

# CARTA DEI SERVIZI

## META FELIX s.r.l.

Corso A. Volta, 520 (palazzo Girardi) 80040 Terzigno (NA)  
Tel. 081/5299340 – 081/5299268 fax 081/5299340  
Sito [www.metafelix.it](http://www.metafelix.it); [metafelix@pec.it](mailto:metafelix@pec.it); [info@metafelix.it](mailto:info@metafelix.it) -  
Partita IVA 02945761217  
Codice Fiscale 92005800633

## Sommario

<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>MISSION E VISION DELLA STRUTTURA .....</b>	<b>4</b>
<b>LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>5</b>
<b>IL CENTRO DI RIABILITAZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>LO STAFF .....</b>	<b>6</b>
<b>I SERVIZI EROGATI.....</b>	<b>6</b>
<b>LE PRESTAZIONI EROGATE .....</b>	<b>7</b>
<b>MODALITÀ DI ACCESSO.....</b>	<b>7</b>
<b>LISTA DI ATTESA.....</b>	<b>8</b>
<b>LA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE .....</b>	<b>8</b>
<b>TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI .....</b>	<b>9</b>
<b>SERVIZI RESIDENZIALI .....</b>	<b>11</b>
Ex Art.26 L. 833/78.....	11
<b>SERVIZI SEMIRESIDENZIALI .....</b>	<b>11</b>
Centro Diurno ex Legge Regionale n. 8/2003 e DGRC n. 2006/ 2004. ....	11
<b>LA FORMAZIONE .....</b>	<b>12</b>
<b>STANDARD DI QUALITÀ .....</b>	<b>13</b>
<b>POLITICA PER LA QUALITÀ .....</b>	<b>13</b>
<b>DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE.....</b>	<b>14</b>
<b>SERVIZIO MEDIAZIONE CULTURALE.....</b>	<b>15</b>
<b>LA GESTIONE DEL RECLAMO .....</b>	<b>15</b>
<b>RISPETTO DELLA PRIVACY .....</b>	<b>17</b>
<b>ORARI .....</b>	<b>17</b>
<b>CONTATTI.....</b>	<b>17</b>
<b>COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DI RIABILITAZIONE META FELIX SRL .....</b>	<b>17</b>
<b>NORMATIVA DI RIFERIMENTO PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI... 17</b>	<b>17</b>

## PREMESSA

La carta dei servizi viene disciplinata per la prima volta con un direttiva del presidente del consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994. E' uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti teso a garantire al cittadino una scelta consapevole basata su una corretta e completa informazione.

La carta rappresenta un vero e proprio patto con l'utenza con la quale l'azienda si impegna al rispetto di quanto in essa affermato. L'adozione della carta dei servizi è finalizzata alla tutela dei diritti dell'utenza, essa, inoltre, garantisce al cittadino che i servizi erogati rispettino i seguenti principi:

- **Eguaglianza**, tutti gli utenti vengono soddisfatti allo stesso modo, senza lacuna distinzione di razza, sesso, religione o appartenenza politica;
- **Imparzialità**, l'accesso ai servizi è garantito nel rispetto di valutazioni obiettive e concrete;
- **Continuità delle cure**, che consente al paziente di essere assistito sempre anche nei casi di momentanea irregolarità nell'erogazione del servizio, (es. assenza per ferie o malattia del terapeuta), e all'atto della dimissione il paziente, o la sua famiglia, viene istruito sui comportamenti da tenere presso il domicilio;
- **Partecipazione**;
- **Efficacia ed efficienza**, attraverso l'utilizzo delle risorse disponibili, una adeguata programmazione e un controllo costante dei risultati consente di poter erogare i migliori servizi con il minimo dispendio di energie.
- La Carta dei Servizi redatta dal Centro Meta Felix – Centro di Riabilitazione si ispira e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:
- **Prevenzione**: definizione dalla Carta Europea dei diritti del malato: incrementare la consapevolezza delle persone.
- **Accesso garantito per tutti** definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.).
- **Informazione** definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.
- **Consenso informato** definizione: Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.
- **Libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari** definizione: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
- **Privacy e confidenzialità** definizione: Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
- **Rispetto del tempo del paziente** definizione: Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
- **Individuazione di standard di qualità** definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
- **Sicurezza dei trattamenti sanitari** definizione: Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla mal-practice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati

standard di sicurezza.

- **Innovazione e costante adeguamento** definizione: Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
- **Iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze il dolore non necessari** definizione: Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
- **Personalizzazione del trattamento** definizione: Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
- **Sistema del reclamo** definizione: Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.
- **Procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi** definizione: Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

### **MISSION E VISION DELLA STRUTTURA**

La **Mission** del Centro è il recupero o il mantenimento delle funzionalità e delle abilità residue dell'utente, il suo inserimento nella comunità ed il ripristino dell'attività sociale. L'utente è al centro dei nostri obiettivi aziendali che si concretizzano nel rispetto di principi e diritti, volti al raggiungimento del maggior grado possibile di soddisfazione dell'utente e della sua famiglia:

- Principi : **eguaglianza, imparzialità, continuità delle cure, partecipazione, efficacia ed efficienza;**
- Diritti: **prevenzione, accoglienza ed orientamento, comprensibilità e completezza delle informazioni, consenso informato, libera di scelta, privacy e confidenzialità, rispetto del tempo del paziente, tutela dei diritti, umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali ed umane, individuazione di standard di qualità, innovazione e costante adeguamento, personalizzazione e riservatezza, comfort, sistema del reclamo;**

Alla luce di tali principi e diritti vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standard:

- accoglienza e orientamento
- comprensibilità e completezza delle informazioni
- accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- regolarità , puntualità, tempestività
- tutela dei diritti
- umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- personalizzazione e riservatezza
- partecipazione
- comfort

Non meno importante è l'attenzione posta alla **corretta comunicazione** nei tre momenti fondamentali: all'atto della presa in carico, durante il trattamento ed al momento della dimissione, rispondendo al diritto dell'utente di essere informato costantemente sul suo stato di salute.

