

Carta Servizi

Presidente Cav. Angelo Scoppa



F o n d a z i o n e o n l u s
Peppino Scoppa

Centro Medico di Riabilitazione, Ricerca e Formazione

Editrice Gaia

1.5 p.7

3.5 p.20

1.4 p.6

3.4 p.19

1.3 p.5

2.3 p.9

3.3 p.16

4.3 p.28

1.2 p.5

2.2 p.9

3.2 p.14

4.2 p.27

5.2 p.36

1.1 p.3

2.1 p.9

3.1 p.12

4.1 p.27

5.1 p.32

1 p.2

2 p.8

3 p.11

4 p.26

5 p.31

Presentazione

Accettazione

Reparti

Qualità

Informazioni

Fondazione Peppino Scoppa Onlus

Presentazione



*Questi bambini nascono due volte.
Devono imparare a muoversi in un mondo
che la prima nascita ha reso più difficile.
La seconda dipende da voi.*

(Giuseppe Pontiggia, *Nati due volte*)

Gentile ospite,

ho il piacere di presentarLe la *Carta dei Servizi* della nostra Fondazione, il cui intento è far conoscere le attività ed i servizi che vengono messi a disposizione e le modalità per accedervi.

La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 2005 individua i principi cui devono uniformarsi le amministrazioni che erogano i servizi di pubblica utilità ed i relativi strumenti.

Complessivamente, l'insieme di tali strumenti disegna un vero e proprio sistema di garanzia di qualità del servizio, che è attuato con la partecipazione e sotto il controllo dei cittadini. La *Carta dei Servizi*, in questa ottica, diventa un patto con l'utenza: una risposta alla cultura dell'indifferenza, ai bisogni degli utenti. La *Carta dei Servizi* è lo strumento di comunicazione, di informazione e trasparenza sull'offerta.

La *Carta* è anche e soprattutto l'impegno ad assistere, con professionalità, quanti si rivolgono alla nostra Fondazione, ben consapevoli che un percorso riabilitativo, per la durata, le attese di recupero delle abilità perdute, le paure, le speranze e l'impegno dei familiari, ha caratteristiche tali da richiedere una maggiore e particolare attenzione anche nei rapporti umani, ai risvolti psicologici di un gesto, una parola, in altri termini, alla cura della persona.

Grande attenzione poniamo inoltre agli aspetti organizzativi, convinti di potere ancora migliorare grazie anche alla partecipazione e collaborazione Sua e di quanti, leggendo questo opuscolo, vorranno segnalarci difficoltà oggettive o percepite.

Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e da questi proseguire nel nostro percorso fatto di cure, assistenza e ricerca, finalizzato al raggiungimento della migliore qualità di vita per i nostri pazienti.

Il Direttore Sanitario
Dott. Mario Rizzano



1.2

CENNI STORICI

La *Fondazione Peppino Scoppa* nasce nel 1992 per volontà del suo Presidente, il Comm. Angelo Scoppa e di sua moglie Maria che la intitolano alla memoria del figlioletto Peppino. Sede della Fondazione è la Casa di Cura "Villa San Giovanni", ex Ospedale di proprietà della famiglia Scoppa dalla fine degli anni '90.

Una grande opera di riadattamento edilizio ha trasformato l'edificio in una struttura all'avanguardia nel campo della Riabilitazione caratterizzata dalla compresenza di dotazioni spaziali, strumentali e professionali di massimo livello.

1.3

MISSION

La Fondazione pone l'attenzione sul progetto riabilitativo alla persona formulando un approccio che si prenda cura dell'individuo in modo globale. L'èquipe multidisciplinare valuta le risorse e le capacità residue affinché si possano adottare delle strategie idonee per far interagire la persona diversamente abile con il mondo circostante, conservando la propria dignità attraverso stili di vita consoni alle proprie radici. Riteniamo che alcuni concetti fondamentali debbano essere punti di riferimento del nostro modo di distinguerci nel lavoro:

- Accoglienza della persona assistita;
- Corretta comunicazione con la persona assistita;
- Continuità delle cure.

