

Carta dei Servizi*

Adottata ai sensi dell'art.2 del D.P.C.M. 19 maggio 1995



Centro Ambulatoriale di Psicoterapia, di Riabilitazione Logopedica e Psicomotoria

Via Carbone, 4
89015 Palmi (RC)
Tel 0966.46239 Fax 0966.22161
e-mail info@centrosophia.eu



* il presente documento è redatto in conformità alla Carta dei Servizi esposta in sala accettazione e all'ingresso

REV	REDAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE		DATA
	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	
0	DIR		AQ		AU		29/03/2012
1	DIR		AQ		AU		20/05/2012
2	DIR		AQ		AU		02/09/2013
3	DIR		AQ		AU		09/06/2014
4	DIR		AQ		AU		09/03/2015
5	DIR		AQ		AU		01/04/2019
6	DIR		AQ		AU		09/12/2023

ED.1 REV	PARAGRAFO PAGINA	DESCRIZIONE MODIFICHE
0	Paragrafo 17 pag 17 Paragrafo 19 pag 20 Paragrafo 20 pag 21	Aggiornamento organigramma; Miglioramento dettagli "Modalità di tutela del cittadino" Aggiornamento indicatori e standard della qualità; Introduzione obiettivi.
1	Paragrafo 17 pag 17 Paragrafo 20 pag 21	Aggiornamento organigramma; Aggiornamento indicatori e standard della qualità
2	Paragrafo 19 pag. 21	Miglioramento dettagli gestione dei reclami
3	Paragrafo 17 pag. 19 Paragrafo 20 pag. 22 Paragrafo 21 pag. 23	Aggiornamento organigramma Aggiornamento indicatori e standard della qualità Aggiornamento grafici
4	Paragrafo 10 pag. 13 Paragrafo 20 pag. 22 Paragrafo 21 pag. 23	Accesso alle prestazioni Aggiornamento indicatori e standard della qualità Aggiornamento grafici
5	Paragrafo 20 pag. 22 Paragrafo 21 pag. 23	Aggiornamento indicatori e standard della qualità Aggiornamento grafici
6	Varie	Correzione di alcuni refusi

INDICE

1. I NOSTRI PRINCIPALI RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI
2. PRESENTAZIONE DEL CENTRO
3. I PRINCIPI
4. COME RAGGIUNGERCI
5. ORARI E NUMERI TELEFONICI UTILI
6. LA RIABILITAZIONE
7. PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE
8. PROGRAMMA RIABILITATIVO
9. TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI FORNITE
10. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI
11. INSERIMENTO NELLA LISTA DEI CONTATTI
12. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
13. DOCUMENTAZIONE NECESSARIA DA CONSEGNARE AL
MOMENTODELL'ACCETTAZIONE
14. PRIVACY
15. INFORMATIVA E CONSENSO
16. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA
17. ORGANIGRAMMA E RESPONSABILITÀ
18. REGOLAMENTO DEL SERVIZIO
19. MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO E MODALITA' DI
TUTELADEL CITTADINO
20. INDICATORI E STANDARD DELLA QUALITA'
21. GRAFICI DELLA QUALITA'

1. I NOSTRI PRINCIPALI RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI

NAZIONALI

Decreto legislativo n. 81 del 2008 coordinato con DLgs correttivo n.106 del 2009
(Norme in materia di sicurezza ed igiene dei luoghi di lavoro)
Decreto legislativo n. 101 del 2018
(Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679.)
Decreto legislativo n. 229 del 1999
(Autorizzazione sanitaria)
Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995
(Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari")
Decreto legislativo n. 502 del 1992
(Legge quadro)

REGIONALI

Delibera A.S.P. di Reggio Calabria n. 338 del 20 maggio 2014.