**L'accoglienza della persona** assistita trova la sua espressione nella vision dell'azienda:

# “Non solo curare, ma prendersi cura”

## LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è disponibile presso la segreteria del Centro, in Accettazione e consultabile sul sito: [www.metafelix.it](http://www.metafelix.it)

Le sezioni della carta:

1. Presentazione dell'azienda
2. Servizi offerti
3. Qualità dei servizi
4. Tutela dei cittadini

## IL CENTRO DI RIABILITAZIONE

Il Centro di Riabilitazione Meta Felix nasce nel 1993, ed è specializzato nell'erogazione di servizi per l'assistenza riabilitativa di natura neuro-psico-motoria. E' organizzato per la presa in carico di persone diversamente abili di ogni età, in ogni fase della loro storia clinica. Per ciascun utente si elabora una strategia di intervento: incrociando livelli assistenziali, tipologie di approccio e modalità di erogazione delle cure riabilitative, si individua il percorso più idoneo per ottenere la massima riduzione della disabilità e la minimizzazione dell'handicap.

**Il Centro di Riabilitazione META FELIX Srl è in possesso dei requisiti per l'accreditamento istituzionale, esclusivamente per l'attività di:**

- **Centro Diurno Integrato con n°22 posti**
- **Residenza Sanitaria di Riabilitazione estensiva/Convitto ex art 26 con n°20 posti letto residenziali**
- **Riabilitazione ambulatoriale e domiciliare**

**con identificazione dei REQUISITI SPECIFICI 100% di tipo C classe III ed è soggetta a piano di programma per l'adeguamento dei requisiti minimi strutturali previsti dalla normativa vigente.**

E' una struttura di circa 900 mq, distribuiti su due livelli:

al piano terra si trovano: gli ambulatori di neuro psicomotricità, di logopedia, di fisioterapia, di psicoterapia, le palestre di riabilitazione, di terapia occupazionale, l'amministrazione, la segreteria, il servizio sociale, la sala d'attesa, i servizi igienici, e all'esterno il parcheggio.

Il primo piano ospita il reparto residenziale, con le camere da letto con i servizi igienici interni, il refettorio, il nucleo di cucina, l'attività religiosa, l'infermeria e la sala di accoglienza per i familiari e gli ospiti.

Il Centro è dotato di percorsi per non vedenti e adeguata segnalazione per non udenti ed inoltre, tutte le aree di degenza e i servizi ambulatoriali sono raggiungibili tramite percorsi facilitati o ascensori atti ad accogliere i diversamente abili.

## LO STAFF

Lo staff è composto da diverse professionalità, specializzato e continuamente aggiornato. Nello specifico, è composto da:

- FISIATRA
- NEUROPSICHIATRA
- FONIATRA
- PSICHIATRA
- PSICOLOGO/PSICOTERAPEUTA
- ANALISTA DEL COMPORTAMENTO (**BCBA**)
- FISIOTERAPISTI
- LOGOPEDISTI
- NEUROPSICOMOTRICISTI
- TERAPISTI OCCUPAZIONALE
- EDUCATORI
- CONSULENTI PSICOEDUCATIVI
- INFERMIERI
- ANIMATORI DI COMUNITA'
- OPERATORI SOCIO SANITARI

Per il buon funzionamento del Centro, completano l'organico figure non previste nello standard quali **assistente sociale** e **personale amministrativo**; la necessità dei tempi di presenza di tali professionisti verrà monitorata nel tempo in relazione allo sviluppo dell'attività.

## I SERVIZI EROGATI

Il Centro di Riabilitazione **Meta Felix srl** eroga le seguenti tipologie di prestazioni:

- **AMBULATORIALE** ex art. 26
- **DOMICILIARE** ex art. 26
- **RESIDENZIALE** ex art. 26
- **RESIDENZIALE RSA** alto livello assistenziale L.R. n°8/2003
- **RESIDENZIALE RSA** medio livello assistenziale L.R. n°8/2003
- **CENTRO DIURNO** L.R. n°8/2003

Il servizio di riabilitazione ex art. 26 L.833/78 consiste in attività di recupero e rieducazione funzionale attraverso un trattamento **globale** della condizione di menomazione e/o disabilità. Se il paziente interessato si trova in **età evolutiva**, un corretto approccio richiede un contestuale apporto multidisciplinare medico, psicologico e pedagogico.

Le attività sono organizzate in tre aree, ove si opera prevalentemente sull'acquisizione (abilitazione) e recupero (riabilitazione) delle **abilità relazionali, cognitive e motorie**.

Le attività possono essere in regime **Ambulatoriale, Domiciliare, Residenziale, semiresidenziale**. I servizi residenziale e semiresidenziale prevedono assistenza sanitaria e sociale. I pazienti afferenti usufruiscono del servizio mensa e dell'assistenza infermieristica, Esso si pone come struttura di appoggio e sollievo alla famiglia offrendo spazi educativi, riabilitativi, assistenziali, ricreativi e favorendo **l'integrazione sociale** degli utenti.

