

Manuali [M009] **Regolamento del Servizio per gli Utenti**

Questo regolamento serve a fornire agli utenti le regole adottate dal Servizio per la sua gestione e serve ad informare gli utenti dei propri diritti e doveri nel confronto del Servizio stesso.

ATTENZIONE: in caso di **allerta meteo “ROSSA”**, per disposizioni ASL gli ambulatori del Servizio dovranno essere chiusi all’utenza e l’attività domiciliare sospesa; pertanto i trattamenti di quella giornata non potranno essere svolti e si provvederà a dare i recuperi quando possibile. Vi invitiamo quindi a controllare i bollettini della protezione civile o i telegiornali locali per avere informazioni in merito.

Diritti e Doveri

I Diritti:

- L’Utente ha il diritto di accedere al Servizio, ricorrendone le condizioni, e ad essere assistito con accuratezza ed attenzione e nel pieno rispetto della dignità umana.
- L’Utente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita nel caso di prestazioni domiciliari.
- L’Utente ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- L’Utente ha diritto a conoscere il proprio stato di salute e le prospettive riabilitative.
- L’Utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria patologia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano riservati.
- L’Utente ha il diritto di partecipare alla messa a punto, attuazione, verifica del proprio Progetto Riabilitativo secondo le Linee guida in materia.
- L’Utente ha il diritto di proporre reclami, suggerimenti, segnalazioni di un disservizio, nonché lodi generali o personalizzate al Responsabile delle Attività per la Qualità e potranno essere effettuate telefonicamente, per posta o e-mail.

I Doveri:

- L’Utente ha il dovere di rispettare il lavoro e la personalità di chi lo assiste.
- L’Utente ha il dovere di fornire informazioni complete sul proprio stato di salute.
- L’Utente ha il dovere di informare tempestivamente gli operatori o l’Ente sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- L’Utente ha il dovere di rispettare il seguente regolamento del servizio.
- L’Utente ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti.
- L’Utente ha il dovere di avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nel servizio. Potranno essere richiesti eventuali risarcimenti per danni causati con dolo.
- L’Utente ha il dovere di attenersi alle disposizioni in materia di sicurezza degli ambienti.
- L’Utente ha il dovere di non fumare e di non introdurre animali (eccetto cani guida) negli spazi ambulatoriali

Sede dei trattamenti e abbigliamento

- I **trattamenti ambulatoriali** vengono eseguiti presso gli spazi del Servizio; quando si arriva al Servizio e si ha uno specifico appuntamento con un, è necessario comunicarlo all’addetto alla reception, che si occuperà di avvisare l’operatore stesso. Nell’attesa che arrivi l’operatore gli utenti devono attendere nell’apposita “area attesa” posta nella zona ambulatori. Gli utenti che necessitano di cambiarsi, dopo essere passati dalla reception, devono recarsi negli spogliatoi e ivi attendere l’arrivo dell’operatore.

Manuali [M009] **Regolamento del Servizio per gli Utenti**

- Per gli utenti ambulatoriali è opportuno presentarsi in palestra con abbigliamento comodo e possibilmente con calze antiscivolo. In palestra non si può entrare con le scarpe che si utilizzano in esterno; queste possono essere cambiate negli spogliatoi con altre scarpe che si utilizzino solo in palestra. In alternativa l'utente può utilizzare le calzature che usa in esterno ma solo con il copri scarpe che si trova all'ingresso della palestra. All'interno degli spogliatoi sono a disposizione degli utenti degli armadietti dotati di chiavi in cui riporre le proprie cose. Al termine del trattamento l'armadietto deve essere lasciato libero e la chiave deve essere riposizionata nella serratura. NON è possibile occupare l'armadietto con i propri effetti per un tempo superiore alla/e seduta/e di trattamento della singola giornata. Per i trattamenti in piscina l'abbigliamento deve prevedere costume, cuffia, ciabatte e quanto ritenuto utile per lavarsi e asciugarsi.
- Presso l'ambulatorio non è garantita la presenza di personale per aiutare gli utenti negli spogliatoi; si richiede pertanto agli utenti che necessitano di assistenza di essere accompagnati o di presentarsi al Servizio con già indosso l'abbigliamento necessario al trattamento.
- I **trattamenti domiciliari** vengono eseguiti, come è ovvio, presso il domicilio dell'utente; in caso di particolari situazioni che richiedono una sede diversa, è necessario contattare la Segreteria Amministrativa del Servizio per la relativa valutazione ed eventuale autorizzazione.

