

A.I.A.S. Sezione di Cetraro (CS) ETS

Associazione Italiana Assistenza Spastici

Sotto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica

Ente Giuridico riconosciuto con D.P.R. n.1070 del 28/05/1968

Iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) dal 06/12/2023 al n.125334

Carta dei Servizi

Casa di Cura Spinelli



AIAS
SEZIONE DI CETRARO ETS

Edizione n. 01 - Anno 2025

Via Castel Rugiero, 20 - 87021 Belvedere Marittimo (CS)

SOMMARIO

Prefazione	pag. 3
La Carta dei Servizi: che cos'è?	pag. 4
Principi fondamentali	pag. 4
Chi siamo? La nostra <i>mission</i>	pag. 4
Standard di qualità, impegni e programmi	pag. 5
Tutela e partecipazione	pag. 5
La Casa di Cura Spinelli	pag. 9
Presentazione e descrizione della struttura	pag. 8
La Certificazione di Qualità	pag. 9
Modalità di accesso alle prestazioni di specialistica ambulatoriale	pag. 9
Prestazioni di specialistica ambulatoriale erogate	pag. 10
Ufficio Relazioni con il Pubblico	pag. 10
Segnalazioni e reclami	pag. 10
Indagini sulla soddisfazione dei pazienti	pag. 10
Standard di qualità della struttura	
Modulistica utile	



PREFAZIONE

Il palazzo che ospita la Casa di Cura era originariamente il palazzo della curia regale. L'edificio risale al Rinascimento (XV-XVI secolo) ed ha una pianta rettangolare con un portale in pietra arenaria trionfale e due torri circolari agli angoli. Il simbolo, posto all'ingresso principale, è un leone e risale al 1800 quando la famiglia Leo arrivò a Belvedere Marittimo.

Il proprietario e fondatore della prima clinica della Calabria, Oreste Emerico Spinelli, nato il 21 febbraio dell'anno 1867, era un giovane medico che ha progettato "una clinica per la cura delle malattie dei polmoni" che poteva ospitare 100 pazienti, la maggior parte appartenenti all'esercito.

In quegli anni, poiché la maggior parte degli abitanti della Calabria lavoravano come agricoltori, la Clinica Spinelli aveva un accordo con la "Cassa Mutua Calabrese Infortuni Agricoli".

Alla morte di Emerico Oreste Spinelli, nel 1946, suo nipote, il medico Oreste Spinelli, ne divenne il proprietario.

Quando morì Oreste Spinelli, la clinica andò alla sua famiglia e rimase aperta fino al 2009, quando furono sospese le attività sanitarie.

Al momento della cessazione delle attività di cui alla precedente proprietà, la Casa di Cura risultava essere in possesso di accreditamento per n. 60 posti letto.

L'immobile è stato acquisito dall'A.I.A.S. Sezione di Cetraro (CS) che ha proceduto alla messa in sicurezza, ripristino e ristrutturazione dell'immobile, in conformità alla normativa vigente.

Il progetto definitivo intende procedere alla riacquisizione dell'accREDITAMENTO dei n. 60 posti letto per come già precedentemente accREDITATO, da destinare alla diagnosi, cura e riabilitazione delle patologie neuropsichiatriche dell'età evolutiva, dell'adolescenza e dell'età adulta e dei disturbi del comportamento alimentare, ripristinando i servizi di diagnostica per immagini ed il laboratorio analisi già preesistenti.

La Casa di Cura Spinelli si avvale della collaborazione di una Équipe di specialisti di consolidata esperienza e professionalità e promuove un approccio multidisciplinare volto ad integrare i diversi settori e ad agevolare il Paziente nel percorso diagnostico e terapeutico, grazie all'ampia gamma delle prestazioni ed alla qualità dei servizi erogati.

Per garantire l'appropriatezza delle prestazioni, tutto il personale sanitario segue linee guida e percorsi diagnostico-terapeutici promossi dalle più autorevoli Società Scientifiche.

Inoltre, particolare attenzione è rivolta alle attività di manutenzione, controllo e verifica delle apparecchiature e della strumentazione in uso, a garanzia del mantenimento di standard di qualità elevati atti ad assicurare la tutela del Paziente.

