



CARTA dei SERVIZI

INDICE

| | |
|--|-----------|
| PREMESSA | 2 |
| ORGANIGRAMMA | 2 |
| PRINCIPI FONDAMENTALI | 3 |
| MISSIONE | 3 |
| VISIONE | 3 |
| VALORI | 4 |
| SERVIZI OFFERTI | 5 |
| MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI | 6 |
| BARRIERE ARCHITETTONICHE | 7 |
| ATTIVITÀ PRESCRITTIVE PER L'UTENTE | 7 |
| APPLICAZIONE DELL'ANALISI DEL COMPORTAMENTO | 7 |
| CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO | 8 |
| COSTO DEL SERVIZIO | 9 |
| PARTECIPAZIONE E MIGLIORAMENTO | 10 |
| PUBBLICAZIONE | 10 |

| Data emis. | Ed. Rev. | Causale(revisione/r iedizione) |
|-------------------|-----------------|---|
| 23.04.21 | 2.0 | Riedizion e completa |
| 24.10.22 | 2.1 | Revisione |
| 01.03.2023 | 2.2 | Revisione |
| 03.10.2023 | 2.3 | Revisione |
| 22/11/2024 | 3.0 | Revisione |
| | | |



PREMESSA

Questo documento costituisce il n/s **Codice di Comportamento**, ed è stato redatto dalla Direzione Generale di **NEMO**, allo scopo di rendere pubblico ed ufficiale il proprio Programma di Gestione dell'Attività Terapeutiche che vengono svolte istituzionalmente.

Tale documento è rivolto all'attenzione del **Cittadino/Utente**, dei **Medici** e di tutti gli **Enti**, nei cui confronti, in modo trasparente e chiaro, l'Azienda assume l'impegno di rispettare e svolgere al meglio delle proprie capacità, e quanto di seguito viene affermato.

E' **diritto/dovere** di ogni Utente di questa strutture, esigere e controllare che gli impegni assunti siano rispettati segnalando tempestivamente a questa Direzione qualsiasi forma di disservizio dovesse manifestarsi nell'erogazione delle prestazioni richieste.

Per quanto riguarda tutte le fasi di presa in carico del paziente si rimanda alla procedura dedicata **PG 8.5 P**

ORGANIGRAMMA

| | | |
|---------------------------------------|------------------------|---------------------------|
| RAPPRESENTANTE LEGALE | SIG. A. CALANCHINI | |
| DIREZIONE TECNICO – SANITARIA | DR. A. STEFANINI | NEUROLOGO |
| MEDICO | DR. A. STEFANINI | NNEUROROGO |
| MEDICO | DR. A. GRAZIANI | NEUROPSICHIATRA INFANTILE |
| COORDINATORE | DR.SSA V. ARCARI | PSICOLOGA |
| UFFICIO AMMINISTRAZIONE | SIG.RA S.C.R. BUZZATTI | |
| | SIG.RA M. VALENTINI | |
| | SIG. A. CALANCHINI | |
| R.S.P.P. | DR.SSA C. APPIERTO | CONSULENTE ESTERNO |
| RESPONSABILE GESTIONE QUALITA' | DR. P. APPIERTO | CONSULENTE ESTERNO |
| RESPONSABILE IGIENE ALIMENTI | DR.SSA A. APPIERTO | CONSULENTE ESTERNO |
| RESPONSABILE GESTIONE PRIVACY | G. PALOTTO | DPO |
| PERSONALE TECNICO | | |
| PSICOLOGA | DR.SSA V. ARCARI | COORDINATORE |
| NEUROPSICOMOTRICISTA | DR.SSA P. TOZZI | |
| TERAPISTA OCCUPAZIONALE | DR.SSA E. FORMICA | |
| TERAPISTA OCCUPAZIONALE | DR. A. SCACCETTI | |
| LOGOPEDISTA | DR.SSA F. IACOBELLI | |
| EDUCATORE PROFESSIONALE | DR.SSA N. DE GASPERIS | VICE COORDINATORE |
| FISIOTERAPISTA | DR. F. BELLINI | |
| OSS | SIG.RA A. ROSSETTI | |
| OSS | SIG.RA S. FAGIANI | |
| OSS | SIG. RA BASTIONI | |



PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi cui si attengono le procedure organizzative, gestionali e di pianificazione di **NEMO** sono:

- **DIRITTO DI SCELTA**: Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito dei servizi offerti, la struttura cui rivolgersi.
- **UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ**: **NEMO** rispetta i criteri di uguaglianza di trattamento a tutti i cittadini senza alcuna distinzione ed assicura un comportamento deontologicamente equanime da parte del personale che opera nella struttura. I servizi sono erogati in costanza dal **lunedì al sabato** al fine di garantire la continuità delle prestazioni.
- **RISERVATEZZA E TUTELA**: **NEMO** si impegna a garantire ed assicurare la scrupolosa riservatezza del trattamento dei dati d'ingresso e di uscita, al fine di ribadire la piena concordanza con i principi riconosciuti del Diritto alla Salute e della Privacy, in conformità al Reg. UE 2016/679 cui la società si è adeguata.
- Il Personale di accettazione, per ogni paziente/utente, richiede l'autorizzazione al trattamento dei dati dopo aver dato informazioni adeguate sulla obbligatorietà di fornirli, per prestazioni in convenzione in conformità alle disposizioni del **S.S.R.**, al fine di consentire un corretto controllo dell'avvenuta erogazione del servizio da parte della **A.S.L** di competenza.
- **QUALITÀ, EFFICIENZA ED EFFICACIA**: L'impegno a tenere attivo il proprio **Sistema di Gestione Qualità** certificato in conformità alla **norma ISO 9001:2015**, che coinvolge tutta la struttura aziendale e la gamma dei servizi/prestazioni offerti, costituendo una garanzia certa per l'Utenza ed al tempo stesso, definendo in modo inequivocabile gli obiettivi ed i relativi indicatori qualità da mantenere e migliorare.

MISSIONE

Soddisfare le esigenze socio – sanitarie – riabilitative dei soggetti fragili in regime semiresidenziali .

In particolare:

- Promuovere il rispetto della "Persona" nella sua totalità e "diversità", favorendo la "Centralità del Paziente" attraverso la personalizzazione del PRI.
- Attuare ."universalità della prestazione" senza discriminazioni basate su sesso, razza, religione, opinioni, colore e complessità del grado di disabilità .
- L'adozione di una logica di Miglioramento ispirata a criteri di efficacia, appropriatezza, equità, professionalità , gestione razionale delle risorse disponibili, e le soluzioni offerte dal progresso tecnologico e degli obiettivi della Politica sanitaria nazionale e regionale.

VISIONE

Il nostro impegno umano, professionale ed etico finalizzato ad un elevato inserimento sociale dei soggetti fragili nel contesto territoriale della Provincia di Rieti.



Migliorare sempre più l'offerta clinico-assistenziale attraverso il monitoraggio, e il continuo aggiornamento.

Potenziare l'offerta clinico-assistenziale sviluppando nuove tipologie di servizio.

Orientare l'offerta clinico assistenziale attraverso una maggiore lettura dei bisogni del territorio e agli obiettivi di programmazione sanitaria regionale favorendo un'organizzazione dinamica

- Rinforzare ed incrementare la rete territoriale al fine di garantire al paziente un servizio sempre più completo, personalizzato, umano ed "aperto al territorio" anche attraverso l'integrazione dei servizi sanitari, socio-sanitari ed assistenziali.

Applicare una gestione razionale delle risorse accrescendo l'efficienza dei processi aziendali e riducendo gli sprechi.

- Rafforzare la "cooperazione culturale" tra gli attori della rete sociale al fine di continuare a salvaguardare i diritti "di chi è più debole".