Delibera di Giunta Regionale n. 537 del 2 agosto 2010.
(Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento delle Commissioni Aziendali per l'autorizzazione ed l'accreditamento" ai sensi dell'articolo 12 della legge regionale 18 luglio 2008, n. 24.)
Decreto di Giunta Regionale n.909 del 4 febbraio 2010
(Il Registro delle strutture sanitarie e socio sanitarie private accreditate definitivamente dalla Regione Calabria)
Delibera della Commissione Straordinaria n. 28 del 22 gennaio 2010- ASP di Reggio Calabria
(Disciplinare tecnico per le strutture di Riabilitazione Estensiva)
Delibera di Giunta Regionale n. 545 del 2 settembre 2009.
(Regolamenti e Manuali per l'accreditamento del sistema sanitario regionale - presa d'atto parere consiglio regionale)
Legge regionale n. 24 del 18 luglio 2008
(Norme in materia di autorizzazione, accreditamento, accordi contrattuali e controlli delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private)

L.R. n. 24/2008 e Nuovo Regolamento attuativo

Delibera di Giunta Regionale n. 275 del 5 aprile 2008
(Provvedimento di ricognizione delle strutture sanitarie e socio-sanitarie)
Delibera di Giunta Regionale n. 659 del 14 settembre 2004
(Modificazioni ed integrazioni alla deliberazione 13 luglio 2004, n. 478, della Giunta regionale, in materia di approvazione delle procedure e modalità per la formulazione e presentazione delle domande di autorizzazione e di accreditamento delle strutture pubbliche e private e delle strutture di professionisti soggette ad autorizzazione)

NORMATIVE

UNI EN ISO 9001:2015
(Sistema di Gestione della Qualità)

2. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

IL CENTRO



Il Centro "SOPHIA" è un'Istituzione accreditata con il S.S.R (Servizio Sanitario Regionale) che ha la finalità di offrire un insieme integrato di servizi nel settore educativo e socio-sanitario oltre che Centro di ricerca e studio. L'obiettivo è quello di far raggiungere, alle persone assistite, l'autonomia, la socializzazione e l'acquisto dell'equilibrio psico-fisico.

Le prestazioni fornite, dunque, hanno l'obiettivo primario del raggiungimento del massimo livello possibile nella riabilitazione globale del paziente.

Le attività svolte dal Centro "SOPHIA" sono essenzialmente:

- *La riabilitazione multidisciplinare con trattamento globale che ricomprende tanto i disturbi del linguaggio quanto la riabilitazione motoria e neuropsicomotoria.*
- *Il parent-training con supporto alle famiglie*
- *La gestione di servizi per portatori di handicap, ricercando le metodologie e le tecniche più idonee per la diagnosi, l'educazione, la riabilitazione;*
- *La collaborazione con le Istituzioni scolastiche al fine di realizzare le migliori condizioni atte a favorire lo svolgimento delle attività riabilitative, didattiche e sociali dei pazienti scolarizzati.*

Il Centro "SOPHIA" eroga, in regime ambulatoriale, prestazioni sanitarie e di riabilitazione multidisciplinari in convenzione con il S.S.R. all'utente avente diritto (Legge n. 883 del 23/12/1978) oltre che singoli trattamenti riabilitativi all'utente che, pur non rientrando per tipologia di trattamento nelle categorie previste in convenzione con il S.S.R., voglia usufruire delle prestazioni del Centro.

3. I PRINCIPI

Il Centro "SOPHIA" rispetta i principi stabiliti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94:

- **Eguaglianza:** L'eguaglianza e la pari dignità degli ospiti è sancita dall'art. 3 della Costituzione italiana: *"I servizi vanno resi secondo regole valide per tutti senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche"*;
- **Imparzialità e continuità:** *si garantisce la regolarità e continuità del servizio nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla Legge; si garantisce l'adozione di ogni misura necessaria per evitare o ridurre possibili disfunzioni del servizio;*
- **Partecipazione:** *All'Utente e ai suoi familiari è garantito il diritto alla corretta informazione sui servizi erogati e sul suo stato di salute. Può inoltre partecipare al miglioramento del servizio attraverso questionari di gradimento e moduli di reclamo;*
- **Efficienza ed efficacia:** *I servizi e le prestazioni erogate si basano sui criteri d'efficienza ed efficacia, attraverso il continuo miglioramento della qualità del servizio e l'utilizzo di strumenti idonei a soddisfare i bisogni dell'ospite.*
-

-

4. COME RAGGIUNGERCI

Il Centro "SOPHIA" si trova a Palmi (RC), in via F. Carbone, 4, ed è raggiungibile secondo le seguenti modalità:

IN AUTO:

Autostrada Salerno - Reggio Cal. (uscita Palmi)

IN AEREO:

Aeroporti di

- Reggio Calabria
- Lamezia Terme

IN TRENO:

Linea Roma - Reggio Cal. (Staz. Gioia Tauro)



5. ORARI E NUMERI TELEFONICI UTILI

Ulteriori e approfondite informazioni sui servizi del Centro "SOPHIA" possono esser richieste dagli utenti al numero 0966/46239.