L'assistenza erogata dal Centro persegue le seguenti finalità:

- Garantire il mantenimento delle capacità funzionali residue ovvero al recupero dell'autonomia in relazione alla patologia e in funzione del raggiungimento o mantenimento del **miglior livello possibile di qualità della vita**.
- Garantire il mantenimento di adeguati livelli di vita di relazione e la continuità dei rapporti familiari attraverso interventi e attività di **socializzazione**.

## LE PRESTAZIONI EROGATE

Le prestazioni terapeutico – abilitativi – riabilitative erogate sono:

- Riabilitazione neuropsicologica;
- Riabilitazione logopedica;
- Riabilitazione neuromotoria e ortopedica;
- Riabilitazione neuromotoria per bambini in età evolutiva;
- Trattamento dei disturbi autistici con metodo ABA;
- Consulenze specialistiche;
- Sostegno Psicoterapico (counseling individuale, familiare);
- Terapia Occupazionale;

## MODALITÀ DI ACCESSO

	<b>AMBULATORIO</b>	<b>DOMICILIARE</b>	<b>RESIDENZIALE</b>
<b>EX ART. 26</b>	prescrizione del medico induttore Terapia della durata di 60 minuti per trattamenti di: Logopedia Psicomotricità Fisioterapia Psicoterapia Terapia Occupazionale Psicoeducativa /ABA	prescrizione del medico induttore Terapia della durata di 60 minuti per trattamenti di: Riab. Neuro Motoria Psicomotricità Fisioterapia Logopedia	per gli utenti inferiori ai 18 anni: prescrizione del medico induttore; per utenti superiori ai 18 anni: prescrizione del medico induttore se il bisogno riabilitativo è molto alto e in presenza di patologie degenerative
<b>EX L.R. 8/03</b> Socio-sanitario RSA e CDI			Certificazione rilasciata dall'ASL/Ambito di competenza, previa valutazione multidisciplinare in sede UVI (Unità di Valutazione Integrata). La commissione UVI, valutata la situazione sociale, sanitaria, ambientale, nonché il bisogno dell'utente e dei suoi familiari elabora un progetto individuale.

**Si ricorda che le prestazioni, ambulatoriali, residenziali e domiciliari, autorizzate ai sensi dell'art. 26 della L 833/1978 sono gratuite per gli utenti, in quanto sono a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale**

**Per l'Accesso alla Residenza Sanitaria Assistita (RSA) e Centro Diurno Integrato (CDI) Legge Regionale n. 8/2003.**

La Direzione Sanitaria e il personale amministrativo provvedono ad accogliere e gestire tutte le richieste di trattamento, esaminata la certificazione e l'idoneità al ricovero, rilasciano la disponibilità del Centro ad effettuare la prestazione richiesta.

Dal momento della presa in carico, il Direttore Sanitario e l'equipe interdisciplinare, per potere meglio definire un adeguato piano di intervento, si riservano un periodo di 15 giorni di osservazione, finalizzato all'approfondimento delle problematiche socio/sanitarie dell'utente.

**Per questa tipologia di servizi è prevista una quota compartecipativa, pari al 30% della tariffa giornaliera (al 60% per gli utenti senza sostegno familiare), a carico dell'utente/Comune ai sensi del DPCM del 29/11/2001. L'eventuale quota compartecipativa e le relative modalità di pagamento a carico dell'utente vengono stabilite con il Servizio Sociale del Comune/Ambito di residenza e sottoscritte dall'utente/familiare in sede UVI. La compartecipazione, come previsto dalla vigente normativa, viene calcolata sui dati riportati nella dichiarazione ISEE del nucleo familiare di appartenenza dell'utente. I disabili maggiorenni, invece, possono richiedere l'ISEE nucleo familiare ristretto che riporta i soli redditi del disabile celibe, se sposato vengono aggiunti anche quelli del coniuge**

## LISTA DI ATTESA

Qualora il Centro di Riabilitazione non abbia la disponibilità immediata all'immissione in trattamento, l'utente può essere inserito nella lista d'attesa strutturata per setting assistenziale e data di presentazione.

All'utente viene attribuito un numero progressivo attraverso il quale può consultare lo scorrimento della lista. I tempi di attesa per l'immissione in trattamento non sono quantificabili, in quanto le prestazioni in accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale prevedono progetti riabilitativi le cui dimissioni e/o modifiche di ciascun utente già in trattamento vengono stabilite dai medici AASSLL, pertanto il Centro non può quantificare anticipatamente la durata effettiva di ciascun progetto riabilitativo.

## LA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

Per ogni utente viene pianificato ed attuato dalla equipe multidisciplinare un:

**Progetto riabilitativo** pone attenzione non solo alla disabilità ed alla menomazione di cui la persona è portatore ma mira al raggiungimento di maggiori livelli di autonomia attraverso la definizione di determinati obiettivi (outcome) volti a soddisfare tutti i bisogni del soggetto diversamente abile nella sua globalità: fisica, cognitiva, affettiva, psichica, professionale e relazionale.

Si passa, quindi, da una visione e da un approccio esclusivamente biologici, cioè incentrati sul recupero di una parte (un organo, un apparato, una menomazione) ad un intervento di tipo globale, in cui il diversamente abile è inteso come unità bio-psico-sociale e, pertanto, vengono presi in considerazione anche gli aspetti psicologici e ambientali.