Durata e orari del trattamento ambulatoriali

- L'utente ambulatoriale viene inserito in trattamento in giorni e fascia oraria scelta dal Servizio, in funzione della disponibilità dei posti e con inserimento progressivo rispettando la data della visita, ad esclusiva eccezione delle urgenze mediche che dovranno essere certificate dal Medico del Servizio. Viene comunque chiesta alla persona in sede di visita la disponibilità oraria – che dovrà essere più ampia possibile (preferibilmente indicando mattina o pomeriggio).
- Gli utenti vengono contattati telefonicamente dal Servizio prima dell'inizio per la comunicazione dell'orario del primo trattamento, durante il quale sarà consegnato dall'operatore l'intero programma. E' però possibile passare a ritirare l'orario anche prima dell'inizio dei trattamenti o richiedere l'invio dell'orario tramite mail, compilando apposito modulo di richiesta.
- L'utente, prima di accettare e firmare l'orario, deve controllare i vari appuntamenti. Potranno essere spostati appuntamenti solo in caso di visite mediche già precedentemente prenotate dal paziente. In caso di rinuncia ai trattamenti per non gradimento degli orari o delle giornate, l'utente verrà sospeso e i trattamenti verranno annullati. Il paziente, per essere nuovamente inserito, dovrà quindi riprenotare una visita medica.
- I trattamenti – salvo diverse indicazioni del medico - hanno la durata di un'ora, comprensiva del tempo necessario alla compilazione della documentazione (diario, foglio firma o eventuale altra documentazione sanitaria).

Durata e orari del trattamento domiciliari

- I trattamenti possono essere svolti dal lunedì al sabato tra le ore 8 e le 18, esclusi gli orari dei pasti. Nel caso di trattamenti mirati all'autonomia/valutazione dell'alimentazione questi possono essere svolti durante le ore dei pasti. Su specifica e motivata richiesta da parte dell'utente, a patto che esista la disponibilità dell'operatore, possono essere richiesti trattamenti in orari inconsueti.
- L'operatore dovrà concordare con l'utente gli orari dei trattamenti fornendo almeno due diverse possibilità di scelta e consegnare il relativo piano orario scritto, al fine di permettere allo stesso la programmazione di altri impegni.

Manuali [M009] **Regolamento del Servizio per gli Utenti**

- Poichè gli operatori AISM si spostano continuamente nel traffico e possono essere soggetti a contrattempi, l'orario delle sedute può avere una flessibilità di circa 30 minuti. Ritardi superiori a 30 minuti dovranno essere tempestivamente segnalati all'utente dallo stesso operatore.
- I trattamenti – salvo diverse indicazioni del medico - hanno la durata di un'ora, comprensiva del tempo necessario alla compilazione della documentazione (diario, foglio firma o eventuale altra documentazione sanitaria).

Disdetta degli appuntamenti ambulatoriali e assenze

- Le disdette degli appuntamenti ambulatoriali devono essere effettuate almeno 24 ore prime, comunicandolo all'operatore del centralino. Questo permette di potere utilizzare quell'ora per un altro utente ad esempio come recupero di una seduta persa a causa del Servizio. Gli appuntamenti potranno essere disdetti anche il giorno stesso ma solo nel caso di particolari urgenze o imprevisti motivati.
- Gli appuntamenti disdetti non potranno essere recuperati. Il beneficio dei trattamenti ambulatoriali presuppone la continuità. Di conseguenza, le assenze ripetute – previa valutazione della situazione da parte della Direzione Sanitaria - possono essere causa di sospensione temporanea del trattamento che verrà ripreso nel momento in cui il paziente potrà garantire la continuità di presenza (previa visita medica di controllo).
- Per sospensioni a causa di ricoveri ospedalieri di oltre 1 settimana i trattamenti vengono automaticamente cancellati. La ripresa dei trattamenti verrà fatta previa visita di controllo.
- Verranno assegnati i recuperi solo per trattamenti persi per motivi dipendenti dal Servizio (malattia o assenza dell'operatore, chiusure del Servizio non programmate, ecc...). Tali recuperi possono essere svolti anche da un terapeuta diverso da quello abituale e in orari differenti dai consueti.

Disdetta degli appuntamenti domiciliari e assenze

- L'utente domiciliare per disdire un appuntamento già concordato, deve comunicarlo all'operatore almeno la sera prima; ugualmente l'operatore è tenuto a comunicargli eventuali modifiche almeno la sera precedente. Nel caso l'utente richieda lo spostamento dell'appuntamento, l'operatore concorderà un nuovo orario solo se questo non andrà ad influire sulla programmazione dei trattamenti concordati con gli altri utenti che ha in carico.
- Gli appuntamenti potranno essere disdetti, sia dall'utente che dall'operatore, anche il giorno stesso SOLO nel caso di particolari urgenze / imprevisti motivati.
- Gli appuntamenti non disdetti nei tempi previsti, senza valido motivo, e le assenze immotivate dal domicilio al momento dell'appuntamento concordato, non vengono recuperati; il ripetersi di tali episodi, può essere causa di sospensione temporanea del trattamento.