VALORI

Nel compiere la nostra missione e nel realizzare la nostra visione basiamo la nostra azione su un insieme di valori fondamentali:

- serietà ed onestà nei rapporti con i pazienti;
- attenzione a cogliere le esigenze espresse e inesprese dei pazienti al fine di garantirne il migliore recupero fisico, psicologico e sociale;
- promozione di un elevato grado di motivazione, partecipazione, coinvolgimento e formazione del personale;
- massima personalizzazione del servizio;
- migliorare la qualità di vita del paziente cercando di individuare, attraverso la valutazione funzionale inter-disciplinare, le abilità e le potenzialità da sviluppare dell'utente;
- impegno nel migliorare continuamente il servizio per renderlo sempre più rispondente alle attese dei Committenti e pazienti ottenendo la loro massima soddisfazione;
- rispetto del soggetto fragile come persona e valorizzazione di ogni suo gesto;
- collaborazione con strutture universitarie;
- impegno a migliorare continuamente il proprio SGQ, perché sia sempre più efficiente ed efficace;
- rispetto delle leggi e dei regolamenti;
- aiuto alle famiglie attraverso il "Counseling";
- operare nel rispetto degli standard di qualità ed impegni definiti nella Carta dei Servizi e migliorarli in base alle esigenze dell'utente e alle novità in materia di trattamenti riabilitativi e di apparecchiature utilizzabili a tale scopo;
- operare nel rispetto della norma ISO 9001.

Agire, quotidianamente, in sintonia con questi valori, secondo criteri di eticità, è l'obiettivo dell'organizzazione e della Direzione della Cooperativa. Così come utilizzare al meglio le capacità professionali e le doti umane di ciascun individuo, organizzandole in modo sinergico e sistemico, secondo i principi di gestione per la qualità a tutela del paziente e dei suoi diritti.

Ritiene per questo qualificante l'attivazione di un Sistema Qualità quale strumento organizzativo per la gestione della qualità, la soddisfazione del cittadino-cliente, l'efficacia e l'efficienza nella gestione delle risorse limitate di cui dispone, la valorizzazione umana e professionale dei suoi operatori, l'innovazione e il miglioramento continuo dei risultati da conseguire.



L'insieme delle attività correlate risponde ai seguenti principi fondamentali:

- Orientamento costante alla persona: al benessere ed alla qualità di vita dei pazienti e degli operatori –
- Tutela e Promozione della Dignità Umana, dell'Equità, della Solidarietà e dell'Etica Professionale
- Integrazione tra la Struttura Sanitaria e la Comunità Locale al fine di accrescere la reputazione e l'immagine, favorire la rete sul territorio.
- Promozione di una 'Prassi Terapeutico-Riabilitativa' basata sui criteri di efficacia, dimostrata da evidenze scientifiche ed appropriatezza (Evidence Based Medicine) coniugata a criteri di sana, prudente ed efficace gestione delle risorse
- Costante ricerca di aree di eccellenza.

SERVIZI OFFERTI IN CONVENZIONE

NEMO, è stato accreditato in via provvisoria dalla Regione Lazio con DCA U000562 del 20 dicembre 2017, ed in maniera definitiva dalla Regione Lazio con DCA U00288 del 23 luglio 2019 per 14 trattamenti, da maggio 2022 la Regione Lazio ha accordato l'ampliamento provvisorio per ulteriori 2 posti per un totale di 16 utenti semi-residenziali in regime estensivo ed eroga prestazioni consentite e aggiornate dal DGR della Reg. Lazio n° 583 del 06/08/2020.

I trattamenti erogati in regime semiresidenziale sono a carico del SSN.

La prestazione semiresidenziale è articolata con l'alternanza di terapie individuali e laboratori di gruppo, nell'arco della permanenza al Centro.

I pazienti sono accolti in Via Torrente tutti i giorni sabato compreso per un totale di trentasei ore settimanali.

Nel regime semiresidenziale per garantire il diritto allo studio dei soggetti in età evolutiva il PRI può essere articolato anche in modalità "modulare" prevedendo una frequenza inferiore a sei giorni e comunque non inferiore a due giorni settimanali.