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12.30, e dalle ore 16.00 alle ore 19.00.

Le attività si svolgono dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00, e dalle ore 14.00 alle ore 19.00;

Il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.



6. LA RIABILITAZIONE

La Riabilitazione è un processo di soluzione dei problemi e di educazione nel corso del quale si sostiene il miglioramento del paziente volto al raggiungimento del miglior livello di vita possibile sul piano fisico, psichico, sociale ed emozionale, con la minor restrizione possibile delle sue scelte operative.

Il processo riabilitativo coinvolge anche la famiglia del paziente e quanti sono a lui vicini: di conseguenza, è relativo, oltre che

ad aspetti strettamente clinici, anche ad aspetti psicologici e sociali.

Si definiscono "attività sanitarie di riabilitazione" gli interventi valutativi, diagnostici, terapeutici e le altre procedure finalizzate a sostenere il soggetto in trattamento, affetto da disabilità o disturbi, verso il miglioramento della propria condizione; a muoversi, camminare, parlare, vestirsi, mangiare, comunicare e relazionarsi nel proprio ambiente familiare, lavorativo, sociale e scolastico. Obiettivo primario diviene quindi la massima partecipazione possibile alla vita sociale con la minor restrizione possibile delle sue scelte operative.

Le attività sanitarie di riabilitazione richiedono la presa in carico clinica globale della persona mediante la predisposizione di un "Progetto Riabilitativo Individuale" e che si realizza mediante uno o più programmi riabilitativi.



7. PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE

Il Centro "SOPHIA" gestisce ed eroga trattamenti riabilitativi individuali in forma ambulatoriale.

Il "Progetto Riabilitativo Individuale" è l'insieme degli interventi elaborati dall'équipe riabilitativa, coordinata dal Direttore Sanitario.

Il progetto:

- Viene formulato considerando nell'insieme i bisogni, le preferenze del paziente, lesue menomazioni, disabilità e, soprattutto, le abilità residue e recuperabili, oltre che i fattori ambientali e personali;
- Definisce gli obbiettivi desiderabili, le aspettative e le priorità del paziente, dei suoi familiari e dell'equipe;
- Deve dimostrare la consapevolezza e la comprensione, da parte dell'intera équipe, dell'insieme delle problematiche del paziente, compresi gli aspetti che non sono oggetto d'interventi specifici;
- Definisce il ruolo dell'équipe riabilitativa, composta da personale adeguatamente formato, rispetto alle azioni da intraprendere per il raggiungimento degli obiettivi desiderati e attesi;
- Definisce gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli stessi.

Il "Progetto Riabilitativo Individuale" è comunicato verbalmente, in modo comprensibile ed appropriato, ai familiari del paziente; e secondo adeguate procedure, all'ASP. E' comunicato anche a tutti gli operatori coinvolti nel progetto stesso e costituisce il riferimento per ogni intervento svolto dall'équipe riabilitativa.

8. PROGRAMMA RIABILITATIVO

All'interno del progetto, il Programma Riabilitativo, definisce gli interventi specifici, gli obiettivi immediati e a breve termine, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, la verifica degli stessi.

9. TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI FORNITE

Le prestazioni comprendono visite mediche specialistiche specifiche nell'ambito di competenza, procedure diagnostiche e riabilitative.

Il Centro "SOPHIA" gestisce ed eroga trattamenti di riabilitazione estensiva ambulatoriale.

Il servizio è reso in convenzione con il S.S.R. (Servizio Sanitario Regionale) per lepatologie rientranti nel trattamento riabilitativo multidisciplinare estensivo.