Svolgimento del piano riabilitativo ambulatoriale e domiciliare

- L'utente non può essere preso in carico contemporaneamente da più di un servizio di riabilitazione pubblico o accreditato con il Sistema Sanitario. Altresì un utente in carico ad AISM non può richiedere trattamenti "privati" agli operatori AISM. Nel caso l'utente volesse comunque effettuare trattamenti privati con operatori esterni al Servizio, l'Associazione declina ogni responsabilità sugli effetti di tali trattamenti e, qualora ne venisse a conoscenza, può sospendere i trattamenti AISM in atto.
- I trattamenti sono a cicli e solo su prescrizione medica da parte dei medici specialistici AISM, che stabiliscono, all'interno del PRI condiviso con l'utente, gli obiettivi riabilitativi, il numero di sedute e le tipologie d'interventi, in funzione delle valutazioni effettuate durante la visita. A fine ciclo viene effettuata la visita di controllo per verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati. In tale visita

Manuali [M009] **Regolamento del Servizio per gli Utenti**

può emergere la necessità di un nuovo ciclo di trattamenti che sarà programmato a seconda delle necessità cliniche e delle disponibilità di posto seguendo l'ordine cronologico delle visite.

- L'accesso al Servizio di psicologia può avvenire anche tramite richiesta diretta dell'utente allo psicologo.
- Per poter effettuare un trattamento è necessario che le condizioni igieniche-sanitarie siano compatibili allo svolgimento del trattamento.
- Per motivi igienici gli operatori possono usare guanti o mascherine, in particolare su utenti immunodepressi, per evitare contagi di malattie all'utente stesso o a quelli che dovrà trattare successivamente.
- L'ambiente dove svolgere il trattamento a domicilio viene scelto dall'operatore in accordo con l'utente in funzione delle attività che dovranno essere effettuate. E' necessario che l'ambiente dove viene svolto il trattamento sia tranquillo per permettere la concentrazione.
- Durante lo svolgimento del trattamento in ambulatorio, gli accompagnatori non possono entrare negli spazi adibiti ai trattamenti ad eccezione dei casi in cui la presenza dell'accompagnatore sia richiesta dall'operatore. Gli accompagnatori devono attendere la fine del trattamento nell'area attesa posta nella zona ambulatori.
- Gli spostamenti e i trasferimenti (sia in ambulatorio che al domicilio) degli utenti dovranno essere effettuati in sicurezza sia per l'utente stesso che per l'operatore e per tale motivo sarà compito dell'operatore scegliere la modalità di spostamento/trasferimento più idonea, compreso l'uso del sollevatore. Nel caso l'utente si opponga alla modalità scelta dall'operatore, lo stesso potrà rifiutarsi di effettuare la prestazione, anche nel rispetto della normativa vigente in merito alla sicurezza dei lavoratori.
- Il cibo che viene prodotto in terpaia occupazionale durante i trattamenti ha esclusivamente uno scopo di addestramento e non può essere somministrato. Deve pertanto essere gettato dopo la realizzazione.
- In caso di problematiche relazionali con gli operatori contattare la Segreteria Amministrativa del Servizio o il medico di riferimento che provvederanno, congiuntamente al Responsabile qualità, a valutare la situazione e a mettere in atto eventuali azioni di miglioramento.

Visite specialistiche

Il Fisiatra effettuerà visite di controllo periodiche. Queste visite, sono svolte in genere:

- prima dell'inizio del ciclo, con l'obiettivo di elaborare il progetto riabilitativo;
- a fine ciclo allo scopo di verificare l'andamento del progetto riabilitativo prescritto e di elaborazione di un eventuale nuovo progetto (prescrizione dei trattamenti). In genere tali visite vengono effettuate durante uno degli ultimi trattamenti. Se non è possibile effettuarle durante il periodo di trattamento, verrà concordata con il paziente una visita successiva.

Le visite di controllo, sempre che sia possibile, vengono effettuate con l'operatore che effettua il trattamento (fisioterapista e/o terapeuta occupazionale nelle visite fisiatriche, logopedista nelle visite foniatriche). Gli operatori partecipano alla valutazione e all'elaborazione dei programmi riabilitativi e forniscono ai medici informazioni fondamentali per le prescrizioni. Per tale motivo la prestazione del terapeuta durante la visita viene considerata al pari di un trattamento.