La Fondazione svolge, inoltre, un'intensa e qualificata attività di formazione e aggiornamento professionale nell'ambito del programma ministeriale E.C.M. (Educazione Continua in Medicina) avvalendosi della collaborazione di diverse Università italiane.

Diagnosi e valutazione funzionale

Una diagnosi funzionale è importante per conoscere le potenzialità residue della persona disabile ed è essenziale per progettare interventi educativo-riabilitativi e sociali più appropriati. Il Centro di Riabilitazione di Angri interviene attraverso un'equipe interdisciplinare composta da medici specialisti, psicologi, educatori e terapisti per impostare e attuare un piano di intervento personalizzato che miri a incrementare le abilità dell'utente, permettendogli di essere protagonista della sua vita e un componente il più possibile attivo e partecipativo della società.

Un servizio di particolare rilevanza è il trattamento di bambini al di sotto dei due anni. Più precocemente inizia l'intervento educativo riabilitativo e più si evitano gli effetti secondari della minorazione.

Per i professionisti, il partner più complice nel cammino di crescita del bambino, è la *Famiglia*.

Riabilitazione

Rappresenta l'attività principale della Fondazione ed è il settore in cui l'Ente ha maturato una significativa esperienza e sviluppato un ampio *know-how*.

Quello della Fondazione è un impegno complesso che necessita di una perfetta articolazione degli interventi. Così a una diagnosi accurata segue un intervento personalizzato e uno stretto legame con le famiglie, le sedi territoriali e le Istituzioni.

L'Ente è convenzionato con l'ASL Salerno per le seguenti prestazioni riabilitative:

- Servizio semiresidenziale
- Prestazioni ambulatoriali
- Prestazioni domiciliari

I servizi semiresidenziali, Attraverso un ventaglio di attività laboratoriali, consente la permanenza all'interno del Centro per un tempo prolungato, consentendo così all'utente di coniugare, all'interno di un percorso personalizzato, terapia e svago che costituiscono, così, l'ossatura operativa di un percorso di cura integrato.

I servizi ambulatoriali Si svolgono per intero presso la sede del Centro, all'interno di una struttura attrezzata e adeguata ai moderni standard di efficienza e sicurezza.

I servizi domiciliari Vengono offerti dal Centro per alcune patologie altamente invalidanti e vengono erogati all'utente presso la propria abitazione con l'obiettivo di consentirgli un percorso terapeutico più adeguato a specifiche esigenze.

1.5

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Il Centro di Riabilitazione della Fondazione Peppino Scoppa si trova ad Angri (Salerno) in Via Dei Goti 27.

La struttura si sviluppa su quattro piani ed è circondata da un ampio parco, in parte destinato a verde e adornato da pini e altre piante, in parte destinato a parcheggio.

Inoltre è facilmente raggiungibile per la sua localizzazione centrale e per la vicinanza al casello autostradale di Angri, da cui dista circa 500 mt.

È possibile richiedere le informazioni necessarie per accedere alla struttura riabilitativa attraverso l'ufficio Accettazione.

Orari

Per fissare un appuntamento l'ufficio osserva i seguenti orari

- » dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 20,00;
- » il sabato dalle ore 8,00 alle 14,00.