Allo stato attuale, la Casa di Cura Spinelli eroga le seguenti prestazioni di specialistica ambulatoriale: Neuropsichiatria Infantile, Neurologia, Psichiatria, Fisiatria, Endocrinologia, Malattie del Ricambio, Medicina Interna, Cardiologia, Otorinolaringoiatria e Fonoaudiologia, Oculistica, Dietologia e Nutrizione, Psicologia, Pneumologia, Neuroelettrofisiologia, Ultrasonologia Vascolare, Ecografia, Logopedia, Neuropsicomotricità, Fisiokinesiterapia, Terapia Occupazionale, Psicoterapia.

La Carta dei Servizi: che cos'è?

La Carta dei Servizi rappresenta un attestato e, al tempo stesso, un documento attraverso il quale una struttura sanitaria, nel pieno rispetto delle norme che sovrintendono e disciplinano l'esercizio della propria attività, deve fornire in maniera accessibile e trasparente al cittadino-utente, una "fotografia" del proprio operare, ovvero delle prestazioni erogate, degli strumenti utilizzati e delle condizioni in cui essa complessivamente esercita l'attività. In questo modo la Carta dei Servizi introduce il concetto secondo il quale un'organizzazione socio-sanitaria, con un pacchetto di servizi o di prestazioni, debba assicurarli al meglio alla propria utenza, mediante un processo di chiara comunicazione, facilitando così la piena comprensione del significato e dell'utilità della propria offerta. La Carta dei Servizi trae origine dai principi fondamentali contenuti nella Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (DPCM del 27 gennaio 1994) e rappresenta un patto scritto tra cittadini-utenti ed organizzazione sanitaria, un accordo sancito ed una forma di garanzia per l'utente.

Principi fondamentali

In ottemperanza al DPCM 27 gennaio 1994 ed al DPCM del 19 maggio 1995, l'A.I.A.S. Sezione di Cetraro (CS) ETS si impegna a garantire i seguenti principi fondamentali:

- uguaglianza
- imparzialità
- continuità
- diritto di scelta
- partecipazione
- efficienza ed efficacia.

Inoltre, l'A.I.A.S. Sezione di Cetraro (CS) ETS si fa garante della tutela della privacy, ai sensi della normativa vigente.

L'impegno dell'Associazione è finalizzato, inoltre, a:

- facilitare l'accesso ai servizi riducendo al minimo i tempi d'attesa;
- garantire il più alto livello possibile di qualità alle prestazioni sanitarie tenendo conto dello stato del paziente, in condizioni materiali di massimo comfort ed assicurando relazioni umane e personalizzate.

Chi siamo? La nostra mission

L'A.I.A.S. (Associazione Italiana Assistenza Spastici) ETS con sede in Roma, per l'indipendenza, l'autonomia e la sicurezza dei disabili e delle persone in difficoltà - nasce nel 1954 all'insegna dello spirito del volontariato, senza scopi di lucro e perseguendo

esclusivamente finalità di utilità sociale, in campo socio-assistenziale, socio-sanitario e lavorativo.

A livello territoriale, l'attività dell'A.I.A.S. è espletata dalle singole sezioni. La Sezione di Cetraro, nata nel 1992 con il Centro Polivalente di Riabilitazione di Diamante (CS), promuove iniziative ed attività tese a:

- soddisfare i bisogni delle persone in difficoltà e delle loro famiglie;
- favorire la rimozione di ostacoli di ordine materiale, politico, economico, sociale e culturale che, di fatto, limitano il pieno rispetto della dignità umana ed i diritti di autonomia delle persone in condizioni di disagio, impedendone il pieno sviluppo della personalità e la partecipazione alle attività culturali, politiche, economiche e sociali.