Tale "modulazione" della frequenza è proposta dal team riabilitativo multiprofessionale della struttura in accordo con i competenti servizi ASL di residenza dell'utente, tenendo conto dello specifico quadro clinico, del profilo di funzionamento e degli obiettivi prefissati in condivisione con l'utente e la famiglia.

SERVIZI OFFERTI PRIVATAMENTE

Possono essere erogate anche terapie privatamente, ovvero prestazioni non convenzionate nell'elenco LEA della Regione Lazio.



MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI

Accettazione

L'Utente può accedere ai locali della struttura nei giorni dal lunedì al sabato, negli orari stabiliti:

Orario di segreteria ed erogazione terapie

- **da lunedì a venerdì orario 14.00- 20.00**
- **sabato orario 8,00-14,00**

Per informazioni in questi orari l'utente potrà recarsi al Front — Office fisicamente o richiedere informazioni a mezzo telefono o mail.

Per eventuali chiarimenti da parte del Coordinatore Tecnico – Sanitario, si informa l'utenza che l'ufficio è aperto al pubblico, negli orari sopradetti, previo appuntamento.

L'accesso ai servizi riabilitativi del Centro avviene a fronte di presentazione di prescrizione medica che nel caso di onere a carico del SSR del Lazio deve essere prodotta dalla A.S.L. di appartenenza e consegnata in A.S.L. al P.U.A. (punto unico di accesso) per l'autorizzazione al Semiresidenziale.

Autorizzazione che deve contenere:

- Dati anagrafici comprensivi del codice fiscale dell'utente
- Prescrizione per attività di riabilitazione in struttura ex art. 26/833 semiresidenziale;
- Durata del trattamento riabilitativo
- Codice di patologia icd – 9.

Urgenza/Priorità

NEMO non può prevedere né erogare prestazioni con carattere di urgenza in quanto i suoi utenti seguono cicli di terapia di lunga durata con piani terapeutici prestabiliti.

Prenotazioni

Per lo stesso motivo di cui sopra non si può parlare di prenotazione in senso stretto ma solo di semplice inserimento in liste di attesa, condivisa con la A.S.L. di Rieti, essendo la domanda superiore all'offerta che **NEMO** può garantire, stante il limitato budget regionale e il conseguente dimensionamento, anche e soprattutto in materia di risorse umane, in conformità di detto budget. L'inserimento nelle liste di attesa prevede la redazione di tre variabili quali l'urgenza, l'età, classificazione disabilità e la residenza.

L'Azienda si ispira a criteri di equità e imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività nei confronti dell'utenza in quanto ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la sua dignità, il suo credo religioso o politico e la sua posizione socio-economica.



BARRIERE ARCHITETTONICHE

I locali dell'attività non hanno barriere architettoniche

ATTIVITÀ PRESCRITTIVE PER L'UTENTE

Sono fondamentali le prescrizioni/indicazioni del Medico o Specialista a corredo della autorizzazione, formulata dalla A.S.L. di appartenenza del paziente, a tale proposito il personale incaricato in Accettazione, è particolarmente sensibilizzato, e formato per fornire all'Utente ogni ulteriore chiarimento necessario.

APPLICAZIONE DELL'ANALISI COMPORTAMENTALE (ABA)

La ABA si basa sull'uso della scienza del comportamento per la modifica di atteggiamenti socialmente significativi. Il punto di partenza è che ogni comportamento è scomponibile ed è caratterizzato da una causa antecedente ed una conseguenza, entrambi controllabili attraverso analisi degli stessi ed un loro addestramento.

Questa terapia, di derivazione americana, permette la progettazione ed attuazione di interventi per il cambiamento del comportamento inadeguato e l'apprendimento di nuove abilità.

E' importante la generalizzazione in tutti i setting, pertanto la famiglia viene chiamata a concorrere nell'applicazione a casa e la scuola nel proprio ambiente.

Necessita di una equipe esperta formata da personale altamente qualificato e da un professionista in analisi del comportamento, la Nemo per quest'ultima figura si avvale della collaborazione esterna con supervisore BCBA.