TIPOLOGIE DI INTERVENTI

Tutti gli interventi realizzati dal Centro "SOPHIA" sono destinati alla specifica tipologia di utenza:

- *Trattamento riabilitativo estensivo*
- *Psicologia*
- *Logopedia*
- *Psicoterapia*
- *Neuropsicomotricità*
- *Psicopedagogia*
 - *Psicodiagnostica*
 - *Fisiokinesiterapia*
 - *Terapia occupazionale*
 - *Riabilitazione neuromotoria*
 - *Disturbi dell'apprendimento*
 - *Disturbi della comunicazione*
 - *Ritardi del linguaggio*



Sono previsti interventi di riabilitazione nella fase di preparazione all'impianto cocleare; nella fase successiva all'intervento di rieducazione; nella fase di preparazione a interventi ortodontici.

10. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Alle prestazioni si accede mediante autorizzazione rilasciata dall' U.V.M. (Unità di Valutazione Multidisciplinare) del Distretto Sanitario di competenza, su domanda della famiglia dell'utente,

La suddetta autorizzazione, dovrà essere consegnata presso la segreteria e consentirà, in base alla data di arrivo, di inserire il paziente nella lista dei contatti. Il paziente viene convocato per una prima visita con gli Specialisti (Neuropsichiatra, Fisiatra ecc.) per una valutazione iniziale e per l'avvio del trattamento che seguirà il Piano Terapeutico previsto nel Progetto Riabilitativo, tenendo conto delle esigenze dell'utente.

Al momento dell'accettazione il paziente è informato, ai sensi del G.D.P.R. 2016/679, circa il trattamento dei dati personali e sensibili.

Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Nel caso in cui, in seguito alla prima visita, il Centro risulti competente per affrontare il caso, verranno concordate con l'utente le indagini diagnostiche necessarie alla determinazione del quadro clinico completo, qualora non siano state già effettuate.

Il Centro provvede inoltre, a inviare il progetto riabilitativo all'ASP competente; L'autorizzazione da parte dell'ASP ha validità di un anno e consente la "presa in carico" del paziente e l'inizio del Progetto Riabilitativo individuale.

11. INSERIMENTO NELLA LISTA DEI CONTATTI

Gli utenti che contattano la Segreteria per i quali non è possibile effettuare la "presa in carico" per il trattamento riabilitativo, se di competenza del Centro, vengono identificati ed inseriti in una lista contatti.

12. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Sarà cura degli operatori del Centro adempiere alla compilazione della cartella clinica. Gli interventi degli Operatori sono monitorati e ottimizzati attraverso riunioni periodiche di verifica svolte dall'équipe, coordinata dagli specialisti e dal Direttore Sanitario. L'équipe, valutata la situazione, è abilitata a decidere sulle eventuali variazioni da apportare al piano di riabilitazione ed anche sulla dimissione dell'utente qualora si ravvisi che il soggetto abbia recuperato le funzionalità nella disabilità specifica.

13. DOCUMENTAZIONE NECESSARIA DA CONSEGNARE AL MOMENTO DELL'ACCETTAZIONE

È necessario esibire, copia di tutta la documentazione clinica esterna (cartelle cliniche, relazioni specialistiche, referti esami strumentali e di laboratorio), al momento della valutazione da parte delle figure mediche specialistiche interne al Centro (Fisiatra, Neuropsichiatra Infantile, Neurologo).

14. PRIVACY

Il Centro Ambulatoriale di Psicoterapia, Riabilitazione Logopedica e Psicomotoria "Sophia", garantisce la tutela della privacy secondo le disposizioni previste dal DLgs 101/2019 "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali"

In fase di Accettazione verrà consegnato un modulo contenente l'informativa di cui prendere visione, ed il consenso per il trattamento dei dati personali e sensibili da sottoscrivere dopo attenta lettura, al fine di autorizzare il Centro al trattamento dei suoi dati.

L'eventuale rifiuto alla prestazione del consenso al trattamento dei dati non permetterà di offrire i servizi richiesti.

15. INFORMATIVA CONSENSO

INFORMATIVA PER I PAZIENTI

(MOD. INF3.GDPR)

OGGETTO: INFORMATIVA EX ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE NR. 679/2016 (DI SEGUITO ANCHE GDPR).