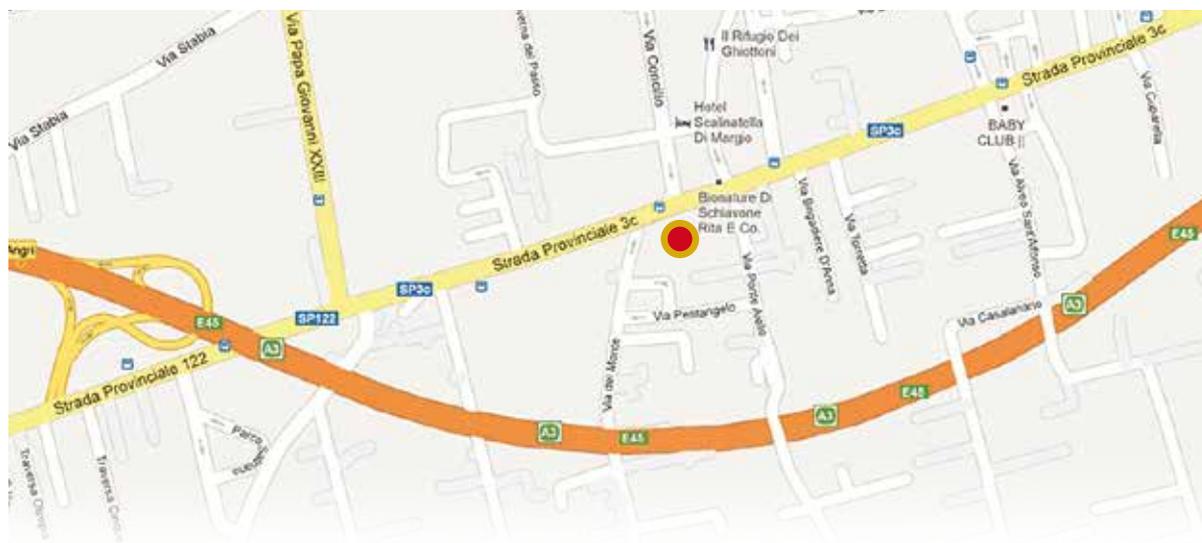
Telefono 081.5134742 / 081.5134744 - fax 081.946724

mail: segreteria@fondazionepeppinoscoppa.it

www.fondazionepeppinoscoppa.it

Parcheggio

La struttura è dotata, all'interno, di un'area parcheggio non custodito.





2.1

ACCETTAZIONE DELLE RICHIESTE E PRESA IN CARICO

Il Centro di Riabilitazione eroga prestazioni sia all'interno della propria struttura che presso il domicilio del paziente.

Possono essere erogati due tipologie di trattamento:

1. trattamenti ai sensi dell'ex art.26 della legge 833/78
2. trattamenti ambulatoriali fascia B

2.2

Ex art. 26 L.833/78

L'utente per poter accedere ai trattamenti erogati dal Centro deve per tutti gli interventi riabilitativi rivolgersi al Distretto sanitario di appartenenza, che provvederà a prenotare una visita con il Medico Specialista, il quale rilascerà una prescrizione o proposta terapeutica. Una volta ricevuta la prescrizione, l'utente si reca presso il Centro e la consegna all'operatore in accettazione. In caso di disponibilità del Centro, l'utente è sottoposto a visite specialistiche e ad accertamento diagnostico. Lo specialista elabora un progetto terapeutico con indicazione del tipo di trattamento, della frequenza e della durata e lo consegna all'utente (o al tutore). L'utente consegna al Distretto sanitario di appartenenza il progetto terapeutico con il quale il Centro comunica la propria disponibilità al trattamento. L'ASL di appartenenza rilascia all'utente l'autorizzazione al trattamento. D.G.R.377/98

2.3

Trattamenti ambulatoriali Fascia B

L'Utente per poter accedere ai trattamenti erogati dal Centro deve rivolgersi al medico specialista prescrittore di Struttura pubblica, che rilascerà un piano/progetto riabilitativo con indicazione della tipologia del trattamento (con relativo codice previsto dal nomenclatore) e la durata.

Successivamente per l'accesso ai trattamenti di medicina fisica e riabilitativa il progetto terapeutico va prescritto su ricettario regionale a cura dei medici di medicina generale/pediatri di libera scelta sulla base dei programmi riabilitativi prescritti dai medici specialisti della branca



riabilitazione. All'impegnativa del MMG/PLS va allegata obbligatoriamente copia del piano/progetto terapeutico sul quale il MMG/PLS è tenuto ad apporre il proprio timbro e firma. Una volta ricevuta la prescrizione, l'Utente si reca presso il Centro e la consegna all'operatore in accettazione. In caso di disponibilità della struttura l'O.A. procede all'accettazione e all'inserimento in terapia. L'utente è così accolto in osservazione e riabilitazione dal Centro, che provvede a sottoporre, in base alla diagnosi contenuta in prescrizione, l'utente a visita specialistica.