Gli elementi che caratterizzano l'analisi comportamentale applicata rendono l'intervento efficace ed efficiente. Tali interventi si traducono in piani e strategie d'intervento che sostengono nei seguenti modi le persone interessate:

1. Aumento comportamenti ed abilità adattivi
2. Facilitazione apprendimento di nuove abilità e conoscenze
3. Mantenere comportamenti adattivi
4. Estensione e generalizzazione di comportamenti e abilità da un setting ad un altro e da una situazione all'altra
5. Ridurre i comportamenti problema
6. Ridurre l'intensità e la frequenza dei comportamenti problema
7. L'ABA è una disciplina scientifica che si basa sulla misurazione e sulla valutazione dicomportamenti in setting significativi Centro, scuola, casa ecc..)

Il metodo ABA è inserito nelle linee guida per l'autismo del Istituto Superiore di Sanità



CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

NEMO esplica il suo processo di erogazione dei servizi/prestazioni in varie fasi:

1. **Fase di Accettazione:** contatto con l'Utente, verifica e accettazione della prescrizione di terapia, inserimento in lista d'attesa in caso di non immediata disponibilità per iniziare le terapie.
2. **Fase di presa in carico:** convocazione da parte del Medico del Centro per prima visita e accettazione del trattamento.
3. **Fase di Terapia:** Esecuzione del trattamento.
4. **Fase di verifica.** In corso di trattamento vengono effettuate delle verifiche atte a valutare la validità e gli effetti del trattamento in corso, al fine di apportare eventuali modifiche o di programmare proroghe.
5. **Fase post- trattamento;** questa fase, data la particolarità delle terapie erogate da NEMO, in realtà non può essere posta alla fine del trattamento, in quanto questo ha una durata pressoché indefinita. Vengono, come detto effettuate verifiche periodiche per valutare evidenze di miglioramenti del quadro sintomatologico e, in seguito, stabilire se il paziente deve prorogare, essere dimesso o trasferito in altra struttura.

L'essenza delle attività del Centro è costituita dalla fase di erogazione dei trattamenti terapeutici, in cui ha importanza fondamentale la competenza e la professionalità del Personale addetto, tutti dotati di laurea o diploma come previsto dal presente ordinamento statale per l'affidamento della relativa mansione.

In tale contesto i maggiori sforzi della Direzione sono volti all'addestramento del Personale che ne cura la gestione operativa e, in particolare, alla formazione specialistica su tecniche riabilitative

Standard di qualità del servizio

NEMO tiene sotto controllo la qualità del suo servizio con due modalità:

- 1 – Verifica del miglioramento come precedentemente enunciato, previo rilevamento di fattori predefiniti prima e dopo il ciclo di terapia.
- 2 — Rilevamento della soddisfazione dell'utente previa compilazione, in forma anonima, di questionari che poi sono valutati con parametri oggettivi e misurabili al fine di restituire un valore numerico concreto e fruibile in relazione alle possibilità di miglioramento emergenti.

IL COSTO DEL SERVIZIO

Il costo dei servizi erogati con autorizzazione al Semiresidenziale da parte della A.S.L. è totalmente a carico del SSN.

Nel caso in cui l'utente voglia aderire al metodo ABA, le terapie e la permanenza al Centro è a carico del Servizio Sanitario Nazionale la supervisione del BCBA sia di I che di II livello, obbligatorie per la corretta applicazione del metodo sono previste, mediamente, una volta al mese e prevedono un costo aggiuntivo che è a carico dell'utente.

Nemo, consapevole delle difficoltà che questo potrebbe comportare per alcuni utenti, fa in modo,



quando possibile, di ottimizzare gli accessi programmandoli per più pazienti ogni volta in maniera da ridurre le spese di trasferta dello specialista.

Attività privata

Il Centro Nemo possedendo Decreto d'Apertura per attività sanitaria di 18 posti giornalieri, può erogare servizi in regime privato.