La informiamo con la presente che il Regolamento UE n. 679/2016, prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la predetta normativa, il trattamento dei suoi dati personali, da parte della nostra Organizzazione sarà improntato ai principi di (art. 5 GDPR):

- correttezza, liceità e trasparenza,
- limitazione della finalità,
- minimizzazione dei dati,
- esattezza,
- limitazione della conservazione,
- integrità e riservatezza,
- responsabilizzazione,

e in generale di tutela della riservatezza dell'identità personale. Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016, le forniamo le seguenti informazioni:

Oggetto

La natura della prestazione da lei richiesta alla nostra Organizzazione, prevede che lei ci comunichi alcuni suoi dati personali, necessari alla erogazione della prestazione stessa. I dati a lei richiesti sono:

- specifiche informazioni sulla prestazione sanitaria richiesta;
- autorizzazione dell'ASP ad effettuare lo specifico trattamento;
- dati identificativi (Nome e Cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale);
- tessera sanitaria e documento di identità;
- nome e contatti del medico di base;
- dati di contatto (sede, recapito telefonico e indirizzo mail);

Tali dati sono i minimi necessari, e il loro conferimento è indispensabile per procedere ad erogarle la prestazione richiesta. La prestazione erogata porterà la nostra Organizzazione e lei a conoscere ulteriori suoi dati personali, relativi allo stato di salute, in quanto connessi alla prestazione stessa. Questi sono:

- giudizio di valutazione dell'efficacia della terapia effettuata, inerenti la prestazione da lei richiesta;
- piano di trattamento previsto da parte del medico responsabile;
- se necessario esito di esami diagnostici o visite specialistiche, inerenti la prestazione richiesta.

Modalità del trattamento

I suoi dati personali, raccolti per le finalità appresso esposte, saranno trattati nel seguente modo:

- raccolti verbalmente in fase di accettazione (quelli conferiti);
- registrati nel sistema informatico aziendale e su moduli cartacei (sia quelli conferiti che quelli determinati con le attività terapeutiche);
- archiviati, per il tempo appresso indicato:
 - in locali ad accesso controllato quelli cartacei;
 - su server aziendale quelli dematerializzati;
- comunicati, per come appresso indicato, per motivazioni connesse alla prestazione da lei richiesta;
- cancellati dopo il tempo di archiviazione.

Finalità del trattamento e base giuridica

I suoi dati personali e relativi alla salute saranno trattati esclusivamente per le seguenti finalità:

- fornire la prestazione da lei richiesta alla nostra Organizzazione;
- rendicontare le attività espletate agli organi del S.S.N. ai fini contabili;
- mantenere, per il tempo previsto dalla legge (Nazionale e Regionale) i dati specifici rilevati, per tutelare la sua salute;
- per gli adempimenti amministrativo-contabili dell'impresa secondo gli obblighi previsti dalle norme fiscali.

La base giuridica di riferimento per la finalità del trattamento dei suoi dati è fornita dalla Normativa Nazionale e Regionale in materia di sanità pubblica e dalla normativa fiscale.

Il trattamento dei suoi dati prevede l'acquisizione da parte nostra di uno specifico consenso scritto. Qualora non volesse darlo non potremmo erogarle la prestazione richiesta.

Destinatari o Categorie di destinatari dei dati personali

I suoi dati personali e relativi alla salute saranno comunicati ai seguenti soggetti ai fini dell'esecuzione dei servizi richiesti e per le finalità sopra indicate:

- ASP competente per territorio, per fini di rendicontazione contabile e monitoraggio della spesa pubblica;
- ai nostri collaboratori e dipendenti appositamente incaricati e nell'ambito delle relative mansioni;
- ai familiari dell'interessato previa sua delega.

I suoi dati solo personali saranno comunicati ai seguenti soggetti per curare la gestione amministrativo-contabile dell'impresa secondo gli obblighi previsti dalle norme fiscali, o per tutelare nostri diritti:

- le persone fisiche e/o giuridiche collaboranti con la nostra Organizzazione ai quali siamo tenuti per legge a comunicare i dati, o se tale comunicazione si renda necessaria per tutelare un legittimo interesse del Titolare del Trattamento.

I dati raccolti non sono oggetto di diffusione.

Perché è prevista la comunicazione dei dati

La comunicazione dei dati da Lei forniti ai soggetti sopra indicati è:

- un obbligo legale, previsto dalla normativa Nazionale e Regionale, per quanto riguarda l'ASP;
- un obbligo legale, previsto dalla normativa Nazionale, per quanto riguarda gli aspetti fiscali ai soggetti che se ne occupano per la nostra Organizzazione;

L'interessato ha l'obbligo di fornire i dati personali richiesti. La mancata comunicazione dei dati comporta da parte nostra il non poter erogare la prestazione richiesta.

