

**ISTITUTO FILIPPO SMALDONE - SALERNO**  
**Sede 1 di Via Pio XI, 118**  
**Sede 2 di Via Vito Lembo, 1**

**SERVIZI DI RIABILITAZIONE, SCOLASTICI ED EDUCATIVI**



## **GUIDA AI SERVIZI**

**A norma UNI EN ISO 9001:2015**  
**Regolamento N° 1 del 22 giugno 2007**

**Sede Legale:**

Via Tor De' Schiavi 404 - 00171 - Roma

**Sede filiale di Salerno**

Sede 1: Via Pio XI, 118 - 84125 - Salerno  
Sede 2: Via Vito Lembo, 1 - 84131 - Salerno

# GUIDA AI SERVIZI

## Premessa

La Guida ai Servizi riporta le informazioni relative a:

1. Nome e cognome del Responsabile della struttura
2. Elenco delle prestazioni erogabili
3. Disponibilità del percorso assistenziale
4. Orari di accesso
5. Orari per il rilascio di eventuali referti all'interessato o al familiare delegato
6. I tempi massimi di attesa
7. I costi a carico dell'utenza
8. Modalità di pagamento
9. Diritti dell'utenza
10. Doveri dell'utenza
11. Pubblicazione della Guida ai Servizi.

## 1. Responsabili delle Residenze di Salerno

Il Responsabile amministrativo della Sede 1 di Via Pio XI, 118 è: Suor Cosima Laura De Carlo

Il Responsabile amministrativo della Sede 2 di Via Vito Lembo, 1 è: Suor Sissis Fatima Da Silva De Queiroz

## 2. Elenco delle prestazioni erogabili

*Prestazioni socio-riabilitative in regime di ex art. 26 Legge 833/78 con tipologia:*

- ⇒ Ambulatoriale (Solo Sede 1)
- ⇒ Attività diurne (Semiresidenziale)
- ⇒ Residenziale

## 3. Disponibilità del percorso assistenziale

*L'accesso alle Prestazioni socio-riabilitative in regime di ex art. 26 Legge 833/78 avviene con le modalità seguenti:*

Il paziente per il soddisfacimento di un suo avvertito bisogno riabilitativo può rivolgersi:

- Al proprio Medico di Medicina Generale;
- Al medico prescrittore della riabilitazione del S.S.R.;
- Alla U.V.B.R. dell'ASL di appartenenza.

Come risposta alla richiesta la UVBR:

- Effettua la presa in carico con riferimento alla condizione clinico-funzionale;
- Elabora il progetto riabilitativo che può essere messo in atto o direttamente da strutture erogatrici a gestione diretta oppure da una struttura accreditata salvaguardando la libertà di scelta del cittadino. Nell'eventualità che il soggetto scelga di rivolgersi ad una struttura accreditata non a diretta gestione pubblica, sarà il Direttore Tecnico della stessa, congiuntamente al team riabilitativo ed all'UVBR, a concordare i termini definitivi del contratto terapeutico.

Si individua, pertanto, il seguente modello procedurale per le tipologie di trattamento afferenti alla L.R. 11/84:

- 1) i cittadini, che intendono richiedere assistenza riabilitativa, dovranno essere indirizzati ad effettuare la prima visita specialistica presso l'U.O. di Riabilitazione del Distretto di residenza, dove ci sarà una valutazione clinico-diagnostica da parte dell'U.V.B.R., che elaborerà un progetto riabilitativo nel rispetto delle vigenti normative relativamente al pagamento del ticket.

#### **4. Orari di accesso**

- Ambulatoriale: Dal Lunedì al Sabato dalle 8,30 alle 17,30.
- Attività diurne (Semiresidenziale): Dal Lunedì al Sabato dalle 8,30 alle 17,30.
- Residenziale: Continuativa.

#### **5. Orario per il rilascio di eventuali referti all'interessato o al familiare delegato**

Dal Lunedì al sabato dalle 09,00 alle 16,00.

#### **6. I tempi massimi di attesa**

Dal momento della disponibilità del posto e dell'autorizzazione dell'ASL di appartenenza dell'utente e del Nulla Osta dell'ASL di residenza del nostro Centro: *5 giorni*.

#### **7. I costi a carico dell'utenza**

*Non sono previsti costi a carico dell'utenza per le attività di riabilitazione e socio-assistenziali.*