In particolare tutto il personale del Centro si è formato sul metodo ABA ed in particolare la Coordinatrice Dott.ssa Arcari ha conseguito Master di I livello sull'analisi comportamentale.

Tariffario Attività privata

| | PROFESSIONISTA | EURO |
|--------------|--|-----------------|
| | Visita specialistica | € 150,00 |
| | Valutazione psicodiagnostica | € 200,00 |
| | Somministrazione test | € 300,00 |
| 1 ORA | Psicoterapia cognitivo comportamentale | € 50,00 |
| 1 ORA | Interventi di tipo psicoeducativo | 50,00 |
| 1 ORA | Logoterapia | € 35,00 |
| 1 ORA | Neuropsicomotricità | € 35,00 |
| 1 ORA | Fisio terapia | € 35,00 |
| 1 ORA | Laboratorio in piccolo gruppo sviluppo autonomie personali e sociali | €25,00 |
| 1 ORA | Laboratorio in piccolo gruppo in spazi aperti (giardinaggio, orticoltura, percorsi psicomotori) | € 25,00 |
| 1 ORA | Supervisore BCBA II Livello | € 110,00 |
| 1 ORA | Supervisore BCBA I Livello | €45,00 |
| 1 ORA | Terapia psicologica tecnico formato RBT (ABA) | € 45,00 |
| 1 ORA | Terapia tecnico formato RBT (ABA) | €35,00 |



PARTECIPAZIONE E MIGLIORAMENTO

Raccomandazioni all'Utenza

La Direzione di **NEMO** nel ringraziare tutti coloro che si avvalgono dei suoi Servizi, manifestando la loro fiducia nell'operato di questa struttura, che è orientata alla soddisfazione del Cliente/Paziente chiede in cambio l'impegno di contribuire allo sforzo migliorativo che la Direzione intende perseguire, fornendo quei suggerimenti, osservazioni e quant'altro possa servire a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi e delle prestazioni del personale addetto, collaborando al riempimento del questionario per la raccolta del giudizio degli utenti sul funzionamento del servizio.

Reclami: modalità di presentazione e di gestione

La Direzione, nel ricordare che la segnalazione dei disservizi eventualmente verificatisi, è un diritto/dovere dell'Utente, ha stabilito un semplice e breve protocollo per la presentazione e gestione dei reclami dell'utente:

— l'utente comunica, possibilmente per iscritto, il disservizio cui è andato incontro. In caso di comunicazione verbale, l'operatore che riceve la segnalazione la annota avendo cura di indicarne data ed orario, tipologia di servizio interessato e, possibilmente, età del paziente. A tale fine sono predisposti appositi moduli, codificati nel Sistema gestione qualità con la sigla **RQ10.2 L**

1 – A tal proposito la Nemo ha predisposto un indirizzo mail dedicato per ricevere eventuali moduli :
"reclamiesegnalazioni.nemo@gmail.com"

3– La Direzione, unitamente al RGQ ed all'operatore interessato dal reclamo, lo esamina per verificare eventuali mancanze, seppure derivanti da cattiva comunicazione, incomprensione e quant'altro.

4– Ove si riscontri una manchevolezza della struttura, la Direzione provvede ad inviare missiva di scuse all'utente in cui manifesta anche l'impegno a provvedere e a darne evidenza.

5– Se il reclamo ha avuto origine da cattiva e colpevole esecuzione dell'attività, la Direzione si riserva di prendere i provvedimenti del caso.

PUBBLICAZIONE E REVISIONE CARTA DEI SERVIZI

La revisione della presente "Carta dei Servizi" avverrà ogni qualvolta si renda necessario un aggiornamento.

La Direzione di **NEMO** mette a disposizione degli Utenti la presente "**Carta dei Servizi**", all'interno dei propri locali e s'impegna alla sua divulgazione presso:

- Le ASL di riferimento
- L'Ordine dei medici e degli Odontoiatri di Rieti
- Proprio sito Internet.
- Anmic Rieti

DIREZIONE GENERALE