



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)

Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa

Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12

Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro

ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE

SEZIONE DI MASSA – CARRARA

C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

CARTA DEI SERVIZI





-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)
Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa
Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12

Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro
ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE
SEZIONE DI MASSA – CARRARA

C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

CARTA DEI SERVIZI [PA 02]

Premessa

La **Carta dei Servizi** dell'**A.I.A.S. ONLUS** di Massa Carrara (di seguito denominata A.I.A.S.), revisionata nel mese di Giugno 2016, è rivolta agli utenti dei nostri servizi ed ha coinvolto nella sua stesura diverse professionalità che hanno raccolto dati ed informazioni sui servizi e sulle prestazioni, analizzando i processi organizzativi e le varie componenti della struttura che si presentano all'utente nel momento della richiesta del servizio.

VALORI

I principi ispiratori delle politiche di A.I.A.S. sono:

Uguaglianza e Imparzialità. Le regole in base a cui le prestazioni ed i servizi vengono erogati sono adottate sulla base del principio d'uguaglianza formale, ma soprattutto sostanziale, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinione politica e condizione personale e sociale; le norme così individuate sono quindi applicate nel pieno rispetto del principio d'imparzialità.

Continuità. La programmazione dei giorni e dell'orario di trattamento garantisce la continuità delle prestazioni riabilitative.

Diritto di scelta. L'utente ha diritto di scegliere, sul territorio nazionale, la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

Partecipazione. Ogni Ospite è chiamato ad essere partecipe e corresponsabile della gestione della propria salute e del clima sociale che caratterizza la vita della struttura. Sarà chiamato a dare il suo apporto in termini di suggerimenti, dove il caso, di lamentele o encomi.

Efficienza ed Efficacia. Le attività vengono pianificate in modo da garantire la promozione della salute, evitare sprechi di risorse e migliorare l'efficienza delle prestazioni erogate, senza compromettere l'efficacia del servizio reso.

Trasparenza. Il paziente ha diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni, alle modalità di accesso, lo stesso ha diritto di poter identificare al momento le persone che lo hanno in carico, di ottenere dagli operatori sanitari informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi e alla terapia proposta.



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)

Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa

Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12

Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro

ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE

SEZIONE DI MASSA – CARRARA

C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)
Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa
Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12
Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro
ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE
SEZIONE DI MASSA – CARRARA
C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

La Carta dei Servizi è uno strumento pratico e di pubblica utilità rivolto a tutti coloro che usufruiscono dei servizi sanitari erogati dall'A.I.A.S., fornisce informazioni per aiutare le persone ad orientarsi all'interno della struttura sanitaria; essa è essenzialmente volta a facilitare agli utenti l'accesso ai servizi forniti, e può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute in quanto attribuisce al cittadino-utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Questo documento è articolato in brevi capitoli, sintetici e di facile comprensione, articolati in modo da rispecchiare il **percorso del paziente** all'interno della struttura.

INDICE

STORIA DELL'A.I.A.S.	5
MISSION.....	5
ATTIVITA' DELL'A.I.A.S. ONLUS DI MASSA CARRARA.....	5
ORGANICO DEL CENTRO A.I.A.S.	6
SERVIZI.....	6
SITO INTERNET AZIENDALE	7
CONTATTI.....	7
CENTRALINO E INFORMAZIONI	7
UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO	8
COME RAGGIUNGERCI.....	9
RICONOSCIMENTO DELLE BARRIERE FISICHE/ARCHITETTONICHE E PROTEZIONE.....	12
MODALITA' DI RICHIESTA E DI ATTIVAZIONE.....	12
PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.....	13
INFORMAZIONE.....	13
COMUNICAZIONI ALL'ASSISTITO.....	13
SEGNALETICA.....	14
IDENTITÀ PERSONALE SANITARIO	14
SICUREZZA DEL PAZIENTE.....	16
TUTELA DEI CITTADINI APPARTENENTI ALLE CATEGORIE A RISCHIO, CITTADINI FRAGILI E MINORANZE ETNICHE/RELIGIOSE.....	17
DIRITTO AD OTTENERE SPIEGAZIONI.....	18
PREPARAZIONE ALLE PRESTAZIONI.....	18
CONTINUITÀ.....	19
COME ANNULLARE UN APPUNTAMENTO.....	19
ATTIVITA' DELL'A.I.A.S. ONLUS DI MASSA CARRARA.....	19
MODALITA' RILASCIO CERTIFICAZIONI/REFERTAZIONI CLINICHE/CARTELLE CLINICHE/ATTI AMMINISTRATIVI.....	21
IMPEGNI AZIENDALI PER GARANTIRE LA QUALITA'	21
INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA.....	21
COMFORT ALL'UTENZA.....	22
DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE	23
EMERGENZA, SICUREZZA E DIVIETI.....	24



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)

Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa

Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12

Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro

ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE

SEZIONE DI MASSA – CARRARA

C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

STORIA DELL'A.I.A.S.

L'**A.I.A.S. ONLUS** di Massa Carrara è un'associazione senza scopo di lucro fondata nel 1968 da Luigi Bertolini, allora assessore alla sanità del Comune di Carrara, e da un gruppo di genitori di soggetti disabili che non trovavano risposte al bisogno di trattamenti riabilitativi per i loro figli nella nostra provincia. L'Associazione è gestita da un Consiglio direttivo formato in maggioranza da genitori a cui possono partecipare anche soci che non abbiano familiari disabili, il Consiglio Direttivo viene eletto ogni tre anni dall'Assemblea dei Soci. Fanno parte dell'Assemblea dei soci tutti coloro ai quali sia stata accettata la richiesta di tesseramento e siano in regola con il versamento delle quote sociali dell'anno precedente e che, al momento dell'assemblea, abbiano rinnovato la tessera dell'anno in corso. L'importo della quota sociale è fissato annualmente dall'assemblea nazionale dei delegati di tutte le sezioni A.I.A.S. Chiunque può richiedere di essere socio della sezione A.I.A.S. di Massa-Carrara, purché si riconosca nella mission dell'A.I.A.S..