Il progetto riabilitativo, quindi, per essere completo deve necessariamente prevedere un percorso socio-sanitario integrato in cui vi sia una stretta connessione tra l'intervento sanitario, mirato a

sviluppare le risorse potenziali dell'individuo, e l'intervento sociale, volto a ricercare le risorse e le potenzialità dell'ambiente, al fine di consentire l'inserimento o il reinserimento della persona diversamente abile nei diversi cicli della vita sociale (scuola, famiglia, lavoro, tempo libero).

**Programma riabilitativo** che definisce le aree di intervento specifiche, gli obiettivi, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti, la verifica degli interventi insieme alla definizione degli obiettivi. Il programma viene puntualmente verificato ed aggiornato periodicamente durante il periodo di presa in carico.

In particolare:

- Definisce le modalità della presa in carico da parte di una specifica struttura dell'area riabilitativa;
- Definisce gli interventi specifici durante il periodo di presa in carico;
- Individua ed include gli obiettivi a medio termine;
- Definisce modalità e tempi di erogazione delle singole prestazioni previste negli stessi interventi;
- Definisce le misure di esito appropriate per la valutazione degli interventi, l'esito atteso in base a tali misure ed il tempo di verifica del raggiungimento di un dato esito. I risultati conseguiti vengono esplicitati e resi noti con l'utilizzo di scale di valutazione, utili a valutare l'effetto del trattamento riabilitativo e monitorarne l'effetto.
- Individua i singoli operatori coinvolti negli interventi e ne definisce il relativo impegno, nel rispetto delle relative responsabilità professionali.

Il programma riabilitativo viene puntualmente verificato ed aggiornato periodicamente durante il periodo di presa in carico.

Al fine di supportare le famiglie, il Centro organizza incontri collettivi con i genitori al fine di approfondire ed offrire una consulenza qualificata e un aiuto in campo psicopedagogico, orientato alla risoluzione di problemi di natura educativa, familiare e scolastica, ponendo maggiore attenzione all'aspetto di prevenzione, affiancamento e sostegno rivolto a ragazzi, genitori, famiglie con difficoltà di tipo educazionale - scolastico.

Inoltre, l'assistente sociale svolge un servizio professionale che garantisce l'accoglienza, l'informazione e la consulenza sociale ai singoli utenti e ai loro familiari, attraverso colloqui di ascolto, orientamento, e filtro, favorendo, inoltre, il raccordo tra il Centro e altri Enti ed Agenzie territoriali (ASL, Comune, Ambiti territoriali, scuole).

## TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI

### **Riabilitazione Neuromotoria**

Da anni questo settore segue un'impostazione che ha come riferimento teorico, l'ETC, l'esercizio terapeutico conoscitivo, che considera la riabilitazione come processo di apprendimento in condizioni patologiche.

Esso consiste nel proporre al paziente un compito conoscitivo che deve risolvere attraverso un determinato comportamento senso motorio, significativo ai fini del recupero delle funzioni. Partendo da un'analisi dei problemi del paziente (cosa sa fare, cosa non sa fare, cosa riesce a fare se aiutato), si finisce col formulare un'ipotesi sul come favorire meccanismi di recupero e la capacità di organizzare le conoscenze per render più variabile e più evoluta l'interazione con la realtà circostante.

### **Riabilitazione Funzioni Cognitive**

La riabilitazione cognitiva riveste una importanza fondamentale nel favorire il potenziamento e, in alcuni casi, l'acquisizione di quelle abilità che a causa dell'handicap non si sono sviluppate e consolidate spontaneamente. Gli obiettivi della riabilitazione cognitiva si riferiscono allo sviluppo

delle capacità attentive e mnestiche, del linguaggio, delle abilità visuospatiali e di percezione spazio-tempo, dell'apprendimento della scrittura, lettura e calcolo.

### **Psicomotricità**

La psicomotricità studia ed educa l'attività psichica attraverso il movimento del corpo. Essa tende al recupero delle capacità affettive, relazionali e/o funzionali, mediante un approccio globale, che a partire dal corpo, elabora strategie corticali cognitive ed emozionali che determinano la condotta dei soggetti orientandone stili cognitivi, emotivi e comportamentali.

Il principio fondamentale della pratica psicomotoria è quello di educare o rieducare la personalità globale del bambino come interazione della sfera mentale, corporea ed affettivo.

Il servizio si rivolge ai bambini compresi nell'età evolutiva.

### **Logopedia**

L'attività logopedia prevede un intervento specifico sulla patologia del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva, adulta e geriatrica. Pertanto, dopo l'osservazione del paziente, l'equipe interdisciplinare realizza un progetto terapeutico in base alla patologia e alla fase evolutiva. Inoltre, per garantire la buona riuscita del progetto riabilitativo, il logopedista lavora in stretta collaborazione con la famiglia e con gli altri soggetti che interagiscono con il paziente, informando e informandosi sulle modalità relazionali del soggetto e sulle competenze raggiunte. Il servizio si rivolge sia ad utenti adulti (disturbi della voce in pazienti laringectomizzati, afasia e altre patologie a carico del SSN) che a bambini (agnosia, aprassia, sordità, disturbi da inadeguatezza socio-culturale ed affettiva, patologie secondarie del SNC, disturbi somatici e sintattici).

Per pazienti che hanno difficoltà ad utilizzare i più comuni canali comunicativi, in particolare il linguaggio orale e la scrittura, le metodiche utilizzate riguardano la Comunicazione Facilitata e la Comunicazione Alternativa Aumentativa. Tale metodica viene anche utilizzata per quei soggetti con disturbo della relazione (autistici) consentendo loro di sviluppare una forma alternativa di comunicazione mediata dalla figura del facilitatore come supporto sia fisico che emotivo.