Partecipazione alla spesa

Per le prestazioni che prevedono il pagamento del ticket l'utente provvede al pagamento in contanti.





3.1

REPARTI

Direzione Amministrativa
Angelo Scoppa

Direzione Sanitaria
Dott. Mario Rizzano

Direzione Tecnica
Dott.ssa Flavia Frontera

Il Centro di Riabilitazione offre i seguenti servizi specialistici:

Neuropsichiatria infantile

Foniatra

Fisiatria

Audiologia pediatrica

Ortopedia

Audiometria tonale

Posturologia

Psicoterapia

Otorinolaringoiatria

Musicoterapia



TRATTAMENTI RIABILITATIVI

EROGATI IN ACCREDITAMENTO CON L'ASL SA

Riabilitazione neuromotoria riguarda il trattamento di soggetti con menomazioni del sistema nervoso centrale o periferico, dovute ad accidenti vascolari (ad es. l'ictus), degenerazioni (ad es. il morbo di Parkinson), infiammazioni (ad es. le encefaliti), malattie autoimmuni (ad es. la sclerosi multipla e la poliradicolonevrite), traumi cranici.

Riabilitazione ortopedica è rivolta ai pazienti operati di fratture scheletriche, di artroprotesi, di anca e di ginocchio.

Riabilitazione logopedica è rivolta a soggetti affetti dai disturbi della comunicazione causati da alterazioni della funzione fonatoria, della funzione uditiva, delle funzioni neuropsicologiche e da disturbi dell'apprendimento. Ai fini riabilitativi vengono adottate le più recenti tecniche riconosciute in campo internazionale con l'ausilio di computer con software dedicati e di strumentazione specifica. È presente, inoltre, un ambulatorio, l'U.R.I.A. (Unità Riabilitativa Integrata Audiolesi) che si occupa di prevenzione, cura e riabilitazione di soggetti ipoacusici.

Riabilitazione psicomotoria è una pratica di aiuto che mira a riorganizzare il giusto equilibrio ed interazioni fra funzioni somatiche, affettivo-emotive e cognitive, tramite l'utilizzazione privilegiata dell'azione condivisa. Si rivolge ai bambini in età evolutiva che presentano i ritardi della sviluppo psicomotorio, disturbi del comportamento, della comunicazione e dell'apprendimento.

Terapia occupazionale prevede interventi sia emotivi che cognitivi. Le attività finalizzate hanno effetto organizzativo e integrativo sul funzionamento della persona ed includono le tre sfere di attività della vita quotidiana: attività di esistenza (legata allo sviluppo dell'autonomia della persona), attività di lavoro (volta a favorire le abilità espressive), attività di gioco attraverso attività strutturate con regole, finalizzate a favorire i processi di socializzazione.

Idrokinesiterapia indicata nelle patologie neuromotorie, ortopediche e nelle affezioni reumatiche, in quanto permette una graduale ricerca della coordinazione, sfrutta l'azione del calore sulla spasticità, favorisce l'integrazione della sensibilità propriocettiva ed estero-cettiva.

Psicoterapia individuale e familiare si prefigge l'obiettivo di fornire sostegno, elaborazione e cura di disturbi e patologie dell'età evolutiva, problematiche familiari e difficoltà relazionali.



Assistenza sociale è un servizio professionale che garantisce l'accoglienza, l'informazione e la consulenza sociale agli utenti, favorendo, inoltre, il raccordo tra il Centro e altri Enti territoriali (ASL, Comune, Scuole).

Servizio semi-residenziale è rivolto a bambini, adolescenti e giovani adulti con Ritardo mentale di vario grado, autismo o altri disturbi generalizzati dello sviluppo. Si svolge con permanenza quotidiana prolungata (6 ore al giorno) attraverso la realizzazione di diverse attività terapeutiche: fisioterapia, psicomotricità, logopedia, terapia occupazionale, attività motorie, ludiche e sociali con educatori professionali ed animatori di comunità.