MISSION

L'A.I.A.S. si propone di aiutare i disabili a diventare, per quanto possibile, indipendenti sia fisicamente, sia socialmente, sia economicamente e di sostenere dal punto di vista morale, psicologico e formativo i genitori e chiunque si occupi dei loro problemi. In tale spirito essa persegue l'obiettivo della solidarietà, della partecipazione effettiva, delle persone in situazione di handicap, alla programmazione, organizzazione e gestione democratica dei servizi e delle attività loro destinati.

ATTIVITA' DELL'A.I.A.S. ONLUS DI MASSA CARRARA

L'**A.I.A.S. ONLUS** di Massa Carrara si occupa di riabilitazione nella nostra provincia con una sede a Marina di Massa, offrendo le proprie prestazioni, sia ai privati che ne facciano richiesta, sia in regime di convenzione con l'Azienda Azienda USL Toscana Nord-ovest, e con INAIL.

A.I.A.S. fornisce prestazioni di tipo ambulatoriale, domiciliare e Hospital - Day a pazienti affetti da patologie neurologiche di tipo centrale o periferico (patologie neuromuscolari e neurodegenerative) e soprattutto paralisi cerebrali infantili, oltreché da patologie reumatologiche, patologie dolorose croniche e di origine tumorale e affezioni dell'apparato locomotore, sindromi genetiche, cromosomiche e/o malformative. Gli operatori sono specializzati soprattutto nella presa in carico di soggetti in età evolutiva, nell'ottica di una "riabilitazione globale" volta non soltanto alla "riabilitazione funzionale", ma ad un recupero psico-fisico e sociale con particolare riferimento al settore scolastico e ad eventuali inserimenti lavorativi.



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)
Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa
Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12
Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro
ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE
SEZIONE DI MASSA – CARRARA
C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

A tal fine l'**A.I.A.S.** ha firmato un protocollo d'intesa con l'ex Azienda U.S.L. n° 1 (UFSMIA e UFRRF) per l'integrazione scolastica e sociale ed ha aderito ad un progetto sull'integrazione lavorativa al quale partecipano anche l'Azienda U.S.L. Nord-ovest, gli EE.LL. e l'A.N.F.F.A.S. nell'ambito di programmi ed intese.

ORGANICO DEL CENTRO A.I.A.S.

L'organico è composto da varie figure professionali: direttore sanitario, medici specialisti, infermieri, psicologi, pedagogisti, assistenti sociali, fisioterapisti, logopedisti e neuro psicomotricisti dell'età evolutiva, educatori professionali, tecnici della riabilitazione, operatori socio sanitari, direttore amministrativo, impiegati, e autisti.

L'A.I.A.S. offre ai propri utenti i seguenti

SERVIZI

➤ **PSICOLOGIA**

E' il servizio che affronta le problematiche emotive, affettive ed esistenziali del disabile e della sua famiglia. A seconda della difficoltà presentata e in integrazione con gli altri, l'intervento psicologico può assumere la forma del Counseling, del Parent-Training (rivolto ai genitori) e della psicoterapia individuale.

Concorre inoltre alla valutazione complessiva delle capacità del disabile e del funzionamento familiare attraverso l'uso di test, scale di valutazione e questionari validati.

Può essere anche un punto di riferimento cui gli operatori possono rivolgersi per affrontare situazioni complesse ed emotivamente troppo coinvolgenti.

➤ **PEDAGOGIA**

E' il servizio che segue i disabili nel mondo della scuola.

Effettua colloqui di sostegno ai genitori, consulenze per l'orientamento scolastico, progetti educativi-riabilitativi con l'ausilio dei terapisti, progetti educativi in rete con la scuola, collaborazione con gli operatori dell'Azienda sanitaria locale nell'elaborazione di progetti di vita per i disabili, mediazione tra scuola e famiglia.

➤ **SOCIALE**

E' il servizio che assiste e dà sostegno ai disabili e alle famiglie attraverso disbrigo pratiche sociali, colloqui, visite domiciliari e inserimenti lavorativi.

Collabora con la pedagoga per l'integrazione scolastica.



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)
Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa
Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12
Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro
ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE
SEZIONE DI MASSA – CARRARA
C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

In collaborazione con il Comune di Carrara L'A.I.A.S. invia dei terapisti della neuropsicomotricità negli asili nido per trattamenti finalizzati alla stimolazione globale del bambino disabile.

SITO INTERNET AZIENDALE

Il sito ufficiale dell'A.I.A.S. (<http://www.aias-onlus.it>) rimane un punto di riferimento importante, capace di generare un costante flusso di comunicazione rivolto al pubblico, legato alle strategie aziendali, agli obiettivi da raggiungere, all'istituzione di nuovi servizi/tecnologie e in generale alla vita della Struttura. Esso infatti è uno strumento interattivo e continuamente aggiornato attraverso cui l'utente può ricevere informazioni sulle attività della struttura, reperire riferimenti specifici interni per orientarsi nella conoscenza delle strutture e dei servizi offerti.

CONTATTI

E' possibile contattare il Centro A.I.A.S. al numero di telefono 0585/243831 o fax 0585/245133, oppure tramite posta ordinaria all'indirizzo Via delle Pinete n. 348, Marina di Massa (MS) – 54037 o elettronica all'indirizzo email info@aias-onlus.it

Per rivolgersi all' URP è possibile inviare un'email all'indirizzo urp@aias-onlus.it

CENTRALINO E INFORMAZIONI

All'interno del **Centro A.I.A.S.** è presente un servizio informazioni per il paziente aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 16:30 dopo tale orario le chiamate sono smistate tramite risponditore automatico.

Tramite il front office è possibile reperire la brochure informativa dell'A.I.A.S.



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)
Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa
Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12
Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro
ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE
SEZIONE DI MASSA – CARRARA
C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO

L'**A.I.A.S. O.N.L.U.S.** di Massa Carrara s'impegna a verificare costantemente l'adeguatezza dei servizi erogati e a migliorare gli standard qualitativi degli stessi; per realizzare ciò si avvale anche della collaborazione degli utenti.