Intenzioni del Titolare del Trattamento

Per le medesime finalità, i dati in questione non saranno, comunque, trasferiti al di fuori del territorio nazionale.

Periodo di conservazione dei dati o criteri di scelta del periodo

Il periodo di conservazione dei suoi dati, indicato nel Registro delle attività di Trattamento, viene stabilito dalla normativa Nazionale e Regionale in tema di salute pubblica, ed è differenziato in relazione al tipo di dato e alla sua importanza. Ove tale indicazione normativa non esista, il criterio di definizione del periodo di conservazione dei dati è quello di non eccedere un arco temporale superiore al conseguimento delle finalità del trattamento.

Diritti dell'interessato

Ai sensi dell'art. 13 comma 2 lett. b) lei ha diritto in qualsiasi momento di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai suoi dati personali, la loro rettifica, la loro cancellazione, la limitazione del trattamento dei dati, nonché di opporsi al trattamento stesso, e ha il diritto alla portabilità dei dati.

Ulteriori diritti dell'interessato

Ai sensi dell'art. 13 comma 2 lett. c) lei ha diritto in qualsiasi momento di chiedere al Titolare del trattamento la revoca del consenso inizialmente prestato, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Ai sensi dell'art. 13 comma 2 lett. d) lei ha diritto in qualsiasi momento di proporre reclamo ad una Autorità di Controllo.

Processi automatizzati

Non sono presenti processi decisionali automatizzati che trattano i dati dell'utente, compresa la profilazione.

Titolare del Trattamento e suo Rappresentante

Il Titolare del trattamento (*colui che determina le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali*) è **Sophia SRL** Centro Ambulatoriale di Psicoterapia Riabilitazione Logopedica e Psicomotoria - Via Carbone, 4 - Palmi (RC) - 0966 46239 - amministrazione@centrosophia.eu

Il rappresentante legale del Titolare, nonché Responsabile del Trattamento è l'Avv. **Ciappina Carmelo**

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)

Il Responsabile della Protezione dei dati è l'ing. **Edoardo Surace** - Via Francesco Sofia Alessio, 182 - 89029 Taurianova (RC) - 0966 614031 - clientistudiosurace@gmail.com

Il Legale Rappresentante

16. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

IL CENTRO E GLI OPERATORI

I servizi si effettuano si attuano mediante un Team di Operatori, la cui attività è coordinata dal coordinatore delle terapie con interventi nelle seguenti aree:

- Psicologica, Psicoterapeutica;
- Logopedica;
- Neuropsicomotoria;
- Psicopedagogica;
- Neuropsicologica;
- Fisiokinesiterapica;
- Neurofisiopatologica;
- Fisiatrica.
-

LE RISORSE UMANE

Il team di operatori è composto da

TERAPISTI:

- Fisioterapista
- Terapisti della riabilitazione
- Logopedisti
- Terapista della Neuro Psicomotricità