Firma documentazione

L'utente dovrà firmare il foglio di avvenuta prestazione SOLO alla fine della seduta; con tale firma, attesta che la seduta si è svolta con la durata prevista. I fogli firma sono documento ufficiale per la ASL di controllo dell'avvenuta prestazione.

Manuali [M009] **Regolamento del Servizio per gli Utenti**

- Qualora l'utente non sia in grado di firmare, dovrà essere presente una persona autorizzata dall'utente a firmare per suo conto.
- Nel caso di prestazioni riabilitative effettuate con una durata inferiore ai 60 minuti (1 ora):
 1. Se la causa del trattamento incompleto è dovuta a motivi dipendenti dall'operatore AISM, l'utente NON deve firmare il regolare foglio firma ma chiedere all'operatore l'apposito modulo; così facendo non viene avallata la mancanza/inefficienza dell'operatore. La mancata firma NON produrrà alcun effetto negativo sul diritto alla riabilitazione dell'utente ma contribuirà al miglioramento del Servizio.
 2. Nel caso di prestazione inferiore a 1 ora per impegni dell'utente (nonostante l'appuntamento concordato), l'operatore scrive la motivazione del ritardo/uscita anticipata nel diario e fa controfirmare la motivazione scritta all'utente. L'utente firma comunque la seduta.

L'operatore, in caso di assenze immotivate dell'utente dal domicilio al momento dell'appuntamento concordato, farà firmare all'utente, nella seduta successiva, un apposito modulo con la descrizione dell'evento che ha impedito lo svolgimento del trattamento. Il **costo della prestazione grava interamente sull'Associazione e riduce le risorse economiche a discapito di tutti gli utenti.**

Trasporti

- Il Servizio NON effettua il trasporto dal domicilio all'ambulatorio e viceversa. Pertanto gli utenti che necessitano di trasporto, in quanto non in grado di recarsi autonomamente o con mezzi pubblici a causa delle condizioni cliniche, devono contattare l'Assistente Sociale del Servizio che gli fornirà tutte le indicazioni necessarie - qualora ne sussistano i requisiti - per richiedere il trasporto con le Pubbliche Assistenze.

Valutazione operatori e qualità del Servizio

- Tutti gli operatori vengono annualmente valutati da parte dell'AISM per migliorare la qualità dei servizi erogati. Gli utenti possono inoltre essere contattati per conoscere il grado di soddisfazione delle prestazioni ricevute. Per tale motivo si richiede la massima collaborazione.
- Il Direttore Sanitario del Servizio, nonché responsabile nei confronti della ASL, può riservarsi la facoltà di verificare, in ogni momento, lo svolgimento delle prestazioni erogate o di effettuare un ulteriore accertamento sanitario.

Contatti

- Per tutte le comunicazioni inerenti a modifiche del quadro clinico o bisogni sanitari o di ausili l'utente dovrà contattare il medico di riferimento (Fisiatra o Foniatra AISM).
- Le richieste di informazioni su aspetti organizzativi, disponibilità e richieste di servizi, ecc., vanno effettuate direttamente al Servizio contattando la Segreteria Amministrativa Sanitaria.
- Le comunicazioni inerenti ai bisogni sociali dovranno essere effettuate all'Assistente Sociale del Servizio.
- Eventuali variazioni di indirizzo, residenza, recapito telefonico dovranno essere tempestivamente comunicati alla Segreteria Amministrativa Sanitaria.
- Eventuali ricoveri, prese in carico presso altri servizi di riabilitazione pubblici o accreditati e sospensioni temporanee dovranno essere tempestivamente comunicati alla Segreteria Amministrativa Sanitaria. L'utente dovrà ugualmente comunicare alla stessa la disponibilità alla ripresa.

Manuali [M009] **Regolamento del Servizio per gli Utenti**

Contatti:


Servizio di Riabilitazione AISM – Liguria

Via Operai, 30 - 16149 Genova

Tel: 010 – 4695886 Fax: 010 – 6451081

Mail: servizio.riabilitazione.liguria@aism.it

PEC: aism.riabilitazione.liguria@pec.it

Revisione:	Prima emissione
Data:	01/07/2019
Descrizione Modifica:	Redatta una nuova edizione basata su quella del precedente SGQ ma adeguata al nuovo sistema che recepisce i requisiti e le evidenze del nuovo manuale dell'accREDITamento istituzionale della Regione Liguria.
Approvato: Direzione Sanitaria	
Emesso: Responsabile Qualità	