A tal fine è stato istituito l'**Ufficio Relazioni col Pubblico** che garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso lo strumento informativo e quello della raccolta dei reclami e delle osservazioni.

L'**U.R.P.** svolge le seguenti funzioni:

- Riceve dagli utenti reclami e/o segnalazioni su eventuali disservizi;
- Provvede ad acquisire tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture operative interessate e li trasmette unitamente al reclamo al Direttore Sanitario ed al Direttore Amministrativo.
- L'U.R.P. provvederà infine a comunicare all'utente interessato entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo o segnalazione quanto deciso dai suddetti Direttori in merito alla soluzione del problema.
- Benché sia possibile reclamare verbalmente presso qualsiasi operatore di AIAS **solo i reclami scritti** possono essere comunicati alla Direzione.
- Il reclamo scritto deve avere le seguenti caratteristiche:
 - 1) Leggibilità: può essere stampato al computer o scritto di proprio pugno, ma dev'essere comprensibile
 - 2) Indicazione del reclamante, se persona diversa dall'assistito indicazione dell'assistito e del rapporto che lo lega all'assistito (parente o rappresentante legale)
 - 3) Sottoscrizione di proprio pugno (in caso di reclamo cartaceo)
 - 4) Indirizzo ove rispondere al reclamo

Tutti i reclami sono trattati e gestiti non solo al fine di soddisfare l'utente che ha contattato l'U.R.P., ma anche per instaurare un circuito virtuoso volto al continuo miglioramento dei servizi offerti dalla struttura.

Per garantire quanto sopra l'**U.R.P.** è a disposizione degli interessati **telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 12:30 ovvero su appuntamento in orario d'ufficio tenuto conto delle esigenze lavorative e di vita dell'interessato.**



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)
Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa
Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12
Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro
ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE
SEZIONE DI MASSA – CARRARA
C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

COME RAGGIUNGERCI

L'A.I.A.S. si trova in Via delle Pinete n. 348, Marina di Massa (MS).



IN AUTO

Da Marina di Carrara

Procedere lungo Viale Cristoforo Colombo ed immettersi in Via delle Pinete, superare il primo il semaforo località Partaccia sempre dritto, superare il secondo semaforo angolo Croce Rossa Italiana sempre dritto, procedere per circa 200m, il Centro AIAS si trova sulla sinistra in corrispondenza dell'ingresso del Camping Souvenir (seguire le indicazioni della cartellonistica).

Da Marina di Massa Viale a mare

Si procede lungo Viale A. Vespucci e ci si immette in Viale Lungomare di Ponente, 1° rotonda prima uscita Via Casola, 2° rotonda terza uscita ci si immette in Via delle Pinete, superate il primo semaforo procedete sempre dritto per circa 500m, superate il distributore

FINA sulla vostra destra, dopo 20m sulla destra si trova l'ingresso del Centro AIAS in corrispondenza con l'ingresso del Camping Souvenir, seguire le indicazioni della cartellonistica.

Dall' autostrada (uscita Massa)

Prendere l'uscita direzione Massa, 1° rotonda prima uscita direzione NOA (Nuovo Ospedale Apuane) Via Enrico Mattei, 2° rotonda sempre dritti seconda uscita Via Enrico Mattei, 3° rotonda sempre dritti seconda uscita Via Enrico Mattei, 4° rotonda prima uscita ci si immette in Via delle Pinete, superate il primo semaforo, procedete per circa 500m, superate il distributore FINA che rimane sulla vostra destra, dopo 20m sulla destra si trova l'ingresso del CENTR AIAS in corrispondenza con l'ingresso del CAMPING SOUVENIR, seguire le indicazioni della cartellonistica.

Dall' Entroterra

Seguire indicazioni per il NOA (Nuovo ospedale apuane), arrivati alla 1° rotonda dell'ospedale sempre dritti seconda uscita Via Enrico Mattei, alla 2° rotonda sempre dritti seconda uscita Via Enrico Mattei, alla 3° rotonda prima uscita ci si immette in Via delle Pinete, superate il primo semaforo procedete per circa 500m, superate il distributore FINA che rimane sulla vostra destra, dopo 20m sulla destra si trova l'ingresso del Centro AIAS in corrispondenza con l'ingresso del Camping Souvenir, seguire le indicazioni della cartellonistica.



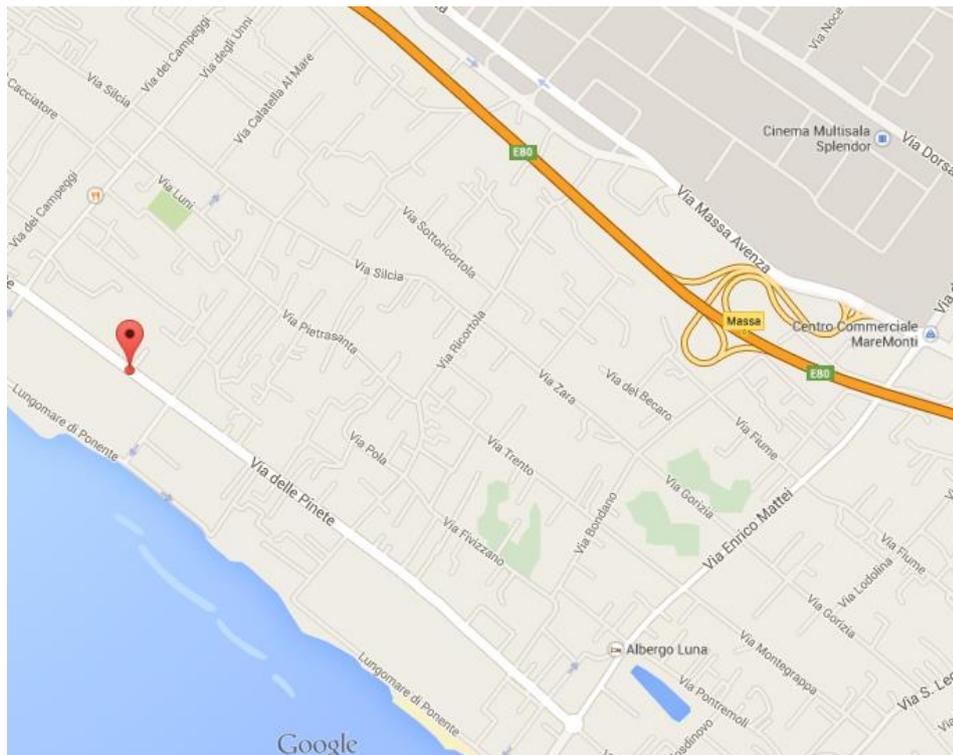
-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)
Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa
Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12
Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro
ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE
SEZIONE DI MASSA – CARRARA
C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