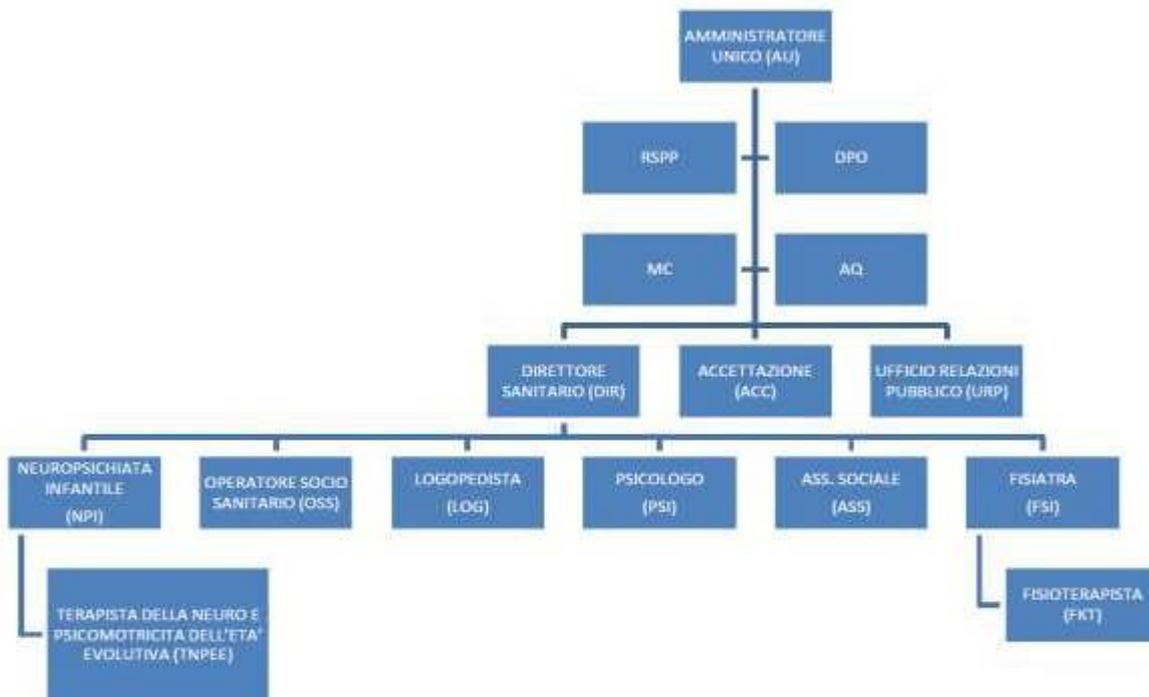
ALTRE FIGURE:

- Direttore Amministrativo
- Direttore Sanitario
- Neuropsichiatria infantile
- Fisiatra
- Psicologo
- Psicoterapeuta
- Sociologo
- OSS (Operatore Socio Sanitario)

17. ORGANIGRAMMA E RESPONSABILITÀ

ORGANIGRAMMA

04.04.2024



COD	Nominativo	COD	Nominativo	COD	Nominativo
AU	CIAPPINA CARMELO	FSI	PICCOLO ROSSANA	LOG	ACCARDO M. GLORIA
RSPP	CIAPPINA CARMELO	OSS	MICALI SANTINA	TNPEE	LATELLA MARIA
MC	MAMONE VINCENZO	ACC	IVANA INFANTINO	TNPEE	LAROSA EMANUELA
DIR	LEONE TERESA	LOG	MONTEROSSO ROSARIA	TNPEE	GIOFFRE' CHIARA
NPI	BELLANTONE DOROTEA	LOG	ZUCCO MARIA LUISA	FKT	ARCELLA FELICIA
DPO	EDOARDO SURACE	LOG	MUSUMECI TIZIANA	FKT	MARAFIOTTI DOMENICO
PSI	CIAPPINA SOFIA	ASS	PELLICCIA PASQUALE	URP	CIAPPINA SOFIA
PSI	CARRA' ASSUNTA	AQ	CIAPPINA CARMELO		