### **Psicoterapia Individuale e Familiare**

La psicoterapia, attraverso incontri individuali e/o familiari, si prefigge l'obiettivo di fornire sostegno, elaborazione e cura di disturbi e patologie dell'età evolutiva, problematiche familiari e difficoltà relazionali; sono inoltre attivati gruppi di auto aiuto a favore dei familiari degli utenti del reparto residenziale e semiresidenziale.

### **Metodica A.B.A. (Applied Behavior Analysis)**

La terapia ABA è un piano di trattamento comportamentale che ha ottenuto un successo straordinario con i bambini con disturbi dello spettro autistico (ASD), sia in termini di integrazione in sistemi scolastici pubblici con assistenza minima, sia per lo sviluppo di abilità di vita quotidiana.

L'intervento ABA non offre garanzie assolute per una guarigione e remissione dal disturbo ma, con la corretta applicazione delle procedure, può determinare un sensibile miglioramento nelle abilità e nel comportamento del bambino ed è in grado di produrre cambiamenti socialmente significativi per il bambino e per la famiglia.

Affinché possano essere raggiunti gli obiettivi prefissati, è necessario che l'intervento sia intensivo e che sia svolto nei diversi contesti di vita del bambino (casa, scuola, centro di riabilitazione).

### **Terapia Occupazionale**

La terapia occupazionale è la scienza di riabilitare persone di tutte le età, con malattia e/o disabilità, temporanee e permanenti, fisiche e/o psichiche, attraverso specifiche attività analizzate, graduate e selezionate con lo scopo di rendere il soggetto in grado di raggiungere la massima autonomia e indipendenza possibili, in tutti gli aspetti della propria vita. Le attività finalizzate includono le tre sfere di attività della vita quotidiana:

1. Attività di esistenza, legata allo sviluppo dell'autonomia della persona;
2. Attività di lavoro, volta a favorire le abilità espressive;
3. Attività di gioco, che si esplica attraverso attività strutturate con regole, finalizzate a favorire i processi di socializzazione.

Allo stato attuale, la terapia occupazionale, si avvale dei seguenti laboratori svolti nell'ambito delle prestazioni ambulatoriali e semiresidenziali:

**Abilitazione Funzionale:** consistente nella acquisizione delle nozioni fondamentali per la cura di sé, abilità e abitudine nell'uso dei servizi igienici, cura dell'igiene, cura della persona, capacità di identificare sostanze e attività pericolose.

**Autonomia Sociale:** acquisizione delle nozioni fondamentali per l'orientamento nel tempo e nello spazio e nella vita sociale e relazionale: apprendimento della modalità dell'uso dell'orologio, conoscenza della segnaletica stradale e dei servizi di pubblica utilità, apprendimento delle modalità di utilizzo del telefono e uso dei mezzi pubblici.

**Cucina:** acquisizione delle nozioni fondamentali per la gestione della cucina: conoscere e utilizzare gli utensili ed i piccoli elettrodomestici, realizzare le ricette, scegliere e dosare gli ingredienti giusti, cura e igiene degli attrezzi.

**Cucito:** vari sono gli insegnamenti come ad esempio, infilare l'ago, cucire a grossi punti su un cartoncino, attaccare bottoni, esercizi di ritaglio, piegatura e strappo, infilare perle per formare collane.

**Giardinaggio:** tale laboratorio consiste nello svolgimento della rastrellatura, zappatura, setacciatura, messa a dimora di piante e fiori, concimazione manuale, semina irrigazione manuale e cimatura.

### **Assistenza Sociale**

E' un servizio professionale che garantisce l'accoglienza, l'informazione e la consulenza sociale ai singoli utenti e ai loro familiari, attraverso colloqui di ascolto, orientamento, e filtro, favorendo, inoltre, il raccordo tra il Centro e altri Enti ed Agenzie territoriali (ASL, Comune, Ambiti territoriali, scuole).

### **Segretariato Sociale**

E' un servizio a carattere informativo e di orientamento: fornisce notizie utili e informazioni circa le risorse sociali e sanitarie esistenti, sulle modalità di accesso alle stesse, ed indirizza l'utente verso l'ente o l'organismo competente. Il servizio si rivolge a tutti gli utenti del Centro.

## **SERVIZI RESIDENZIALI**

### **Ex Art.26 L. 833/78**

I trattamenti residenziali ai sensi dell'art. 26 prevedono percorsi riabilitativi intensi, praticati quotidianamente (rispettivamente sulle 24 ore - 7 giorni su 7) La realizzazione delle diverse attività terapeutiche è organizzata secondo gruppi costituiti da pari età funzionale. Per ogni paziente viene pianificato ed attuato dall'equipe interdisciplinare un progetto terapeutico individualizzato, ovvero un trattamento educativo - riabilitativo intenso e continuo finalizzato ad affrontare le diverse problematiche che rendono difficoltoso il vivere quotidiano.

L'integrazione sociale si realizza attraverso attività svolte all'esterno della struttura quali visite guidate e partecipazione a manifestazioni pubbliche, il cui scopo è quello di "abituare" i pazienti a comportamenti socialmente accettabili, ovvero adeguati ai diversi contesti in cui si trovano.

Il servizio prevede, inoltre, assistenza tutelare, somministrazione pasti e pernottamento.

## **SERVIZI SEMIRESIDENZIALI**

### **Centro Diurno ex Legge Regionale n. 8/2003 e DGRC n. 2006/ 2004.**

Il Centro Diurno sono destinati a disabili gravi, con compromissioni sia nelle autonomie delle funzioni elementari che per ridotta autonomia personale, che necessitano di prestazioni sanitarie specialistiche e di interventi tesi a mantenere e/o stimolare le autonomie residue.