IN TRENO

Scendere alla stazione Massa Centro, da lì è possibile o prendere il taxi o utilizzare il trasporto pubblico salendo su uno degli autobus che viaggiano in direzione del Nuovo Ospedale Apuane, è possibile controllare quali autobus siano necessari per raggiungerci, confrontando la mappa della rete dei trasporti pubblici con gli orari delle varie linee direttamente sul sito dell'ATN.

<http://www.atnsl.it/index.php>





-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)

Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa

Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12

Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro

ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE

SEZIONE DI MASSA – CARRARA

C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

Percorrendo Viale delle Pinete occorre svoltare in questo vialetto privato:



E vi troverete esattamente di fronte al Centro A.I.A.S.





-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)
Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa
Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12
Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro
ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE
SEZIONE DI MASSA – CARRARA
C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

RICONOSCIMENTO DELLE BARRIERE FISICHE/ARCHITETTONICHE E PROTEZIONE

L'A.I.A.S. progetta i propri ambienti e i propri servizi tenendo conto della presenza di barriere architettoniche, e predispone le modalità del loro superamento, volte a proteggere e a venire incontro alle esigenze di pazienti anziani, minori non autosufficienti, disabili, portatori di handicap e con difficoltà di deambulazione, in particolare:

- **ingressi:** esistono percorsi agevolati e ingresso riservato per i pazienti in carrozzella.
- **porte:** sono presenti solo quando devono garantire la privacy o regolamentare l'accesso alle aree protette.
- **ascensori:** è garantito l'utilizzo autonomo da parte di disabili in carrozzella e non vedenti.
- **servizi igienici:** sono presenti servizi igienici progettati per disabili.
- **telefono:** qualora un assistito necessiti di effettuare una telefonata urgente, è garantito l'uso del telefono.

MODALITA' DI RICHIESTA E DI ATTIVAZIONE

Il Centro A.I.A.S. è convenzionato con il Servizio Sanitario per cui per essere ammessi al trattamento ambulatoriale o domiciliare i pazienti devono presentarsi alla segreteria con una prescrizione del medico specialista dell'Azienda U.S.L. di appartenenza. I pazienti in possesso di autorizzazione al trattamento ambulatoriale presso il centro AIAS-ONLUS o domiciliare, vengono inseriti in una lista di attesa che tiene conto non solo dell'ordine temporale di arrivo, ma è stilata in base a criteri clinici; in base a quest'ultima le schede di segnalazione o autorizzazione dei pazienti sono giudicate dal medico specialista per appropriatezza, in base all'età e alla patologia, divise in ordine decrescente di urgenza e inviate alla segreteria medica per l'inserimento.

L'accesso può avvenire anche tramite prescrizione del medico di famiglia per una valutazione fisiatrica ai fini riabilitativi. Se lo specialista lo ritiene opportuno sarà redatto un piano di trattamento che sarà inviato all'Azienda Sanitaria Locale di competenza per la validazione. Validata l'autorizzazione al trattamento da parte dell'A.S.L. di appartenenza, il paziente sarà inserito nella lista d'attesa con l'ordine di priorità deciso dal medico secondo i criteri sopra descritti.

Per essere ammessi al trattamento bisogna presentare autocertificazione dei dati anagrafici e, firmato il consenso al trattamento dei dati personali, portare fotocopia del libretto sanitario,



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)

Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa

Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12

Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro

ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE

SEZIONE DI MASSA – CARRARA

C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

fotocopia del codice fiscale, pagamento o esenzione ticket, ed eventuale fotocopia del certificato di invalidità.

La valutazione dell'appropriatezza delle prestazioni è garantita dalla valutazione diretta del medico responsabile che viene effettuata prima di iniziare il percorso per l'inserimento.

E' inoltre possibile accedere privatamente al trattamento presentando una richiesta o di uno specialista ortopedico o neurologo o fisiatra oppure una richiesta del medico di famiglia... in tal caso lo specialista/medico dovrà preventivamente fornire una valutazione sull'idoneità del trattamento da effettuare.

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

A.I.A.S., nella persona del Responsabile del trattamento dei dati personali dott. Francesco Spataro, e di tutti gli incaricati del trattamento, s'impegna a garantire il massimo rispetto nel trattamento dei dati personali in base ai principi di finalità, completezza, necessità e proporzionalità; come evidenziato anche dalla dettagliata informativa sulla privacy che viene consegnata all'assistito in occasione del primo contatto con la struttura, e dalla formulazione estremamente modulare del consenso al trattamento dei dati personali.

INFORMAZIONE

Il paziente ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e ai trattamenti terapeutici ai quali deve essere sottoposto.

CONSENSO INFORMATO

Il paziente ha il diritto a non essere sottoposto ad alcuna cura o terapia senza aver espresso il proprio consenso. Il personale medico dell'A.I.A.S. illustra al paziente un modulo di "Consenso Informato", differente per ogni tipo di prestazione che ne richieda l'uso, che comprende la modalità di esecuzione, i rischi e i possibili effetti collaterali, da compilare prima di essere sottoposto alla terapia.