3.3

EROGATI IN FORMA PRIVATA A PAGAMENTO

La Fondazione Scoppa ha istituito nel 2° padiglione di Villa S.Giovanni un reparto di terapia fisica e riabilitazione che si avvale della preparazione ed esperienza di personale altamente qualificato e specializzato.

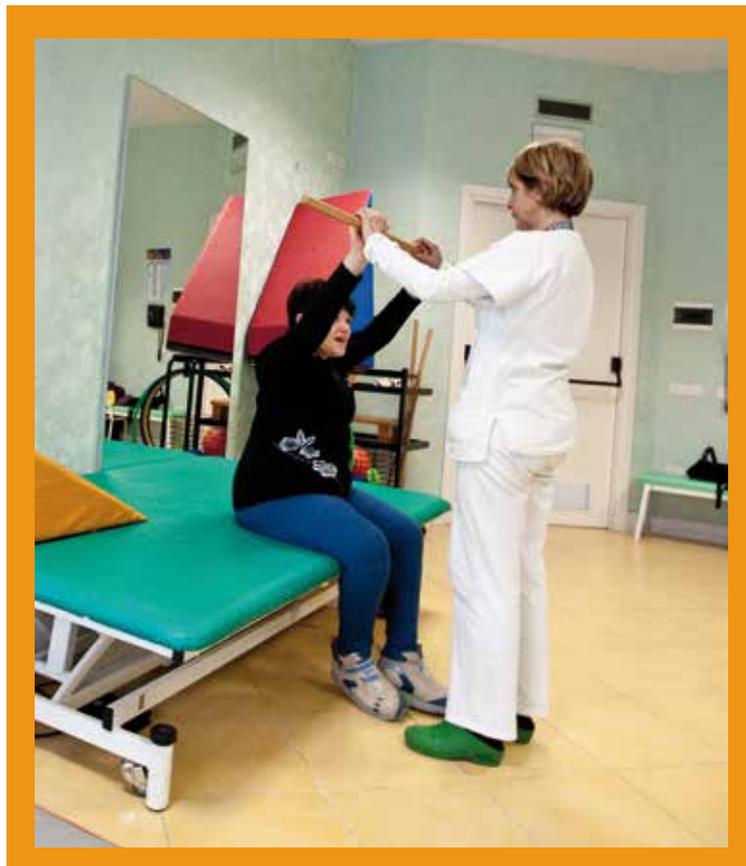
Il programma di riabilitazione personalizzato viene messo a punto dal medico fisiatra sempre presente nel Centro che dopo la visita fisiatrica, prescrive i trattamenti più adeguati che vengono gestiti in ambienti diversi per rendere la cura efficace ma anche piacevole e confortevole.

Il reparto di terapia fisica e riabilitazione offre i seguenti servizi:

- Palestra per rieducazione funzionale neuromotoria
- Piscine per idrokinesiterapia in acqua a 34° C ed accesso facilitato
- Ambulatorio fisioterapico con erogazione delle seguenti terapie:



- Massoterapia segmentale e totale
- Rieducazione funzionale
- Ginnastica posturale
- Kinesiterapia
- Infrarossi
- Ultrasuoni
- Elettroterapia (Diadinamiche - Tens - Elettrostimolazioni)
- Ionoforesi
- Laserterapia
- Magnetoterapia
- Linfodrenaggio
- Tecarterapia





IDROKINESITERAPIA

Il reparto di idrokinesiterapia è dotato di due piscine, una per adulti e una per bambini, attrezzate per il nuoto controcorrente e con idrogetto ad aria micronizzata.

La terapia in acqua ha molteplici caratteristiche terapeutiche a partire dalla temperatura calda che permette il rilassamento muscolare ed una diminuzione del dolore.