Il Centro Diurno (CDI), offre assistenza sociosanitaria integrata in regime semiresidenziale per 6/8 ore al giorno dal lunedì al sabato a persone disabili. Le attività sono organizzate in una pluralità di laboratori formativi, ricreativi e socializzanti e di servizi di aiuto alla persona e di assistenza tutelare; e sono finalizzate al mantenimento delle competenze acquisite della *prevenzione di danni terziari, della promozione dell'integrazione sociale e delle relazioni affettive e familiari.*

L'equipe interprofessionale ed interdisciplinare per ogni singolo utente, considerate le risorse e le capacità residue dello stesso, elabora un Piano Esecutivo Individuale (PEI) che prevede interventi sanitari, riabilitativi, tutelari, di integrazione sociale ed ambientale.

Per tale programmazione risulta fondamentale la partecipazione della famiglia sia nella definizione che nella realizzazione delle varie attività progettate.

In risposta a quanto definito dalle disposizioni nazionali e regionali i servizi garantiti sono:

- prestazioni mediche, farmaceutiche, protesiche e integrative garantite con le modalità e i limiti previsti dalla normativa del SSN e regionale per la generalità dei cittadini. L'assistenza sanitaria è garantita dalla presenza di un medico. La gestione sanitaria dell'urgenza ed emergenza relativa agli ospiti è affidata agli ordinari supporti di emergenza - urgenza territoriale (118).
- prestazioni infermieristiche, garantite da personale interno, comprendono il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi.
- prestazioni di assistenza tutelare, corrispondono al complesso di operazioni, quali, l'igiene dell'ospite e cura del suo abbigliamento, aiuto personale e alimentazione, accompagnamento e supporto a terapie sanitarie e riabilitative, mobilitazione periodica, sorveglianza generica, somministrazione terapia farmacologica e le altre attività previste dal programma individuale del singolo utente.
- attività sociali volte al mantenimento dei rapporti sociali e familiari e all'integrazione con il territorio mediante interventi socio culturali ricreativi anche in collaborazione con le associazioni di volontariato e le famiglie.
- prestazioni fisioterapiche, finalizzate al mantenimento delle abilità acquisite, allo svolgimento delle comuni attività quotidiane, nonché alla rieducazione psico-sociale.
- prestazioni di sostegno psicologico, fornite da personale qualificato e specializzato in tecniche psicologiche di orientamento cognitivo e di riattivazione.
- prestazioni di tipo alberghiero, comprendono vitto e servizi generali, differenziate in base alle particolari condizioni degli ospiti. I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto dei LARN.
- servizio di trasporto, accompagnamento ed assistenza per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno della struttura.
- prestazioni di cura accessorie, (podologo, parrucchiere, barbiere ecc) erogate su richiesta degli ospiti o dei loro familiari/tutori e con oneri a carico degli stessi.
- assistenza spirituale e religiosa, secondo la confessione degli ospiti.
- laboratori di terapia occupazionale: terapia della reminescenza, bricolage, pittura, cucina, giardinaggio e animazione.
- attività sportive di vario genere.
- attività extramoenia di monitoraggio dell'acquisizione della autonomie sociali.

### **La Mensa**

Il servizio mensa per gli ospiti di entrambi i servizi semiresidenziali viene erogato da una ditta esterna, la quale fornisce anche i servizi di pulizia e di trasporto. I menù sono elaborati nel pieno rispetto dell'apporto calorico ed energetico giornaliero di cui ciascun paziente ha bisogno. Inoltre, per i pazienti che seguono particolari regimi dietetici è prevista la realizzazione di pasti differenziati.

## **LA FORMAZIONE**

Il Centro pone tra i suoi obiettivi principali, quello di fornire prestazioni all'avanguardia che possano soddisfare al meglio l'utenza. Al fine del raggiungimento di questo obiettivo, la formazione e l'addestramento del personale restano i canali preferiti. Molta attenzione viene posta alla programmazione e progettazione dell'attività formativa che nasce dall'analisi del bisogno formativo dell'azienda e dei singoli operatori. Viene effettuato un monitoraggio continuo del percorso formativo di ciascun dipendente, nonché il monitoraggio dei crediti ECM che ciascuno consegue all'interno o all'esterno dell'azienda. L'importanza attribuita alla formazione del personale è dimostrata dall'adesione ad un consorzio per la formazione, nato al fine di costruire, coordinare e

attuare percorsi di formazione in genere, attività di ricerca e studio nel settore socio sanitario e della riabilitazione; per promuovere la più ampia partecipazione alle attività di formazione e ricerca di soggetti qualificati; la promozione e la gestione di campagne di informazione; l'organizzazione di meeting, convegni e simposi atti a divulgare il sapere in materia di riabilitazione; la promozione di concorsi e borse di studio nonché la predisposizione di pubblicazioni scientifiche.

## STANDARD DI QUALITÀ

Il Centro Meta Felix Srl è costantemente impegnato in un processo di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni erogate, con l'obiettivo di soddisfare al meglio le esigenze dei propri utenti in termini di qualità dei servizi, garantendo standard di qualità elevati. Pertanto, il Centro persegue i seguenti obiettivi:

- a) raggiungere e mantenere una qualità dei servizi erogati tale da soddisfare con continuità le esigenze espresse e/o implicite del paziente;
- b) puntare all'innovazione nelle tecnologie utilizzate e nei servizi forniti;
- c) perseguire l'eccellenza nella gestione dei processi interni, attraverso un continuo confronto con le realtà più avanzate;
- d) mirare al miglioramento dei processi, registrando le non conformità e ponendo in essere azioni correttive.