COMUNICAZIONI ALL'ASSISTITO

Anche dopo aver acquisito il consenso informato il flusso d'informazioni dall'A.I.A.S. all'assistito è destinato a non interrompersi, l'operatore stesso durante la seduta, ovvero uno o più operatori scelti in base alle valutazioni dell'equipe medica che ha in carico paziente,



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)

Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa

Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12

Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro

ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE

SEZIONE DI MASSA – CARRARA

C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

comunicano, a porte chiuse, nel massimo rispetto della riservatezza, ogni informazione utile al paziente in merito al proprio stato di salute e all'andamento della terapia.

Inoltre, all'ingresso della struttura è presente l'indicazione della stanza, dell'orario e del giorno di ricevimento dei medici con i quali il paziente, o persona da lui delegata, può ricevere informazioni circa l'iter diagnostico e l'evoluzione della malattia.

Per correttezza deontologica e per rispettare gli obblighi di legge sul segreto professionale e sul trattamento dei dati personali, nessuno è autorizzato a fornire informazioni telefoniche su quanto attiene alla salute ed alla sfera personale degli ospiti.

SEGNALETICA

E' presente idonea segnaletica per agevolare l'accesso e l'orientamento degli utenti che utilizzano i servizi situati nella struttura. Il facile riconoscimento dei locali è garantito dall'uso di apposita cartellonistica e chiare indicazioni segnaletiche capaci di guidare l'utente e di dare indicazioni anche sull'orario e sulle attività svolte.

IDENTITÀ PERSONALE SANITARIO

Il diritto all'informazione comprende anche il diritto del paziente di conoscere il nome del medico a cui è stato affidato e di identificare l'identità, la qualifica e il ruolo del personale sanitario. Sono garantiti criteri di accuratezza, completezza, leggibilità e identificabilità dell'operatore nella documentazione clinica.

Nella sede dell'A.I.A.S ogni membro del personale sanitario e dell'intera struttura è identificato da un tesserino di riconoscimento applicato sul camice. Inoltre, le varie sezioni della struttura dove si effettuano le diverse prestazioni, sono evidenziate con una segnaletica chiara ed evidente, all'ingresso, nei corridoi, e nella sala d'attesa.

Si segnalano di seguito le tipologie di prestazioni erogate, responsabile della singola prestazione è l'operatore che la effettua, individuabile tramite l'organigramma che si allega alla presente Carta dei Servizi (allegato A) e il cartellino di riconoscimento indossato.

Prestazioni logopediche (Logopedista)

- Rieducazione delle funzioni deglutorie/digestive
- Rieducazione delle funzioni audiofonologiche e del linguaggio
- Rieducazione delle funzioni sensoriali
- Rieducazione delle funzioni neuropsicologiche
- Rieducazione apprendimenti scolastici

Prestazioni neuromotorie (Fisiatra)



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)

Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa

Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12

Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro

ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE

SEZIONE DI MASSA – CARRARA

C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

- Rieducazione delle funzioni motorie
- Rieducazione funzionale distrettuale
- Rieducazione funzionale generale
- Rieducazione deambulatoria del passo
- Addestramento utilizzo ausili/ortesi

Prestazioni fisioterapiche (Fisiatra)

- Rieducazione delle funzioni cardio-respiratorie
- Rieducazione delle funzioni vescico-sfinteriche

Prestazioni neuropsicologiche (Terapista della neuropsicomotricità dell'Età Evolutiva, logopedista)

- Rieducazione delle funzioni cognitive

Prestazioni psicomotorie/di tipo psico-educativo (Terapista della neuropsicomotricità dell'Età Evolutiva/Pedagogista)

- Rieducazione delle funzioni sensoriali
- Rieducazione delle funzioni adattive
- Rieducazione delle competenze relazionali

Interventi socio-assistenziali (Assistenti Sociali)

- Educazione e tutoraggio

Prestazioni psicoterapetiche (Psicologo)

Monitoraggio neuropsichiatrico/psicologico (Psicologo, neurologo)

Counseling genitori e/o caregivers (Psicologo, Pedagogista, Assistente Sociale)

- Interventi di educazione e tutoraggio per nursing riabilitativo a figure del sistema assistenziale (compresi i care-givers) e rete sociale.
- Parent training

Counseling alle istituzioni scolastiche (Pedagogista)

Tutte le suddette prestazioni sono disponibili anche per chi acceda privatamente, in aggiunta si offre al privato anche la possibilità di sedute terapeutiche con le seguenti macchine.

- Tecar
- Laser (CO²/IR)
- Correnti terapeutiche (tens, elettrostimolazione, ionoforesi, galvanoterapia)
- Cro-system



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)

Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa

Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12

Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro

ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE

SEZIONE DI MASSA – CARRARA

C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

SICUREZZA DEL PAZIENTE

L'A.I.A.S. al fine di garantire la sicurezza del paziente durante il percorso assistenziale adotta le seguenti buone pratiche della Regione Toscana nonché le raccomandazioni del Ministero della salute.

- Prevenzione del Rischio Nutrizionale (MUST: Malnutrition Universal Screening Tool)
- Prevenzione delle cadute (La Prevenzione delle Cadute in Ospedale, scala ReTos)
- Corretta identificazione del paziente (tramite confronto fotografico, poiché il braccialetto di riconoscimento non è applicabile alla nostra struttura)
- Reporting end learning system (RLS: incident reporting, audit clinico, rassegna mortalità e morbilità)
- Comunicazione difficile
- Segnalazione evento sentinella
- Prevenzione Suicidi
- Violenza ai Danni degli Operatori
- Eventi avversi dovuti al malfunzionamento di apparecchi biomedicali
- Prevenzione morte conseguenza al malfunzionamento di un sistema di trasporto.
- Farmaci LASA
- Gestione del dolore
- Igiene Mani (Le Mani Pulite)
- Qualità assistenza nel trattamento delle ulcere da pressione
- Scheda Terapeutica Unica (STU)
- Adozione Indice Deterioramento Cardiaco (MEWS)

L'A.I.A.S. è inoltre dotata di una procedura di prevenzione degli errori in terapia con farmaci LASA.