L'A.I.A.S. Sezione di Cetraro (CS) ETS, che considera come basilari lo sviluppo della cultura della positività della disabilità, della solidarietà, del disagio, nonché il principio secondo cui ogni persona, a prescindere dalla situazione di disagio, dallo stato di salute e dall'età, abbia il diritto inalienabile ad una vita libera ed il più possibile indipendente, pertanto sin dal 1992:

- instaura ed intensifica i rapporti con gli Organi legislativi internazionali, nazionali e regionali, con gli Enti locali ed i Centri, pubblici e privati, che attuano i servizi di cura, assistenza, ricerca, riabilitazione sociale e sanitaria, allo scopo di sensibilizzarli ad agire in sede legislativa ed operativa in armonia con le esigenze delle persone in difficoltà e delle loro famiglie;
- promuove sul piano nazionale la raccolta di dati statistici ed agisce come centro di raccolta, classificazione e divulgazione di informazioni scientifiche, giuridiche e pratiche sulle problematiche della disabilità e del disagio;
- promuove ogni attività utile a realizzare la riabilitazione come processo multiforme, pluridimensionale ed interdisciplinare (ovvero non soltanto come momento medico, ma anche sociale, educativo, culturale, sportivo e lavorativo), proponendo conferenze, congressi e studi, relativi alla prevenzione, trattamento e riabilitazione delle condizioni di disagio;
- sollecita l'attuazione e lo sviluppo, su tutto il territorio nazionale, di servizi di riabilitazione idonei a rispondere ai bisogni delle persone in difficoltà per favorirne la piena integrazione sociale;
- promuove l'integrazione scolastica ad ogni livello, la qualificazione professionale ed il reale inserimento nel mondo del lavoro delle persone in condizioni di disagio, puntando sul riconoscimento del diritto effettivo dallo stato di

salute e dall'età, fondato sul principio dell'eguale partecipazione di tutti i cittadini al processo produttivo;

- sollecita la fornitura di strumenti, attrezzature tecnologiche, presidi e servizi funzionali all'effettivo esercizio dei diritti delle persone in difficoltà e quanto altro necessario per raggiungere l'autonomia personale;
- promuove l'istituzione e/o la gestione di Centri, servizi di riabilitazione e socio-assistenziali anche in regime di convenzione con Enti Pubblici, col S.S.N. e regionale mediante l'istituto dell'accreditamento;
- si impegna a favorire la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, nonché di strutture socio-riabilitative e di risorse economiche sufficienti ed idonee a garantire una reale sicurezza sociale e condizione di vita dignitosa alle persone in difficoltà;
- intrattiene intese, collaborazioni e rapporti con le Organizzazioni sociali e culturali e le Associazioni nazionali e/o estere, che si occupano delle persone in difficoltà;
- promuove e sollecita ricerche sistematiche prioritariamente sulle
- cause delle patologie encefaliche, nonché sulle altre cause della disabilità, sulla loro prevenzione e sui metodi più efficaci per attuare i diversi trattamenti riabilitativi, fornendo alle famiglie informazioni utili di carattere sanitario, psicologico, educativo e legislativo per una adeguata comprensione e gestione della situazione;
- svolge ogni attività, senza fine di lucro, utile al raggiungimento delle finalità e degli scopi suindicati.

Attualmente, la Sezione A.I.A.S. di Cetraro (CS) ETS è presente sul territorio dell'Alto Tirreno Cosentino anche con il Centro Polivalente di Riabilitazione di Diamante, con la Comunità Educativa per minori provenienti dalle diverse aree del disagio sociale e familiare "Lo Scoiattolo" di Sangineto, con la Casa Famiglia per persone con disabilità grave "Il Belvedere" di Belvedere Marittimo, con il Centro di Riabilitazione Estensiva a Ciclo Diurno "Casa San Francesco" di Fuscaldo (CS), in attesa di autorizzazione da parte della Regione Calabria, e con il Centro Sportivo Polifunzionale "AiasVillage Sport&Relax" di Scalea (CS), distrutto da un evento atmosferico avverso nel mese di settembre 2013. Inoltre, la Sezione si è aggiudicata l'affidamento temporaneo del servizio di gestione della Casa di Riposo comunale denominata "Maria SS. Annunziata", ubicata nel Comune di Scigliano (CS).

Standard di qualità, impegni e programmi

L'A.I.A.S. Sezione di Cetraro ETS fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- garantire la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'Equipe multidisciplinare;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli utenti e i loro familiari;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di socializzazione e di integrazione sociale.

Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti in processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di Equipe;
- garantire il costante aggiornamento degli Operatori.

Strumenti di verifica e controllo

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti sono previsti:

- somministrazione periodica di un questionario di soddisfazione degli utenti e/o dei loro familiari, con relativa diffusione dei dati raccolti;

incontri periodici con gli utenti per approfondimenti e lo scambio delle informazioni.