Inoltre permette di lavorare in assenza quasi totale del peso corporeo favorendo esercizi riabilitativi che a secco risulterebbero particolarmente dolorosi e difficili se non dannosi.

Grazie alla pressione dell'acqua, poi, stimola il flusso linfatico e circolatorio.

La riabilitazione idrokinesiterapica è indicata per patologie ortopediche e neurologiche sia per l'età adulta che per quella evolutiva:

- scoliosi
- lombalgie e lombosciatalgie
- artrosi (cervicale, anca, ginocchio, spalla, ecc.)
- riabilitazione post-intervento chirurgico (spalla, colonna vertebrale, gomito, anca, ginocchio)
- patologie neurologiche (sclerosi multipla, neuropatie periferiche, distrofia muscolare, ecc.)
- fibromialgie
- artrite reumatoide
- artriti

Gli utenti che accedono ai trattamenti sono assistiti da un'equipe tecnica specialistica costituita da:

- Fisiatra
- Terapisti della riabilitazione
- Psicomotricisti
- OSS

ACCESSO ALLE TERAPIE PRIVATE

Per accedere alle terapie erogate a pagamento occorre rivolgersi all'accettazione del Centro.

La segreteria provvede a prenotare la visita specialistica e dopo avere verificato la disponibilità per i trattamenti predisposti, concorda con l'Utente gli orari e la relativa prenotazione.

3.5

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Centro adotta e considera propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

- 1. Prevenzione** (definizione dalla Carta Europea dei diritti del malato: incrementare la consapevolezza delle persone).
- 2. 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).
- 3. 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).



- 4. 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.
- 5. 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.
- 6. 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.



7. 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.

8. 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.

9. Sicurezza dei trattamenti sanitari definizione: Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. 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.



11. Iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari definizione: Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Personalizzazione del trattamento definizione: Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

13. 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.

14. 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.



Alla luce di tali principi 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. Gli indicatori e gli standard, qualora non siano già desumibili da altri atti regolamentari nazionali o regionali - esempio tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali - saranno fissati da un successivo atto regionale:

- 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
- confort





4.1

OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi generali della Carta dei Servizi sono:

- garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;
- favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;
- migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;
- verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standards che l'azienda si impegna a perseguire;
- favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;
- garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività dell'Azienda e attraverso la gestione dei reclami.

In particolare la Carta dei servizi:

- a) Adotta gli standard di qualità del servizio;
- b) verifica impegni assunti
- c) Formazione del personale
- d) rilevazione della soddisfazione degli utenti e gestione dei reclami da loro proposti
- e) Questionario di rilevazione del gradimento

4.2

FORMAZIONE

Coniugare la pratica clinica con la formazione e il costante aggiornamento dei propri operatori sanitari è l'obiettivo istituzionale della Fondazione.

Tra gli impegni della Fondazione c'è quello di organizzare Eventi formativi e di aggiornamento professionale nell'ambito del programma ministeriale E.C.M. (Educazione continua in medicina).

ENTI CONVENZIONATI per tirocini pre e post laurea

Seconda Università degli Studi di Napoli, Università degli Studi di Napoli Federico II, Università degli Studi di Salerno, Università La Parthenope di Napoli, Università degli Studi Suor Orsola Benincasa.

La Carta dei Servizi è lo strumento d'interfaccia tra la Fondazione e gli Utenti. In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce a questi ultimi un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare la Fondazione:

- Adotta standard di qualità del servizio;
- Verifica il rispetto degli standard;
- Verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- Assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi e i diritti stessi dell'Utente.

La Fondazione Peppino Scoppa ha intrapreso un percorso che ha portato a dotarsi di un Sistema di Gestione per la Qualità, secondo gli standard definiti dalla norma UNI EN ISO 9001 : 2000.

OBIETTIVI E IMPEGNI PER LA QUALITÀ

Il soddisfacimento delle necessità degli utenti in conformità alle norme dell'etica professionale ed alle più avanzate procedure riabilitative costituisce la mission della Fondazione Peppino Scoppa Onlus.