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)
Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa
Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12
Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro
ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE
SEZIONE DI MASSA – CARRARA
C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

TUTELA DEI CITTADINI APPARTENENTI ALLE CATEGORIE A RISCHIO, CITTADINI FRAGILI E MINORANZE ETNICHE/RELIGIOSE.

AIAS in questi anni si è impegnato a eliminare le barriere architettoniche per permettere agli utenti con disabilità motoria/anziani l'accesso al centro, l'utilizzo delle varie strutture e dei servizi igienici.

Con l'obiettivo di favorire la conoscenza dei servizi offerti da AIAS da parte degli utenti stranieri e per garantire l'adeguata comprensione delle informazioni che vengono date, ci appoggiamo al Comune di Carrara il quale ci mette in contatto con l'associazione culturale Casa Betania ONLUS che dispone della figura del mediatore culturale. AIAS in un'ottica di multiculturalità offre agli assistiti che usufruiscono del servizio mensa, almeno un'alternativa vegetariana nel menù.

AIAS ha instaurato una rete di rapporti con i centri regionali che si occupano delle disabilità trattate all'interno del centro, per i pazienti ipovedenti siamo in contatto con i centri regionali di riferimento per l'ipovisione (IRIFOR Firenze 055 7949881 <http://www.irifortoscana.it/>, Centro Ipovisione Firenze, nelle persone di Laura "tecnico per le autonomie dell'ipovedente" e suoi collaboratori 339 6844681 Unione Ciechi Pisa 050 502082 <http://www.uici-pisa.it/uic-pisa/>), siamo in contatto con le associazioni sul territorio con le quali collaboriamo (Unione Ciechi Carrara 0585 72175), è prevista entro il mese di maggio la codifica di documenti quali la carta dei servizi in braille e sua traduzione in lingue straniere, poiché AIAS accoglie pazienti di varie nazionalità. Riguardo ai pazienti sordo-muti AIAS è in contatto col centro di Pisa (ORL Cisanello, 050 – 997495, IRCCS Fondazione Stella Maris 050 - 886111).

AIAS s'impegna a rispettare la Carta dei diritti del Bambino in Ospedale (allegata alla Carta dei Servizi) e le linee guida per patologia, inoltre, regolarmente, sono effettuate riunioni di equipe tra il personale del Centro e i referenti/responsabili dell' UFSMIA, UO Recupero e Rieducazione Funzionale, Riabilitazione e Società della Salute per agevolare il percorso del paziente e creare sinergie in un'ottica di crescita personale e professionale.

In aggiunta alle proprie attività istituzionali AIAS s'impegna in numerosi progetti in favore dei cittadini fragili:

- Progettazione educativa in rete con le scuole del territorio e la n.p.i. per i minori in carico al centro AIAS.
- Progetto "La Casina Sabato e domenica in autonomia" Esperienza diurna abitativa per disabili presso un appartamento di AIAS.
- Progetto "AIAS in rete" con ANFFAS e n.p.i. per osservazioni sui minori in carico al centro AIAS presso la famiglia, la scuola in collaborazione con i terapeuti del centro per un progetto educativo comune (approvato maggio 2015)



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)

Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa

Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12

Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro

ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE

SEZIONE DI MASSA – CARRARA

C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

- Progetto “Casa Più a Pontremoli”, esperienza abitativa per giovani adulti disabili, della durata di due anni. Progetto finanziato, su approvazione della Regione Toscana, dalla società della Salute Lunigiana (approvato maggio 2015).
- Progetto “Cammin facendo”, casa per imparare ad essere più autonomi, esperienza per giovani adulti disabili Progetto in rete con ANFFAS, finanziato dalla Fondazione Carispezia. (approvato giugno 2015)
- Conferenze, con specialisti del Centro AIAS, sul tema della disabilità presso le scuole di diverso ordine e grado del territorio
- Progetto “psicomotricità a scuola” presso gli asili nidi del territorio in rete con i comuni di Massa, Carrara, Montignoso. Il progetto è attuato da pedagogiste e terapisti.
- Progetto “Vela”. Esperienza dell’andar per mare degli utenti del centro diurno in rete con il circolo vellico di Carrara.
- Progetto Scuola/lavoro. Tirocinio presso il centro diurno A.I.A.S. di studenti delle scuole superiori a indirizzo socio-pedagogico

DIRITTO AD OTTENERE SPIEGAZIONI

Il paziente che fruisce di prestazioni erogate dall’A.I.A.S ha il diritto in qualsiasi momento di chiedere l’intervento di un medico o di un terapeuta per ottenere spiegazioni sul percorso terapeutico, sulle istruzioni e sui risultati.

PREPARAZIONE ALLE PRESTAZIONI

Il personale della segreteria fornisce al paziente tutte le informazioni utili in relazione all’*iter* della prestazione che deve eseguire; anche mediante la consegna di moduli informativi specifici. Il personale di segreteria è informato di tutte le procedure accessorie per la corretta gestione delle singole prestazioni.



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)

Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa

Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12

Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro

ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE

SEZIONE DI MASSA – CARRARA

C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

CONTINUITÀ

Il paziente ha il diritto alla continuità e alla regolarità nell'erogazione dell'assistenza: in caso di interruzioni o di funzionamento irregolare del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.

Orari di apertura:

L'A.I.A.S. garantisce l'apertura della propria sede e la disponibilità dei servizi erogati in accordo con gli orari affissi e comunicati e delle prenotazioni effettuate.

In occasione delle festività, l'A.I.A.S. è chiuso, gli utenti, sono tempestivamente informati, circa chiusure impreviste; e ciò, in ogni caso non pregiudica la continuità assistenziale.

Le suddette informazioni sono fornite anche all'ASL n. 1, con la quale operiamo in convenzione.

Come comunichiamo l'impossibilità dell'esecuzione della prestazione:

In caso di impossibilità di eseguire la prestazione, il paziente sarà contattato tempestivamente dal centralino tramite il proprio recapito telefonico, sotto indicazione del coordinatore o terapeuta.

COME ANNULLARE UN APPUNTAMENTO

Per annullare un appuntamento è sufficiente telefonare al numero del centralino(+39) **0585 243831** con un preavviso di almeno 24h.