Tutela e partecipazione

L'A.I.A.S. Sezione di Cetraro ETS considera fondamentale il rapporto con gli utenti e con i loro familiari.

Informazione e accoglienza

La predisposizione e la diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi, Regolamenti, ecc.) costituisce il principale canale di informazione.

Il Personale è a disposizione degli Utenti e/o dei familiari per fornire informazioni e migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività ed i servizi erogati;
- raccoglie suggerimenti ed osservazioni;

- gestisce reclami e segnalazioni.

Tutela

L'A.I.A.S. Sezione di Cetraro (CS) ETS esercita la funzione di tutela nei confronti degli utenti, i quali possono formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente.

L'A.I.A.S. Sezione di Cetraro (CS) ETS è tenuta a dare risposte immediate a segnalazioni e/o reclami che si presentano di facile soluzione, ovvero a predisporre verifiche e approfondimenti dei reclami, riservandosi risposte scritte.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni e/o inoltrare reclami può farlo mediante:

- colloquio con il Personale o con la Direzione;
- modulo di presentazione del reclamo.

Partecipazione

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti ospiti e degli organismi territoriali.

L'A.I.A.S. Sezione di Cetraro (CS) ETS garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, con cadenza periodica, diffondendone i risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard è effettuata tramite l'utilizzo di questionari, indagini campionarie ed interviste sul grado di soddisfazione degli utenti e/o dei loro familiari.

Informazione, privacy e sicurezza

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del Personale attraverso apposito cartellino d'identificazione;
- accurata comunicazione dell'iter socio-assistenziale all'Utente e/o a chi ne esercita la tutela legale;
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
- sicurezza tecnologica ed impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

Norme antincendio

Tutte le strutture dell'A.I.A.S. Sezione di Cetraro (CS) ETS sono dotate di un piano di emergenza, in ottemperanza alla normativa vigente, con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.

Il Personale delle strutture è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli utenti, in ottemperanza alla normativa vigente.

Questionario di soddisfazione

Il questionario di soddisfazione degli Utenti e/o dei familiari è stato studiato con le caratteristiche seguenti:

- Periodicità: al termine della erogazione delle prestazioni, per consentire la comparazione dei dati nel tempo e per verificare su quali aspetti aumenta o diminuisce il gradimento;
- Consegna: all'Utente o a chi ne esercita la tutela legale, in modo da consentire delle risposte più veritiere possibili;
- Semplice: in considerazione della fascia di "utenza debole" alla quale è destinato;
- Anonimo: l'Utente in questo modo si sente più libero di esprimere il proprio giudizio, non sentendosi impegnato dal punto di vista di una individuazione personale (raccolta dei questionari compilati tramite apposita cassetta);
- Oggetto di un'elaborazione: i dati raccolti attraverso i questionari si traducono in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività, in modo da poter essere utilizzati come risorse per l'innovazione ed il miglioramento del servizio;
- Divulgazione dei risultati: tramite apposite riunioni organizzate con la partecipazione degli Utenti e dei familiari.

CONTATTI:

A.I.A.S. Sezione di Cetraro ETS

Via Lungo Aron, 10

87022 Cetraro (Cs)

Tel. +39 0985 81638

Fax +39 0985 877560

www.aiascetraro.com

aiascetraro@tiscali.it

segreteriaaiascetraro@libero.it

aiascetraro@quattrosrlpec.it

La Casa di Cura Spinelli



Via Castel Rugiero, 20 - 87021 Belvedere Marittimo (CS)

Presentazione e descrizione della Casa di Cura

La Casa di Cura sorge nel centro storico di Belvedere Marittimo (CS) - piccola e ridente cittadina della Riviera dei Cedri sulla costa tirrenica, con tutte le caratteristiche del borgo medioevale – che con i suoi palazzi, vicoli e porte domina un ampio panorama montuoso e marino.