La Fondazione Peppino Scoppa non è solo un centro di riabilitazione estremamente avanzato, non è solo una struttura di grande pregio che adotta le più moderne terapie contro l'handicap e per il trattamento di patologie dalle più gravi alle più leggere, la Fondazione Peppino Scoppa è innanzitutto un'idea che vive ogni giorno: dare alla speranza strumenti concreti perché si traduca in realtà.

Si è cercato di offrire risposte nuove ed altamente qualificate nel settore delicato dell'assistenza ai più deboli avendo sempre presente che il centro dell'attività della Fondazione Peppino Scoppa è il paziente. La struttura, l'azione del personale, l'organizzazione del tempo, in una parola tutte le attività, devono essere orientate in funzione dei bisogni del paziente e della terapia. Affinché tutto ciò sia possibile è necessario mettere in campo risorse professionali diverse ed integrate, strutture adeguate, terapie avanzate e continuamente aggiornate. Per garantire il raggiungimento di tali obiettivi la Presidenza ha definito alcuni principi che devono essere noti e condivisi da tutte le funzioni interne.

Tali principi sono:

1. Soddisfazione del cliente esterno;
2. Soddisfazione del cliente interno (personale) e del contesto sociale;
3. Miglioramento continuo delle prestazioni.

Il perseguimento di tali principi avviene attraverso l'ottemperanza di precisi parametri.

La nostra priorità di azione ed i metodi che adottiamo per raggiungere gli obiettivi sono:

1. Articolati e programmati nel tempo;
2. Coerenti con gli obiettivi previsti nei documenti di programmazione sanitaria regionale e nazionale.

La direzione della struttura coinvolge nella elaborazione del documento tutte le articolazioni organizzative al fine di garantirne la forte condivisione dei contenuti.

La direzione della struttura ha in forte considerazione le indicazioni provenienti da associazioni e comitati e i suggerimenti raccolti direttamente dagli utenti attraverso comunicazioni, interviste, questionari, reclami.

La direzione fornisce a tutte le articolazioni organizzative interessate gli obiettivi e le funzioni ad esse assegnate.

Obiettivi della struttura sanitaria, sia di breve termine (annuali) che di medio e lungo termine (4 anni).

Gli obiettivi della struttura devono tenere in considerazione i seguenti elementi:

1. la valutazione dei bisogni e della domanda;
2. il soddisfacimento del cittadino-utente in conformità alle norme e all'etica professionale;
3. il continuo miglioramento del servizio;
4. l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni di servizio.

In definitiva si procederà al raggiungimento dei propri obiettivi gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro), e sviluppando la capacità di lavorare insieme agli altri.

L'applicazione del Sistema di gestione per la Qualità coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale.



Il Presidente, cav. Angelo Scoppa, in qualità di Direttore Amministrativo della Fondazione, si impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla e a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutto il personale. Nel mese di Novembre 2005 la Struttura ha effettuato il passaggio a Fondazione Peppino Scoppa onlus, questa modifica rappresenta ulteriormente l'intento di fornire nei confronti dell'utenza e delle istituzioni una maggiore garanzia di qualità nell'erogazione del servizio sanitario prestato.



In armonia con i principi di trasparenza e partecipazione, previsti dalla legge 241/90 e seguenti, è attivo un sistema di iniziative atto a favorire l'interazione tra l'ente erogatore di servizi e l'utenza. La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle relative modalità di accesso, anche attraverso:

1. concessione di spazi che consentano alle associazioni di volontariato di poter partecipare a momenti istituzionali e di indirizzo dell'organizzazione dei servizi, delle attività svolte e delle prestazioni erogate;
2. rilevazione del gradimento da parte dell'utenza delle prestazioni fruitive.

A tal fine, attraverso la somministrazione di questionari di valutazione, vengono presi in esame alcuni indicatori di qualità, in particolare: la qualità dei rapporti con il personale, la qualità della prestazione, la puntualità dell'esecuzione della stessa, il comfort offerto.

