**

Via Etruria 8, Via Antonini 5  
Civitavecchia (RM)

Tel: 0766.541840/0766.546903

Fax: 0766.546695

info@medicalspuri.it

**CARTA DEI SERVIZI**

Rev. 6

del  
23/11/2016

Pag. 19 di

30

Per qualunque esigenza, Lei stesso può rivolgersi alle seguenti strutture:

**TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO - REGIONE LAZIO****Sezione di Roma**

- c/o Ospedale San Camillo Circonvallazione Gianicolense, 87 00152 Roma Tel. 06 58704579 Resp. Gigliola De Santis martedì, mercoledì, giovedì 10.00 - 13.00	c/o Ospedale San Filippo Neri - I piano Via Martinotti, 20 00135 Roma Tel. 06 33062422 giovedì 10.00 - 12.00	c/o San Giovanni Via Amba Aradam, 2 00184 Roma Tel. 06 77055237, 06 77055921, 06 77055280, 06 70474579 Resp. Fulvio Paglia lunedì e venerdì 16.00 - 18.00 martedì e giovedì 10.00 - 12.00	c/o Poliambulatorio Mirti Piazza dei Mirti, 45 00171 Roma Tel. 06 41601880 Resp. Romano Balducci lunedì, mercoledì, venerdì 10.00 - 12.00 Tel. 06 68354553, 0661565142	c/o Poliambulatorio Bresadola Via G. Bresadola, 56 00171 Roma Tel. 06 41434811, 0621800930 martedì, giovedì, venerdì 16.00 - 18.00
- c/o Centro Oftalmico Piazzale degli Eroi, 11 00136 Roma Tel. 06 68352622, 06 39738607 Resp. Iolanda Quinti giovedì 10.30 - 12.30	c/o Ospedale Forlanini - Atrio I Via Portuense, 332 00149 Roma Tel. 06 55181-55182415 martedì, giovedì 10.30 - 12.30	c/o Ospedale Santo Spirito Lungotevere in Sassia, 1 00193 Roma Tel. 06 6875264, 06 6875264 martedì, giovedì 9,30-12	Poliambulatorio Boccea Via Cossombrato, 34 00166 Roma E-mail <a href="mailto:andreabott@tiscalinet.it">andreabott@tiscalinet.it</a> Sede Comitato di quartiere: via Morsasco, 9 Tel./Fax 06 61565142 mercoledì 10.00 - 12.00	c/o Villa Betania 00100 Roma Tel. 06 39900210 mercoledì 10.00 - 12.00
- c/o Ospedale Sandro Pertini Via dei Monti Tiburtini, 385 00157 Roma Tel. 06 41433372 Resp. Silvana Ferrari mercoledì 9.30 - 12.00 venerdì 9.30 -12.00	c/o Policlinico Umberto I Viale del Policlinico 00161 Roma Tel. 06 49970286 Coord. Giorgio Chinigò lunedì, martedì, giovedì 10.00 - 12.00	c/o Ospedale San Giacomo Via Canova 00187 Roma Tel. 06 36266459 lunedì, mercoledì 10.00 - 12.00	Villa San Pietro Via Cassia, 600 00189 Roma Tel. 06 3312354 Resp. Luciano Montebello	c/o Ospedale Spallanzani Via Portuense, 292 00149 Roma Tel. 06 58704579 (S.Camillo) Resp. Gigliola De Santis martedì, giovedì 10.00 - 13.00

**MEDICAL SPURI S.R.L**

Via Etruria 8, Via Antonini 5  
Civitavecchia (RM)

Tel: 0766.541840/0766.546903

Fax: 0766.546695

info@medicalspuri.it

**CARTA DEI SERVIZI**

Rev. 6  
del  
23/11/2016

Pag. 20 di  
30

**TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO - REGIONE LAZIO****Sezione di Roma**

00144 Roma Tel. 06 5912802, 065912802 Resp. Gina Silvestri martedì, giovedì 10.00 - 12.00		martedì 10.00 - 12.00 mercoledì, venerdì 15-17	
--	--	---	--

**TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO - REGIONE LAZIO**

Sezione di Viterbo	Sezione di Frosinone	Sezione di Ciampino	Sezione di Fiumicino	Sezione di Ostia
c/o Nuovo Ospedale Belcolle Strada San Martinese 01100 Viterbo Tel. 0761 339351, 0761 228234 (direzione sanitaria) martedì e sabato 9.30 - 12.00 giovedì 16.30 - 18.00	c/o Ospedale Civile Umberto I Viale Mazzini 03100 Frosinone Tel. 0775 207342, 0775 210410 Resp. Anna Piersanti lunedì 16.30 - 18.30 venerdì 10.00 - 12.00	Via Dalmazia, 13 00043 Ciampino (RM) Tel. 06 7915275, 06 6690146 E-mail <a href="mailto:luigi.amarante@tiscalinet.it">luigi.amarante@tiscalinet.it</a> martedì 17.00 - 19.00	Via Federico Martinengo, 46 00054 Fiumicino (RM) Tel. 06 6582344, 06 6580774 Resp. Stella Zaso lunedì, venerdì 9.30 - 11.00	c/o Ospedale G.B. Grassi Via Passeroni, 38 00122 Ostia (RM) Tel. 06 56482074, 06 5664180 (ospedale) Resp. Rossana Chigiotti martedì, giovedì 10.00 - 12.00

**MEDICAL SPURI S.R.L**

Via Etruria 8, Via Antonini 5  
Civitavecchia (RM)

Tel: 0766.541840/0766.546903

Fax: 0766.546695

info@medicalspuri.it

**CARTA DEI SERVIZI**

Rev. 6  
del  
23/11/2016

Pag. 21 di  
30

**TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO - REGIONE LAZIO**

<b>Sezione di Sora</b>	<b>Sezione di Bracciano</b>	<b>Sezione di Rieti</b>	<b>Sezione di Latina</b>	<b>Sezione di Gaeta</b>
c/o Ospedale Civile SS.Trinità Via S. Marciano 03039 Sora (FR) Resp. Silvio Rea lunedì 10.30 - 12.00	c/o Ospedale Civile Via delle Coste 00062 Bracciano (RM) Tel. 06 99890223 Resp. Anna Radicioni martedì, giovedì 10.00 - 12.30	c/o Ospedale De Lellis Viale Baroni 02100 Rieti Tel. 0746 278439, 0746 278439 E-mail <a href="mailto:tdmrieti@tiscalinet.it">tdmrieti@tiscalinet.it</a> , <a href="mailto:tdm_rieti@hotmail.com">tdm_rieti@hotmail.com</a> Resp. Gabriella Rinaldi lunedì/sabato 10.30 - 12.00 mercoledì 17.00 - 19.00	Centro per i diritti del malato "Giampiero Fanelli" c/o Ospedale civile Santa Maria Goretti Via Canova, s.n. 04100 Latina Tel. 0773 655010, 0773 655010 E-mail <a href="mailto:cittadinanzattivat@libero.it">cittadinanzattivat@libero.it</a> Resp. Gianna Sangiorgi mercoledì 18.30 - 20.00 giovedì 10.30 - 13.00 sabato 10.00 - 13.30	c/o Ospedale Civile di Liegro Via Litoranea - Contrada Cappuccini 04024 Gaeta (LT) Tel. 0771 779207 Resp. Annamaria Colarullo lunedì, mercoledì, venerdì 10.00 - 12.00 giovedì 15.00 - 17.00
<b>Sezione di Cassino</b>	<b>Sezione di Grottaferrata</b>	<b>Sezione di Alatri</b>	<b>Sezione di Palestrina</b>	<b>Sezione di Pontecorvo</b>
c/o Ospedale De Bosis Via Di Blasio 03043 Cassino (FR) Tel. 0776 22216, 312048	Via Verdi, 1 00046 Grottaferrata (RM) E-mail <a href="mailto:tdmgrottaferrata@interfree.it">tdmgrottaferrata@interfree.it</a> , <a href="mailto:tdmgrottaferrata@katamail.com">tdmgrottaferrata@katamail.com</a> Resp. Carla Ghislanzoni mercoledì, 16.00 - 18.00	c/o Ospedale San Benedetto loc. Chiappitto 03011 Alatri (FR) Tel. 0775442161 Resp. Amerigo Rossi martedì 15.30 - 20.00	Via Pedemontana, 36 00036 Palestrina (RM) Tel. 06 95322601, 06 95322601 Resp. Renata Pompili lunedì 9.00 - 12.00 venerdì 16.00 - 17.30	c/o Ospedale Pontecorvo Via Ospedale, 38 03037 Pontecorvo (FR) Tel. 07767691 E-mail <a href="mailto:g23456@libero.it">g23456@libero.it</a> , <a href="mailto:bathcb@tin.it">bathcb@tin.it</a> lunedì mattina

**TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO - REGIONE LAZIO**

**MEDICAL SPURI S.R.L**

Via Etruria 8, Via Antonini 5  
Civitavecchia (RM)