Il palazzo che ospita la Casa di Cura era originariamente il palazzo della curia regale. L'edificio risale al Rinascimento (XV-XVI secolo) ed ha una pianta rettangolare con un portale in pietra arenaria trionfale e due torri circolari agli angoli. Il simbolo, posto all'ingresso principale, è un leone e risale al 1800 quando la famiglia Leo arrivò a Belvedere Marittimo. Il proprietario e fondatore della prima clinica, Oreste Emerico Spinelli, nato il 21 febbraio dell'anno 1867, era un giovane medico che ha progettato “una clinica per la cura delle malattie dei polmoni”, che poteva ospitare 100 pazienti, la maggior parte appartenenti all'esercito. In quegli anni, poiché la maggior parte degli abitanti della Calabria lavoravano come agricoltori, la Clinica Spinelli aveva un accordo con la "Cassa Mutua Calabrese Infortuni Agricoli". Alla morte di Emerico Oreste Spinelli, nel 1946, suo nipote, il medico Oreste Spinelli, ne divenne il proprietario. Quando morì Oreste Spinelli, la clinica andò dalla sua famiglia e rimase aperta fino al 2009 (quando la clinica fallì e chiuse definitivamente).

La Casa di Cura è dotata di tutti i requisiti strumentali e tecnologici, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente.

Sono presenti ambulatori medici per le visite specialistiche e per la diagnostica strumentale attinente alle patologie trattate, locali d'attesa, diverse sale di terapia, locali per l'attività amministrativa e servizi igienici distinti per gli utenti e per gli operatori. La Casa di Cura è dotata di un'ampia sala di attesa alla quale è annesso il servizio di accettazione.

All'esterno, attorno all'edificio, vi è uno spazio libero, da utilizzare come zona parcheggio.

L'accesso alla struttura è ampio e spazioso, per rendere agevole l'accesso ai pazienti con mezzo di trasporto e consentire il passaggio delle sedie a rotelle.

La Casa di Cura è aperta tutti i giorni feriali, dalle ore 8,00 alle ore 20,00. L'A.I.A.S. Sezione di Cetraro (CS) ETS ha stipulato convenzioni con:

- Università degli Studi Magna Graecia di Catanzaro Facoltà di Medicina e Chirurgia - Scuola di Specializzazione in Otorinolaringoiatria e Foniatria, per le attività di tirocinio teorico pratico per medici

specializzandi e logopedisti. Inoltre, nel corso dell'anno, il Centro Polivalente di Riabilitazione è stato coinvolto in un progetto sperimentale per la formazione di una rete riabilitativa per la presa in carico dei pazienti affetti da sclerosi multipla e malattia di Parkinson;

- Università degli Studi di Catania - Scuola di Specializzazione in Neurologia, per le attività di tirocinio teorico pratico per medici specializzandi;
- Università degli Studi di Catania - Corso di Laurea in Logopedia, per le attività di tirocinio teorico pratico per logopedisti;
- Unical - Università degli Studi della Calabria - Corso di Laurea in Lingue e Scienze dell'Educazione, per le attività di tirocinio teorico pratico per laureandi in Scienze dell'Educazione;
- Unical - Università degli Studi della Calabria - Corso di Laurea in Scienze del Servizio Sociale, per le attività di tirocinio teorico pratico per laureandi in Scienze del Servizio Sociale;
- Università degli Studi “La Sapienza” di Roma - Corso di Laurea in Psicologia, per le attività di tirocinio teorico pratico per psicologi;
- Università degli Studi di Perugia - Corso di Laurea in Psicologia, per le attività di tirocinio teorico pratico per psicologi;
- Università degli Studi “G. D'Annunzio” di Chieti Pescara - Corso di Laurea in Psicologia, per le attività di tirocinio teorico pratico per psicologi;
- Università degli Studi di Padova - Corso di Laurea in Psicologia, per le attività di tirocinio teorico pratico per psicologi;
- Università Telematica E CAMPUS - Corso di Laurea in Psicologia, per le attività di tirocinio teorico pratico per psicologi;
- Università Dimitrie Cantemir di Targu Mures in Romania, per lo svolgimento delle attività di stage/tirocinio nell'ambito dei programmi di studi accademici;
- Università Telematica PEGASO - Corso di Laurea in Psicologia, per le attività di tirocinio teorico pratico per psicologi;
- Università degli Studi de L'Aquila - Corso di Laurea in Psicologia, per le attività di tirocinio teorico pratico per psicologi;