Il sistema di Gestione per la qualità, strutturato secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, costituisce lo strumento primario che la Direzione della struttura Meta Felix utilizza per il conseguimento di detti obiettivi.

Il Centro Meta Felix Srl utilizza la verifica come strumento principale per garantire prestazioni di qualità elevata. La procedura della verifica consiste sia nell'elaborazione e nell'aggiornamento periodico dell'elenco degli indicatori di efficacia ed efficienza, sia nel monitoraggio dei requisiti di personale e tecnologici della struttura.

Dal 2020 il centro si è dotato di un'ulteriore certificazione ISO 45000 relativa al sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

## POLITICA PER LA QUALITÀ

### 1 mettere il paziente al centro della propria organizzazione e del proprio lavoro:

- Informando ai principi di *imparzialità, uguaglianza, trasparenza ed accessibilità* l'erogazione dei propri servizi sanitari;
- Offrendo ai pazienti *un'accoglienza carica di rispetto, umanità e cortesia*;
- Garantendo che il paziente riceva *informazioni esaurienti* sulla patologia (**diagnosi e prognosi**) sulla terapia e sui trattamenti praticati in termini accessibili e comprensibili, in modo da assicurare una piena, autonoma e consapevole autodeterminazione del paziente al trattamento riabilitativo (**diritto di scelta**) nell'ottica di una effettiva alleanza terapeutica (**partecipazione**);
- Garantendo il *supporto ai familiari* della persona disabile, al fine di assicurarne la massima partecipazione attiva e propositiva al processo terapeutico – riabilitativo.

2 **tenere nella dovuta considerazione le leggi, le norme ed i principi etici** che regolano l'attività sanitaria svolta nell'azienda, rispettando l'ambiente e prestando particolare attenzione a quanto prescritto dalle normative riguardanti l'igiene e *sicurezza sui luoghi di lavoro*.

3 **garantire la tutela della privacy** intesa come fondamentale principio di rispetto della dignità della persona assistita, in applicazione del *Documento Programmatico per la Sicurezza* vigente in Azienda **esercitare, a tutti i livelli, la professione con competenza, disponibilità, attenzione** verso i pazienti, curando di avere personale capace e preparato, addestrato per le competenze specifiche in modo che possa esprimersi ai più alti livelli di professionalità.

**4 garantire che l'attività informativa** esplicata dal personale medico ed amministrativo **sia improntata alla massima trasparenza e chiarezza** circa i servizi erogati e gli iter autorizzativi, così da continuare una piena ed eguale accessibilità ai propri servizi sanitari.

**5 perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento nel livello qualitativo dell'assistenza**, migliorando l'efficacia e l'efficienza dei propri processi erogativi anche attraverso l'analisi di indicatori che rilevino la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente.

**6 garantire la continuità dell'assistenza all'utente anche a fronte di urgenze e di eventi imprevisti clinici, organizzativi e tecnologici.**

**7 assicurare una corretta e sistematica comunicazione all'interno e all'esterno della propria organizzazione** garantendo:

- Strumenti idonei per il coinvolgimento, la motivazione e l'aumento del senso di appartenenza degli operatori;
- Chiarezza, comprensibilità ed accessibilità delle informazioni in rapporto a : cittadini, istituzioni, associazioni, medici di base, scuole, comitati.

**8 assicurare un livello costantemente elevato delle prestazioni erogate favorendo la formazione continua del:**

- Personale sanitario con corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione sulle nuove tecniche riabilitative e sulle procedure per l'utilizzo delle attrezzature;
- Personale amministrativo attraverso l'aggiornamento informatico.

**9 garantire il mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione della Qualità** in conformità alla norma UNI EN ISO applicabile.

**10 mantenere l'accreditamento istituzionale con il Servizio Sanitario Regionale** attraverso il miglioramento continuo degli standard di qualità del servizio erogato.

Tale politica risulta adeguatamente diffusa, compresa, condivisa e sostenuta dall'intera organizzazione, sì ad ottenere un consapevole coinvolgimento delle varie funzioni ed articolazioni interne nella elaborazione, riesame ed attuazione della stessa.

## **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE**

L'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

La persona assistita ha diritto a:

- essere assistita e curata con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche - religiose;
- poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- ottenere dal personale medico informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la terapia e la prognosi;
- esprimere il consenso informato prima di essere sottoposta a terapie e/o interventi;
- ottenere che i dati e le informazioni personali rimangano segreti;
- proporre reclami ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

La persona assistita ha dovere di:

- avere un comportamento responsabile nel rispetto dei diritti degli altri malati;
- collaborare con il personale sanitario e non;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi presenti nella struttura;
- rispettare gli orari e l'organizzazione previsti nel progetto riabilitativo;
- informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

## SERVIZIO MEDIAZIONE CULTURALE

Il Centro Meta Felix, al fine di accogliere anche pazienti di diversa origine etnica qualora necessario, offre un servizio di mediazione culturale e linguistica, attraverso l'attivazione dei servizi offerti dalle diverse agenzie preposte presenti sul territorio regionale.