Divieto di fumo

Viste le disposizioni dell'art. 51 del comma 5 della legge del 16/01/2003, n°3 e nel rispetto della salute di tutti gli Ospiti e degli operatori in tutta la struttura è proibito fumare.

Il personale medico, infermieristico e assistenziale è stato formalmente incaricato di verificare che tale disposizione sia rispettata.

In tutta la struttura sono stati appesi cartelli in merito alla normativa in vigore e le sanzioni per i contravventori.

La sicurezza e salute nei luoghi di lavoro

Le disposizioni di cui al D.lgs 81/08 (e successivi aggiornamenti) hanno richiesto alle direzioni di aziende ed enti un notevole impegno di verifiche e controlli, di adeguamenti organizzativi, di informazione al personale, di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro.

L'ottemperanza a tali normative ha richiesto un attivo lavoro di analisi e valutazione dei rischi da parte della dirigenza e dei tecnici, ed una conseguente opera di coinvolgimento, di sensibilizzazione e formazione sul campo di tutti gli operatori, stimolandoli a riconoscere e prevenire le situazioni di pericolo e danno, sicchè un programma di sicurezza per i lavo-



ratori è diventato anche un'opportunità di miglioramento della qualità del lavoro e della sicurezza dell'utenza.

Normativa e informativa privacy

I dati personali forniti dagli assistiti sono sottoposti alla tutela della privacy ai sensi del decreto legislativo n.196/2003.

Tutte le attività sono basate sui seguenti principi:

1. imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
2. piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
3. definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'amministrazione locale

rispetto alla promozione della qualità del servizio ed alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;

4. organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;

5. ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

La Fondazione Peppino Scoppa si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede ai cittadini un coinvolgimento attivo in questo processo.

I paziente che si rivolge al centro sono riconosciuti i seguenti diritti:

Art. 1 – Nel centro ai sensi dell’art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato presso la Direzione Tecnico-Sanitaria l’ufficio reclami a cui sono attribuite le seguenti funzioni:

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all’art. 2 del presente regolamento;
2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante su delega della Direzione Amministrativa;
3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant’altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
4. Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dal legale rappresentante del centro in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell’art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.

Art. 2 – Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Campania.

Art. 3 – I soggetti individuati all’art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l’interessato abbia avuto conoscenza dell’atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione e consegnata alla Direzione Sanitaria;
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.

Art. 4 – La Direzione Sanitaria provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.

Art. 5 – Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene trasmesso alla Direzione, che dovrà provvedere alla comunicazione della decisione adottata. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. Produrre una nuova istanza.

Art. 6 – La Direzione Sanitaria dovrà curare:

- L'invio della risposta firmata dalla Direzione Amministrativa all'utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;
- L'invio alla Direzione dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 gg. dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario.

- l'Utente che chiede di essere assistito dal personale della struttura deve:
 1. Adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti nella struttura al fine di rendere più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura e rendere più confortevole la sua permanenza insieme a tutti coloro che condividono la sua esperienza di Utente;
 2. Rispettare il divieto di fumare, disciplinato da apposita legge e condiviso da tutti gli operatori del Centro;
 3. Osservare gli orari previsti dalla struttura in ogni circostanza.Tutto ciò, può essere fatto in piena garanzia di anonimato attraverso colloqui, comunicazioni telefoniche, lettere, fax, compilazione dei questionari o dei moduli redatti dai ns. uffici e messi a disposizione dell'utenza. Tutte le comunicazioni pervenute saranno vagliate dai responsabili del centro che una volta esperita un istruttoria che verifichi le responsabilità, informerà il pz. dell'esito del reclamo entro 2-10 giorni dalla data dell'inoltro dello stesso.



Fondazione Peppino Scoppa

Centro Medico di Riabilitazione

via dei Goti, 27 - 84012 Angri (Sa) tel. 0815134742 / 0815134744
fax 081946724 - mail: segreteria@fondazionepeppinoscoppa.it



20° ANNIVERSARIO
1992 - 2012