- Università degli Studi “Suor Orsola Benincasa” di Napoli, per le attività di tirocinio teorico pratico per psicologi;
- Università degli Studi della Campania “Luigi Vanvitelli” di Caserta, per le attività di tirocinio teorico pratico per psicologi;
- Università Telematica Nicolò Cusano di Roma, per le attività di tirocinio teorico pratico;
- Università degli Studi “G. D’Annunzio” di Chieti, per le attività di tirocinio teorico pratico;
- Consorzio Universitario HUMANITAS di Roma, per le attività di tirocinio ed orientamento curriculare;
- Istituto per lo Studio delle Psicoterapie – Scuola di Specializzazione in Psicoterapie Brevi ad indirizzo Strategico di Roma, per le attività di tirocinio teorico pratico per psicologi-psicoterapeuti;
- Scuola Lombarda di Psicoterapia ad indirizzo Cognitivo –Neuropsicologico di Padova, per le attività di tirocinio teorico pratico per psicologi;
- Scuola di Specializzazione in Psicoterapia della Gestalt – Istituto Gestalt Terapy Kairos di Ragusa, per le attività di tirocinio teorico pratico per psicologi;
- Associazione AUSAR Formazione, ente gestore dell’ASCOC (Accademia di Scienze Cognitivo Comportamentali di Calabria), scuola quadriennale di Psicoterapia riconosciuta dal MIUR – sede di Castrolibero (CS), per le attività di tirocinio teorico pratico per psicologi-psicoterapeuti;
- Scuola di Specializzazione in Psicoterapia presso l’Istituto Italiano di Psicoterapia Relazionale (I.I.P.R.) di Roma.

Inoltre, sono state avviate formalmente attività di studio e ricerca scientifica, attraverso idoneo protocollo di intesa, con il CNR di Cosenza, per il tramite del Direttore dell’Istituto di Scienze Neurologiche. Il progetto vede coinvolta anche la Sezione A.I.A.S. di Cosenza.

L’A.I.A.S. Sezione di Cetraro (CS) ETS ha maturato anche esperienza nel settore dei servizi di integrazione scolastica per minori con disabilità presso gli Istituti scolastici del comprensorio per conto dei Comuni dell’alto Tirreno cosentino.

L’A.I.A.S. Sezione di Cetraro (CS) ETS, inoltre, è stata accreditata quale soggetto attuatore di prestazioni integrative nell’ambito del progetto

“Home Care Premium” presso il Comune di Paola (CS) per l’erogazione di servizi socio assistenziali specialistici a domicilio anche in favore di anziani.

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA:

*Via Castel Rugiero, 20
87021 Belvedere Marittimo (CS)
Tel/fax +39.0985.81638
www.aiascetraro.com
segreteriaaiascetraro@libero.it
aiascetraro@tiscali.it
aiascetraro@quattrosrlpec.it*

La certificazione di qualità

Dal 2004, l’A.I.A.S. Sezione di Cetraro (CS) ETS è in possesso di Certificazione di Qualità del proprio Sistema di Gestione, secondo la norma UNI EN ISO 9001.

La Certificazione di Qualità è frutto dell’impegno prestato quotidianamente dalla Direzione dell’A.I.A.S. Sezione di Cetraro (CS) ETS e dai propri Operatori, affinché i servizi e le prestazioni sanitarie siano sempre più efficaci e rapidi, all’interno di un ambiente moderno, confortevole e accogliente, tecnologicamente avanzato, dove il fattore umano assume un ruolo assolutamente predominante data la delicatezza degli interventi in favore della disabilità in ogni sua forma.

Modalità di accesso alle prestazioni di specialistica ambulatoriale

Per poter accedere alle prestazioni di specialistica ambulatoriale presso la Casa di Cura è necessaria la prenotazione presso l’accettazione.

Il cittadino-utente può contattare la Casa di Cura personalmente o telefonicamente, per sua scelta o su consiglio del Medico di base.

Il personale addetto all’accettazione acquisisce la richiesta di visita specialistica che sarà effettuata nel minor tempo possibile.

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata **dalle ore 8.00 alle ore 13.00 dal lunedì al sabato.**

Al termine della prestazione, i referti sono consegnati direttamente dal Medico specialista al paziente.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti o con bancomat.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull’orario concordato per verificare la possibilità di spostamento della visita. La disdetta dell’appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente durante gli orari di segreteria.