#### **8. I diritti dell'utenza**

1. L'utenza ha diritto al rispetto della libertà e dignità della persona, alla continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione, alla personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza nonché all'informazione ed alla riservatezza.
2. L'utenza ha diritto ad una accoglienza calorosa e professionale ed a ricevere tutte le informazioni necessarie per la fruizione dei servizi dell'Istituto Filippo Smaldone di Salerno.
3. L'utenza ha diritto a prendere visione della propria posizione sull'eventuale Lista d'attesa prima della presa in carico dietro specifica richiesta verbale all'Amministrazione.
4. L'utenza ha diritto a ricevere i seguenti servizi in relazione alla tipologia dell'autorizzazione presentata:
  - per i trattamenti ambulatoriali in ex art. 26 L. 833/78: il trattamento riabilitativo individuale della durata di 60 minuti continuativi al giorno per i giorni definiti dall'ASL di residenza;
  - per i trattamenti semiresidenziali e residenziali in ex art. 26 L. 833/78: la frequenza del Centro di Riabilitazione per 7 ore al giorno per i giorni definiti dall'ASL di residenza.
5. L'utenza ha diritto ad avere una figura di riferimento all'interno del Centro di Riabilitazione (Case Manager) facilmente identificabile, alla quale rivolgersi per tutte le necessità ed esigenze.
6. L'utenza ha diritto ad individuare tutto il personale mediante cartellini di identificazione con fotografia che riporti la mansione attribuita.
7. L'utenza ha diritto a partecipare alle Riunioni d'Equipe periodiche.
8. L'utenza ha diritto ad essere convocata periodicamente per l'informazione sull'evoluzione del trattamento, sulla prognosi riabilitativa e sugli interventi collaterali da effettuare in ambito extra-terapeutico e per la firma scritta (alla presa in carico) e le successive conferme verbali del Consenso informato.
9. L'utenza ha diritto ad accedere alla struttura durante il giorno in caso di necessità, compatibilmente con le esigenze di assistenza e cura degli ospiti.
10. L'utenza ha diritto alla socializzazione ed allo svolgimento di attività creative.
11. L'utenza ha diritto ad effettuare terapie occupazionali, di riattivazione e di mantenimento.
12. L'utenza ha diritto a poter segnalare tempestivamente le situazioni che richiedono interventi di emergenza da tutti i locali di cui usufruisce.
13. L'utenza ha diritto ad effettuare comunicazioni telefoniche, con telefonia fissa o mobile, dal letto della camera ed all'utilizzo di un televisore in camera.
14. L'utenza ha diritto a tenere nelle loro stanze oggetti personali ed alla custodia da parte del Centro di Riabilitazione di valori e beni personali, a scegliere in anticipo

tra diversi menù, alla disponibilità di un barbiere-parrucchiera almeno una volta alla settimana, all'assistenza spirituale e religiosa secondo la propria confessione ed all'occorrenza all'attività di podologia.

15. I volontari e parenti dell'utenza hanno il diritto ad essere addestrati a facilitare i movimenti degli ospiti ed al nursing prima della dimissione.
16. L'utenza ha diritto al controllo della temperatura dell'acqua usata ed all'assunzione dei pasti serviti a giusta temperatura, ai fini della prevenzione degli infortuni.
17. L'utenza ha diritto a manifestare il proprio consenso al trattamento dei dati personali ed a negarlo in qualsiasi momento secondo le procedure previste.
18. L'utenza ha diritto a manifestare anche in forma anonima eventuali richieste, reclami, denunce di disservizi ed il proprio livello di gradimento e di soddisfazione dei servizi ricevuti; a sistemare i propri indumenti in un guardaroba personale e gli indumenti personali devono essere identificati quando sono mandati in lavanderia.
19. L'utenza ha diritto a richiedere ed ottenere informazioni verbali e scritte sul proprio stato di salute e sull'andamento delle terapie e copia della Cartella Clinica rivolgendosi al Case Manager.
20. In caso di ricovero in ospedale per acuti, l'utenza ha diritto ad essere accompagnata da una sintesi clinica redatta dal Medico Responsabile del Progetto, che manterrà i rapporti con la struttura ospedaliera e l'utente durante il periodo di ricovero.
21. Durante la presa in carico, l'utenza ha diritto a ricevere prestazioni specialistiche previste dal Progetto riabilitativo di struttura del Centro di Riabilitazione e l'assistenza da parte del Case Manager e dell'Assistente Sociale per la eventuale fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno.
22. Alla dimissione clinica l'utenza ha diritto a ricevere le eventuali informazioni volte a garantire la continuità assistenziale alla conclusione del Progetto riabilitativo, le eventuali informazioni necessarie per l'addestramento dei familiari e l'acquisizione dei materiali per il proseguimento delle cure a domicilio e le modalità di attivazione delle competenti Aziende Sanitarie Locali per quanto concerne la fornitura dei materiali e la continuità assistenziale.
23. L'utenza ha diritto a ricevere alla presa in carico dal Centro di Riabilitazione la Carta dei Servizi, la presente Guida ai Servizi nella versione a disposizione dell'utenza ed a visionare e richiedere verbalmente il Regolamento dell'Istituto.

#### **9. I doveri dell'utenza**

1. L'utente e la sua famiglia si impegnano a garantire una frequenza continuativa.
2. L'utenza deve mantenere un comportamento educato e civile nei riguardi di tutto il personale della Struttura, evitando espressioni volgari o offensive.
3. L'utenza deve rispettare la pulizia, l'arredamento, le attrezzature e i locali della Struttura. I danni arrecati saranno risarciti dai responsabili.
4. L'utenza che usufruisce del servizio di trasporto deve mantenere un comportamento corretto nell'attesa del pullman e durante il viaggio ed evitare qualsiasi azione che possa compromettere l'incolumità e la sicurezza propria e degli altri.
5. L'utenza si impegna a garantire il rispetto del Regolamento interno ed a contribuire a migliorare la qualità del servizio.

#### **10. Pubblicazione della Guida ai Servizi**

1. La presente Guida ai Servizi nella versione per l'utenza è affissa nella bacheca dell'Istituto ed è a disposizione degli utenti, dei genitori, tutori e degli operatori dell'Istituto.
2. Sarà fornita una copia della Guida ai Servizi nella versione per l'utenza alla presa in carico dell'utente ed a chi ne farà espressa richiesta verbale alla Segreteria dell'Istituto.
3. La Guida ai Servizi nella versione per l'utenza ed in formato PDF è visionabile e scaricabile senza restrizioni sul sito [www.smaldonesalerno.it](http://www.smaldonesalerno.it).