Tel: 0766.541840/0766.546903

Fax: 0766.546695

info@medicalspuri.it

**CARTA DEI SERVIZI**

Rev. 6  
del  
23/11/2016

Pag. 22 di  
30

**TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO - REGIONE LAZIO**

<b>Sezione di Pomezia</b>	<b>Sezione di Ceprano</b>	<b>Sezione di Terracina (LT)</b>	<b>Sezione di Civitacastellana</b>	Sezione di Tarquinia
c/o Camera del Lavoro Via La Marmora, 32 Pomezia (RM) Tel. 0691601196 - 91602396 lunedì, mercoledì, venerdì 9.30 - 11.30	Via Regina Margherita, 4 03024 Ceprano (FR) Tel. 077594010 lunedì/venerdì 8.00 - 10.00	Resp. Pasquale Chiocca lunedì, venerdì 8.30 - 13.00, 16.00 - 19.30	Via Ferretti, 169 01023 Civitacastellana (VT) Tel. 0761592246 martedì, giovedì 15.00 - 19.30	- c/o Ospedale Viale Igea, 1 01016 Tarquinia (VT) Tel. 0776846357 lunedì/venerdì 10.00 - 11.30

## STANDARDS DI QUALITÀ GENERALI

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standards che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il nostro Centro assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale, sono dunque adottati i 14 diritti dei pazienti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standards.

### Standards per l'orientamento, l'accoglienza, l'erogazione delle prestazioni e l'informazione sui servizi

- **Disponibilità di una segnaletica interna**

Il Centro dispone di una segnaletica chiara e comprensibile per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi.

- **Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari**

Al momento del primo accesso all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa sul trattamento dei dati. Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico e/o all'esecuzione dell'accertamento diagnostico all'utente viene richiesto il consenso informato.

- **Tempo di risposta al reclamo**

Il Centro provvederà a rispondere al reclamo entro 30 giorni dal momento del ricevimento.

**Standards per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento**

- **Rispetto della normativa della privacy**

Il Centro nello svolgimento delle proprie attività garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ed la trattamento dei dati ai sensi del GDPR 679/2016

- **Accesso organizzazioni di volontariato**

La Struttura dà possibilità di accesso alle organizzazioni di volontariato e dei servizi sociali

- **Condivisione del progetto riabilitativo con il paziente e/o con la famiglia**

Il progetto riabilitativo individuale tiene conto in maniera globale dei bisogni, delle preferenze del paziente ( e/o dei suoi familiari, quando è necessario), delle sue menomazioni, disabilità e, soprattutto, delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei suoi fattori ambientali, contestuali e personali. Tale progetto è condiviso con il paziente e/o con la famiglia.

**Standards per le relazioni col personale**

- **Riconoscibilità degli operatori**

Il Centro assicura l'identificazione del personale mediante cartellino e tramite affissione in bacheca dell'organigramma aziendale.



## **MEDICAL SPURI S.R.L**

*Via Etruria 8, Via Antonini 5*

*Civitavecchia (RM)*

*Tel: 0766.541840/0766.546903*

*Fax: 0766.546695*

*info@medicalspuri.it*

## **CARTA DEI SERVIZI**

Rev. 6  
del  
21/06/2024

Pag. 25 di  
30

### **Standards per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria**

- **Comunicazione alla famiglia del Progetto Riabilitativo e del percorso del paziente**

I familiari sono informati sul Progetto riabilitativo e sul percorso che il paziente seguirà all'interno del centro, tramite copia del Progetto.

### **Standards per la professionalità degli operatori**

- **Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi**

Il Centro garantisce che il personale in servizio è in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

- **Formazione continua degli operatori**

Il Centro assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori predisponendo un piano formativo annuale.

### **Comfort e pulizia delle strutture**

- **Comfort**

Il Centro è dotato di spazi adeguati e confortevoli per le sale di attesa

- **Igiene degli ambienti**

La pulizia degli ambulatori, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno viene assicurata mediante procedura di sanificazione consegnata agli addetti alle pulizie e revisionata periodicamente.

## **STANDARDS DI QUALITÀ SPECIFICI**

### **TERAPIE NEURORIABILITATIVE**

- **Tempo di attesa per la prima visita dal momento della prenotazione.**

I pazienti e/o la famiglia devono presentare la documentazione necessaria prevista dalla normativa vigente quando trattasi di prestazione in accreditamento con il SSR. Le richieste sono accolte e vagliate in prima istanza dalla segreteria di accettazione che trasferisce al medico specialista tutta la documentazione da vagliare clinicamente per l'inserimento in lista di attesa del paziente. In caso di trattamenti privati è sempre il medico specialista che valuta tramite visita al paziente e /o visione della documentazione sanitaria esibita, l'inserimento in lista di attesa.