Prestazioni di specialistica ambulatoriale erogate

- neuropsichiatria infantile
- neurologia
- psichiatria
- fisiatria
- endocrinologia e malattie del ricambio
- medicina interna
- cardiologia
- otorinolaringoiatria e audiologia
- oculistica
- dietologia e nutrizione
- psicologia
- pneumologia
- ecocolordoppler
- ecografia
- servizi riabilitativi (logopedia, neuropsicomotricità per l'età evolutiva, fisiokinesiterapia, terapia occupazionale, psicoterapia ecc)

nonché il servizio di assistenza e segretariato sociale.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Il servizio è attivo tutti i giorni feriali, dalle ore 9,00 alle ore 13,00

Tel/fax +39 0985 81638

aiascetraro@tiscali.it

segreteriaaiascetraro@libero.it

aiascetraro@quattrosrlpec.it

Segnalazioni e reclami

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi, in relazione alla erogazione delle prestazioni, sono inoltrati alla Direzione tramite l'accettazione.

La Direzione, dopo avere effettuato le opportune verifiche, provvederà a rispondere entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo.

Indagini sulla soddisfazione dei pazienti

Con frequenza annuale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni. Il questionario sulla soddisfazione del paziente, disponibile presso l'accettazione, una volta compilato, deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

STANDARD DI QUALITA' DELLA STRUTTURA

Standard di Qualità

Indicatori

Imparzialità nella gestione delle liste di attesa	- Scorrimento cronologico della lista in base alla data di presentazione della richiesta di prestazioni - Priorità ai pazienti in età pediatrica e nei casi in cui si renda necessaria una diagnosi precoce
Comunicazione con il paziente	- Informazione al paziente e/o suo familiare su eventuali trattamenti proposti
Attenzione focalizzata all'utente	- Accrescere la componente "rapporto umano" con gli utenti (Umanizzazione) - Accrescere il livello qualitativo delle prestazioni sanitarie garantendo standard quantitativi di efficienza

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Verifica sulle prestazioni delle risorse e sulla qualità del servizio erogato

Gentile Paziente,

l'attenzione all'utente rappresenta, per la nostra struttura, un valore ma anche una utile fonte informativa attraverso cui individuare azioni finalizzate al miglioramento dei servizi/prestazioni erogati.

In funzione di ciò, ci farebbe cosa gradita conoscere le Sue impressioni relative al servizio erogato, alle prestazioni delle nostre risorse ed alle Sue aspettative.

Le chiediamo, pertanto, di dedicare alcuni minuti del Suo tempo alla compilazione del presente questionario.

Per ciascuna delle domande poste, barrare la relativa casella corrispondente alla Sua valutazione

(1- Insufficiente; 2- Scarso; 3- Accettabile; 4- Buono; 5- Ottimo)

Grazie per la collaborazione.

Livello di soddisfazione	<i>Insufficiente</i>	<i>Scarso</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>
Chiarezza delle informazioni	☐	☐	☐	☐	☐
Personalizzazione del servizio	☐	☐	☐	☐	☐
Professionalità del personale	☐	☐	☐	☐	☐
Cortesìa e disponibilità del personale in fase di erogazione dei servizi	☐	☐	☐	☐	☐
Riservatezza	☐	☐	☐	☐	☐
Attrezzature/supporti tecnici	☐	☐	☐	☐	☐
Gestione di situazioni anomale	☐	☐	☐	☐	☐
Tempestività	☐	☐	☐	☐	☐
Valutazione globale	☐	☐	☐	☐	☐

Note (eventuali suggerimenti, critiche, ecc.):

Al Responsabile Qualità
e p.c. Al Legale Rappresentante
A.I.A.S. Sezione di Cetraro (CS) – ETS
LORO SEDI

OGGETTO: PRESENTAZIONE RECLAMO

Reclamo presentato dal Sig. _____

Recapito / Indirizzo _____

Nome del Paziente _____

Motivo della segnalazione _____

Proposte / Suggerimenti _____

Data: _____

Firma: _____

A.I.A.S. Sezione di Cetraro (CS) ETS

Associazione Italiana Assistenza Spastici

Le nostre strutture