L'A.I.A.S. informa tutti gli utenti che il servizio di pronto soccorso viene effettuato attraverso il 118

ATTIVITA' DELL'A.I.A.S. ONLUS DI MASSA CARRARA

Assistenza Socio-Sanitaria a favore di portatori di handicap

Nei confronti di soggetti affetti da handicap fisici, psichici e sensoriali i servizi dell'A.I.A.S. O.N.L.U.S. di Massa Carrara effettuano:

- interventi di diagnosi, cura e riabilitazione;
- interventi ambulatoriali, domiciliari ed in regime di Day Hospital;
- inserimenti in strutture residenziali e centri diurni di socializzazione, in collaborazione con i servizi presenti sul territorio;
- consulenza e sostegno per la frequenza di corsi professionali, inserimenti in borse- lavoro e attività lavorative;
- consulenza e sostegno per la frequenza scolastica.

Per ulteriori informazioni rivolgersi al Servizio Sociale tramite il Front Office.



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)
Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa
Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12
Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro
ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE
SEZIONE DI MASSA – CARRARA
C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

Attività ambulatoriale/domiciliare di terapia riabilitativa

Le attività ambulatoriali e domiciliari di terapia riabilitativa sono rivolte a tutti i disabili e sono applicate a buona parte di patologie che necessitano di riabilitazione (es.: neurologica, ortopedica ecc.); tali attività comprendono interventi di Fisiokinesiterapia, Logopedia e Psicomotricità.

Per chiarimenti rivolgersi, tramite il Front Office, all' Ufficio Pazienti che provvederà ad illustrare le modalità di accesso in base alle attuali leggi vigenti sull'accREDITAMENTO ed alle eventuali relative variazioni.

Attività semiresidenziale di terapia riabilitativa

Nel Centro diurno di Massa sono inseriti disabili medio-gravi e gravi, fino ad un massimo di 40 posti, seguiti da un'équipe pluridisciplinare formata da diverse figure professionali (Psicologo, Medici specialisti, Assistenti Sociali, Educatori, Infermiere Professionale, OSS, Terapisti della Riabilitazione).

Le attività del Centro diurno per disabili comprendono:

- Riabilitazione
- Socializzazione

Il complesso di queste attività costituisce il cd. "Progetto di Vita", che comprende ogni trattamento inteso, non solo, come trattamento riabilitativo, ma qualsiasi attività tesa a migliorare la qualità della vita del paziente nel suo complesso.

La richiesta d'inserimento va indirizzata al Direttore Sanitario e presentata al protocollo, tale richiesta è inserita in una lista d'attesa; al termine della quale l'effettivo inserimento dovrà essere autorizzato dall' A.S.L. di provenienza.

Attività ambulatoriale tramite accesso privato

Tutte le attività svolte in regime ambulatoriale in convenzione, e altre attività terapeutiche che richiedono l'uso di macchinari, sono erogate anche privatamente, a prezzo di costo.

Inserimenti lavorativi

Al fine di poter realizzare una vera integrazione nella società, permettendo al disabile di acquisire un ruolo sociale attivo, A.I.A.S. all'interno del "Progetto di Vita" collabora al "Progetto Obiettivo", specifico per ogni paziente, tendente ad individuare percorsi e strumenti con finalità d'inclusione sociale e lavorativa, in collaborazione con l'Az. U.S.L. nord-ovest, gli EE.LL. e l'A.N.F.F.A.S.

Alla dimissione dell'assistito, il Centro chiede la convocazione di un Gruppo Operativo Multidisciplinare (costituito da esperti del settore sia dell'A.I.A.S. che degli enti sopracitati), che formula un Progetto Abilitativo - Riabilitativo Globale, teso all'integrazione



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)
Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa
Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12
Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro
ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE
SEZIONE DI MASSA – CARRARA
C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

scolastica/lavorativa, o comunque alla chiusura del rapporto con contestuale presa in carico del soggetto da parte del territorio, senza che l'assistito rischi di ritrovarsi improvvisamente solo;

Per informazioni e chiarimenti rivolgersi, al Servizio Sociale, tramite il Front Office.

MODALITA' RILASCIO CERTIFICAZIONI/REFERTAZIONI CLINICHE/CARTELLE CLINICHE/ATTI AMMINISTRATIVI

I certificati e i referti clinici saranno rilasciati all'interessato, previa richiesta scritta al Direttore Sanitario, nel termine di giorni 5 dalla richiesta.

La richiesta di copia della cartella clinica può essere avanzata da:

- diretto interessato se maggiorenne o dal genitore se il paziente è minorenne
- soggetto esercente la tutela, la curatela o l'affido dell'intestatario, munito del relativo provvedimento
- erede, munito di documento che ne attesti la qualifica, o di atto notorio
- ogni altro soggetto (compreso il coniuge), purché presenti delega scritta su apposito modulo della struttura, nonché i documenti di identità di entrambi (delegante e delegato)

Le cartelle cliniche saranno rilasciate, previa richiesta scritta al Direttore Sanitario, entro il termine di 15 giorni dalla richiesta.

L'accesso agli atti amministrativi è garantito solo per chi accede al Centro A.I.A.S. tramite il Servizio Sanitario Nazionale, le richieste saranno evase entro il termine legale di 30 giorni.

IMPEGNI AZIENDIALI PER GARANTIRE LA QUALITA'

L'**A.I.A.S. O.N.L.U.S.** di Massa Carrara si fa carico di determinare i fattori di qualità e gli standard di funzionamento degli stessi in accordo con quanto espresso in materia dalle Az. U.S.L. di competenza e dalla Regione Toscana.