18. REGOLAMENTO DEL SERVIZIO

- I pazienti sono pregati di presentarsi agli appuntamenti ENTRO E NON OLTRE I 5 MINUTI prima del trattamento, onde evitare soste prolungate in sala d'attesa.
- In caso di ritardo del paziente, l'orario di uscita dal trattamento rimarrà invariato.
- La durata della terapia potrebbe subire occasionalmente delle variazioni considerate le condizioni cliniche del paziente e le esigenze del trattamento: DURATA MAGGIORE NON SIGNIFICA MAGGIORE EFFICACIA.
- I pazienti sono pregati di aspettare pazientemente in sala d'attesa: sarà premura degli operatori prendere in consegna il paziente appena possibile. È severamente vietato sostare nelle scale, nei corridoi, ed accedere all'area di riabilitazione.
- I terapisti NON sono tenuti a fare la restituzione giornalmente di ciò che è stato effettuato in terapia, ma qualora fosse necessario saranno loro stessi a trattenere il genitore/caregiver. Eventuali colloqui possono essere concordati o effettuati al termine dei trattamenti o negli intervalli di servizio, previa comunicazione alla segreteria.
- Qualora fosse, invece, il genitore/caregiver ad avere la necessità di comunicare qualcosa al terapeuta, dovrà comunicarlo ad inizio seduta, in modo che lo scambio avvenga all'interno dell'orario di terapia del proprio assistito. È fatto divieto di interpellare, personalmente o telefonicamente i Terapisti.
- Eventuali chiarimenti o precisazioni o consulti relativi alla attività riabilitativa in corso possono essere richiesti al Direttore Sanitario o al Coordinatore delle terapie, previa comunicazione alla segreteria.
- Per evitare la diffusione di malattie e la proliferazione di virus e batteri, ricordiamo ai pazienti e ai loro caregiver, che al Centro si può accedere SOLO in condizioni di buona salute: i pazienti con febbre, tosse, colo nasale, raffreddore, etc. saranno rimandati indietro. Per motivi d'igiene gli utenti che frequentano la palestra e le aule di psicomotricità dovranno munirsi di scarpette da utilizzarsi esclusivamente in tale circostanza e da lasciare presso il Centro, oppure dovranno utilizzare calzettoni puliti.
- I pazienti sono pregati di comunicare le assenze almeno 24h prima della terapia (salvo imprevisti).
- Dopo 3 assenze consecutive per malattia, i pazienti potranno riprendere trattamento SOLO con certificato medico.

- Dopo 10 giorni di assenze ingiustificate, il paziente verrà dimesso.
- Verranno segnalati alla direzione sanitaria tutti i pazienti che frequentano il trattamento in modo incostante/discontinuo. Il procrastinarsi di tale comportamento, porterà alle dimissioni del paziente.
- Le richieste di variazione orario di ogni paziente possono avvenire compatibilmente con le esigenze del servizio.
- Richieste di certificazioni o documentazione relativa alla terapia svolta dall'utente possono essere presentate alla Segreteria con congruo anticipo (20gg).



•

19. MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI TUTELA DEL CITTADINO.

Il Centro Ambulatoriale di Psicoterapia, di Riabilitazione Logopedica e Psicomotoria "Sophia", ha un Sistema Qualità Conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 quindi misura periodicamente la Qualità percepita dei propri Clienti ai fini del miglioramento continuo.

Ciò avviene mediante questionari informativi, redatti in forma anonima e imbucati in apposito contenitore; Tali dati analizzati forniscono elementi per nuovi obiettivi di miglioramento.

L'obiettivo primario del Centro è quello di tutelare i diritti dei propri clienti, attraverso l'adozione di impegni finalizzati a migliorare l'organizzazione sanitaria e quindi la qualità dei servizi erogati.

Il Centro tutela i propri clienti dando loro la possibilità di presentare reclami o segnalazioni. Infatti, può accadere che, malgrado i continui sforzi tesi a migliorare la Qualità del nostro servizio si verificano episodi motivo di reclamo; Questi possono essere formalizzati mediante un "Reclamo Cliente" redatto dal Rappresentante della Direzione per la Qualità, *dott.ssa Sofia Ciappina*, e firmato dal cliente.

Inoltre, i nostri clienti possono formalizzare un reclamo in forma anonima, telefonando al numero 0966 46239, o scrivendo all'email info@centrosophia.eu, rivolgendosi al Rappresentante della Direzione per la Qualità, *dott.ssa Sofia Ciappina*. I reclami verranno accuratamente gestiti e analizzati al fine di individuare appropriate azioni correttive, con comunicazione del risultato. Tutti i reclami pervenuti per iscritto, anche quelli pervenuti in forma anonima, ricevono risposta scritta entro 60 giorni, affissa nella "Bacheca della Qualità".

20. INDICATORI E STANDARD DELLA QUALITA'

FATTORE DELLA QUALITA'	INDICATORE: giudizio complessivo ricavato dai questionari di gradimento	GIUDIZIO ESPRESSO	RANGE
Soddisfazione del cliente	TEMPI PER PRENOTAZIONE TRATTAMENTO	85	GIUDIZIO VARIABILE DA UN MINIMO DI 40 AD UN MASSIMO DI 100
	TEMPI IN SALA ACCETTAZIONE	99	
	PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE	100	
	RISPETTO PRIVACY	95	
	PROFESSIONALITA' TERAPISTI	100	
	RISULTATI OTTENUTI	93	
RECLAMI Cliente	Nessuno		