- **Comunicazione esito prima visita ed inizio trattamento.**

I risultati della prima visita sono immediatamente comunicati al paziente o ad un suo familiare/tutore così come l'inizio del trattamento in caso di immediata disponibilità di posti, tenendo conto dei carichi di lavoro. In caso contrario la segreteria provvede all'iscrizione del nominativo nella lista di attesa che verrà redatta in base a dei criteri specifici ( età, gravità ecc...) e sarà disponibile per la consultazione dell'utente. All'inizio del trattamento il Medico specialista affida il paziente ad un riabilitatore che sarà il responsabile del percorso assistenziale e dei rapporti con la famiglia.

- **Verifiche periodiche dell'équipe multidisciplinare**

Le verifiche del Progetto riabilitativo possono essere mensili, trimestrali o semestrali in relazione al periodo di trattamento autorizzato ed alla gravità ed evoluzione della patologia. In caso di necessità sono previste ulteriori verifiche. Prima della scadenza del periodo di trattamento autorizzato l'équipe multidisciplinare effettua una Verifica dei Programmi Riabilitativi attuati valutando l'opportunità di interrompere o proseguire il trattamento.

# ***MEDICAL SPURI S.R.L***

*Via Etruria 8, Via Antonini 5*

*Civitavecchia (RM)*

*Tel: 0766.541840/0766.546903*

*Fax: 0766.546695*

*info@medicalspuri.it*

## **CARTA DEI SERVIZI**

Rev. 6  
del  
21/06/2024

Pag. 27 di  
30

- **Assistenza sanitaria.**

Per l'intero orario di apertura del Centro viene garantita da personale medico e riabilitativo un'adeguata assistenza sanitaria ed il monitoraggio continuo della malattia e della disabilità.

- **Elaborazione di una relazione finale di dimissione per il Medico Prescrittore**

All'atto della dimissione dell'utente, il Centro rilascerà una relazione medica conclusiva al Medico Prescrittore del paziente.

- **Disponibilità dell'équipe multidisciplinare per l'informazione sullo stato di salute del proprio familiare.**

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle proprie condizioni di salute, pertanto i Medici ed i Tecnici Laureati sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento, da concordare anche telefonicamente, con la segreteria.

- **Disponibilità della cartella o di altra documentazione sanitaria**

Durante il periodo di presa in carico o all'atto della dimissione o successivamente può essere richiesta, alla Direzione Medica e/o ai Medici Responsabili, copia della cartella o di altra documentazione sanitaria mediante richiesta presso la segreteria.

- **Comunicazione dimissione**

Ogni dimissione è accompagnata da una comunicazione scritta, relazione finale, inviata all'ASL di appartenenza dell'assistito, alla famiglia e se necessario al Medico di Famiglia.

**MEDICAL SPURI S.R.L***Via Etruria 8, Via Antonini 5**Civitavecchia (RM)**Tel: 0766.541840/0766.546903**Fax: 0766.546695**info@medicalspuri.it***CARTA DEI SERVIZI**Rev. 6  
del  
21/06/2024Pag. 28 di  
30

- **Rilascio certificati carattere amministrativo**

Tutte le certificazioni di carattere amministrativo vengono rilasciate entro 15 giorni dalla data della richiesta scritta.

- **Pulizia ambulatori medici e sale terapia**

La pulizia di ambulatori medici e sale di terapia viene assicurata costantemente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti viene assicurata giornalmente.

- **Pulizia materiale riabilitativo**

Quotidianamente viene assicurata la pulizia del materiale riabilitativo specifico. Per esigenze particolari si provvede anche più volte al giorno.

# MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA

## MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

La Direzione del Centro valuta l'efficacia e l'efficienza dei propri processi mediante indicatori stabiliti al fine di valutare su basi di fatto le possibilità di miglioramento in linea con la politica e gli obiettivi strategici dell'azienda.

Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono:

- Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne a carattere Sanitario e Gestionale;
- Monitoraggio dei reclami;
- Monitoraggio dei questionari di soddisfazione;
- Monitoraggio dei tempi di attesa;
- Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature del Centro;
- Il Piano di formazione annuale ;
- Monitoraggio delle scale di valutazione somministrate ai pazienti;
- Monitoraggio dei risultati raggiunti in campo terapeutico;

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile in accettazione;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata a mano in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 30 giorni.

Inoltre il Centro ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri utenti e delle loro famiglie e del livello di soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro (in particolare del personale di riabilitazione in quanto in rapporto quotidiano con gli utenti) per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

Il Centro sottopone agli utenti ed alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione.

Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

## **MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE**

La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:

- Concessione di spazi che consentano alle associazioni di volontariato, se richiesto, di poter partecipare a momenti istituzionali e di indirizzo del Centro;
- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort offerto;
- Possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.
- Attivazione di una commissione mista conciliativa per l'esame congiunto da parte del Centro e delle associazioni di volontariato delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori del Centro e sarà oggetto di continue iniziative di diffusione ad ampio spettro.