### LA GESTIONE DEL RECLAMO

L'importanza della comunicazione si esplica anche attraverso il riconoscimento del diritto dell'utente ad esporre reclami e opposizioni contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni erogate. Gli utenti possono esercitare tale diritto attraverso: lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione, segnalazione tramite mail, segnalazione telefonica, colloquio con il responsabile tramite appositi moduli predisposti e disponibili presso la segreteria del Centro. Esse devono essere effettuate entro 15 giorni dal momento in cui si è verificato l'atto lesivo dei propri diritti. Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami qualora non trovino immediata soluzione, saranno istruite e trasmesse alla Direzione entro il termine massimo di 3 giorni.

La Direzione assolve il compito di Ufficio di Pubbliche Relazioni e ne esplica le funzioni, nominando un responsabile al quale sono attribuite le seguenti funzioni:

- a. ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami;
- b. predisporre l'attività istruttoria;
- c. dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione;
- d. fornire, per i reclami di evidente complessità, parere al legale rappresentante per la definizione del caso;
- e. informare l'utente al fine di garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti;
- f. redigere la risposta all'utente, sottoscritta dal legale rappresentante dell'ente, in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni non preclude la proposizione di impegnative in via giurisdizionale;
- g. attivare la procedura del riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfatto la risposta ricevuta.

Inoltre, il Centro risulta coperto da Assicurazione per responsabilità professionale al fine di garantire, qualora ne ricorrano le condizioni, l'adeguato risarcimento danni.

## Reclami Clienti

### Generalità Cliente

Nome	Cognome	Sesso	Età
Titolo di studio		Professione	

Motivazione del Reclamo

Data: \_\_\_\_\_

Firma Cliente/Compilatore \_\_\_\_\_



Spazio riservato alla direzione

r Analisi delle cause:

---

---

---

---

---

---

---

---

r Soluzione proposta:

---

---

---

---

---

---

---

---

Comunicata al cliente il	Modalità:
Esito reclamo: r Pos. r Neg	Segue RNC n°
Data:	Firma Responsabile:

## RISPETTO DELLA PRIVACY

I dati personali sono trattati tutelando la privacy di ciascun utente, nel rispetto di quanto definito nel Regolamento Europeo 2016/679, Decreto lgvo n. 101 del 10 agosto 2018.

## ORARI

Lunedì – Venerdì dalle ore 08.00- alle 20,00 / Sabato dalle ore 08.00- alle ore 14.00

**Direttore Sanitario:**

**Dott. Luigi De Riso**

**Coordinatore dei servizi**

**Dott. Gaetano Dentato**

**Coordinatore dei servizi sociali**

**D.ssa Laura Alfano**

## CONTATTI

Tel 0815299340 – 0815299268 fax 0815299340

[www.metafelix.it](http://www.metafelix.it)    mailto: [info@metafelix.it](mailto:info@metafelix.it)    PEC: [metafelix@pec.it](mailto:metafelix@pec.it)

## COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DI RIABILITAZIONE META FELIX SRL

Dall'autostrada A3 Napoli-Salerno: uscita Pompei-Est/Scafati mantenere la destra (per 0,4 Km); proseguire per via Lepanto (per 0.9 Km); svoltare a destra in via Anastasio Rossi (per 0,2 Km); mantenere la destra, attraversare piazza Vittorio Veneto; mantenere la sinistra; proseguire in via Armando Diaz (per 0,10 Km); svoltare a destra in via Parrocchia; continuare su via Nolana (per 2,1 Km); mantenere la sinistra; continuando per via parcelle (per 0,8 Km), svoltare a destra in via Passanti (per 0,2 Km) svoltare a sinistra in Largo Passanti (per 0,1 Km) mantenere la sinistra, proseguire per corso Alessandro Volta sino al n. 280 (nella traversa a sinistra) e si arriva al Centro Meta Felix Srl

Dalla Superstrada del Vesuvio 268: uscita Boscoreale, proseguire per Boscoreale alla rotatoria di Largo Passanti svoltare a dx in Corso Alessandro Volta, sino al n. 280 (nella traversa a sinistra) e si arriva al Centro Meta Felix.

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

- Art. 13 della Legge n. 328 del 08/11/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"

- Legge Regionale n. 8 del 22/04/2003 “Realizzazione, organizzazione, funzionamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali Pubbliche e Private - RR.SS.AA.
- DGRC n. 2006 del 05/11/2004 “Linee di indirizzo sull’assistenza residenziale, semiresidenziale per anziani, disabili e cittadini affetti da demenza ai sensi della L.R. 22 aprile 2003 n° 8
- Legge Regionale n. 11 del 23/10/2007 “Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione delle L. 8/11/2000 n. 328” integrata dalla Legge Regionale n. 15 del 06/07/2012 “Misure per la semplificazione, il potenziamento e la modernizzazione del sistema integrato del welfare regionale e dei servizi per la non autosufficienza”.
- DGRC n. 1835/2008 “Schema della Carta dei Servizi”.
- DGRC n. 369/2010 “Linee guida per la Carta dei Servizi Sanitari”.
- Regolamento n. 1/2007 della Regione Campania “Regolamento recante la definizione dei requisiti ulteriori e le procedure per l’accreditamento istituzionale dei soggetti pubblici e privati che erogano attività di assistenza specialistica in regime ambulatoriale, in regime di ricovero ed in regime residenziale” e successive modifiche ed integrazioni.
- Convenzione ONU per i Diritti dell’Infanzia e dell’Adolescenza del 20/11/1989 ratificata dall’Italia il 27/05/1991 con la Legge n 176.
- Convenzione ONU per le Persone con Disabilità del 30/03/2006 ratificata dall’Italia il 03/03/2009 con la Legge n. 18
- Regolamento Europeo 2016/679, recepito con Decreto l.vo n. 101 del 10 agosto 2018.