Il Centro si impegna a rispettare gli standard relativi ai tempi di accesso alle prestazioni in accordo con l'attuale convenzione e con le leggi ed i regolamenti vigenti in materia; verifica l'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Il principale strumento utilizzato per rilevare il livello di gradimento delle prestazioni erogate ai pazienti è il Questionario di Gradimento (*Customer Satisfaction*), che viene distribuito a tutti i pazienti e che può essere restituito in forma anonima inserendolo nell'apposita cassetta



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)
Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa
Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12

Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro
ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE
SEZIONE DI MASSA – CARRARA

C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

collocata all'ingresso nella sala d'attesa. L'A.I.A.S. garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti con periodicità semestrale, promuovendo la distribuzione dei questionari che hanno due principali finalità: da una parte rilevare un giudizio sul funzionamento dell'intera struttura e dei singoli servizi, dall'altra di verificarne la conoscenza da parte degli utenti attraverso le risposte fornite alle singole domande sui vari aspetti della diagnostica, e raccogliere suggerimenti per migliorarne il funzionamento. Dall'analisi dei dati raccolti si giunge a un'adeguata conoscenza delle opinioni e delle aspettative degli utenti, per il fine ultimo di migliorarsi e andare sempre più incontro alle esigenze delle persone

COMFORT ALL'UTENZA

L'A.I.A.S. si impegna a offrire degli ambienti gradevoli e puliti, pasti di qualità e in quantità adeguati alla situazione di salute di ogni singolo utente, distribuiti negli orari stabiliti. All'ingresso del centro ed al 1° piano sono installati distributori di bevande calde, acqua minerale e di cibo confezionato.

La pulizia degli ambienti è affidata a una cooperativa esterna e viene svolta giornalmente. L'A.I.A.S. si impegna a ripristinare tempestivamente, in caso di disservizio, le attrezzature da cui dipende il corretto svolgimento delle attività (servizi igienici, lavandini, ascensori). L'A.I.A.S. mette a disposizione, nel periodo estivo, una spiaggia privata per i pazienti; con allestimento di un parco ausili specifico per pazienti diversamente abili, ad es. sedie job, scivolo per entrare in acqua e sollevatori. Si garantisce ai pazienti semiresidenziali un periodo minimo di 15 giorni alla presenza di personale specializzato.

Il centro dispone anche di ampio giardino, per lo svolgimento di attività di tipo occupazionale (vedi serra) o di tipo ludico.





-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)
Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa
Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12
Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro
ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE
SEZIONE DI MASSA – CARRARA
C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

DIRITTI

L'Ospite ha il diritto di:

- vedere garantita la segretezza di tutti i dati relativi alla propria malattia e alla propria persona. Per questo, all'atto dell'Accettazione, il paziente sarà chiamato a firmare un modulo che autorizza il Centro al trattamento dei dati personali esclusivamente per i fini istituzionali, con il divieto di comunicare la sua presenza nella struttura sanitaria
- ricevere le cure mediche più appropriate ed essere assistito con ogni premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana
- conoscere l'identità e la qualifica professionale del personale che l'assiste. A questo scopo, il personale ha ben visibili sulla divisa il nome e qualifica
- ricevere dal Medico informazione completa e comprensibile circa la malattia e le cure prestate.
- poter presentare reclami nei casi di disservizi, ritardi, atteggiamenti lesivi della propria dignità o del diritto all'assistenza

DOVERI

L'Ospite ha il dovere di:

- adottare un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati;
- collaborare con il personale medico, infermieristico, terapeuti e le altre figure professionali coinvolte nel piano di cure, si ricorda inoltre che eventuali reticenze sul proprio stato di salute (o comunicazioni non tempestive di eventuali variazioni) potrebbero causare un danno al paziente;
- rispettare le prescrizioni raccomandate dal medico;
- comunicare tempestivamente cambi di residenza, o, in caso di minori, cambiamenti che riguardano l'affidamento esclusivamente ad un genitore;
- informare tempestivamente il personale sanitario della propria volontaria rinuncia a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare spreco di tempo e risorse;
- rispettare il divieto di fumare all'interno della struttura;



-A.I.A.S. - O.N.L.U.S.-

ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI
(ENTE RICONOSCIUTO GIURIDICAMENTE CON DECRETO PRESIDENZIALE N. 1070 DEL 28-05-1968)

Autorizzazione d'esercizio n. 94/00 del 21/03/2005 rilasciata dal comune di Massa

Ente accreditato presso il SSR con decreto n. 5822 del 05/12/12

Direttore Sanitario dott. Francesco Spataro

ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE

SEZIONE DI MASSA – CARRARA

C.F. 82000880458 – P.IVA 01323220457

- rispettare gli ambienti, le strutture e gli arredi presenti nella struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti;
- rispettare il personale e gli altri utenti, ogni forma di violenza, fisica o verbale, non è tollerata all'interno di AIAS;
- rispettare l'organizzazione, i percorsi e gli orari previsti nella struttura per consentire lo svolgimento delle normali attività di assistenza e di terapia;
- collaborare segnalando eventuali disfunzioni riscontrate, al fine di permettere il miglioramento della qualità del servizio;
- I pazienti sono tenuti a rispettare la segnaletica stradale presente nel parco della struttura.

EMERGENZA, SICUREZZA E DIVIETI

L'A.I.A.S. è a norma per quanto riguarda la sicurezza della struttura, degli impianti e delle apparecchiature in esso operanti.

- ***In caso di necessità legate alla sicurezza***, bisogna contattare il proprio coordinatore o il medico presente che provvederanno a reperire immediatamente il personale di servizio addestrato per il pronto intervento ed eventualmente attivare il piano di sicurezza e/o le relative procedure di emergenza
- ***In ogni caso di emergenza si raccomanda di mantenere la calma***, di rivolgersi al personale e di seguirne le istruzioni. Il personale è stato addestrato per operare in caso di emergenza
- ***In caso di incendio o presenza di fumo nella struttura o nei servizi***, si prega di avvertire immediatamente il personale ed attenersi poi alle istruzioni impartite
- ***In caso di rapido abbandono della struttura, mantenere la calma***, evitare condizioni di panico e manifestazioni di paura, affidarsi alle istruzioni impartite dal personale di servizio, non perdere tempo per raccogliere indumenti od oggetti personali, dirigersi alla più vicina uscita di sicurezza, che viene segnalata in modo visibile. Non utilizzare gli ascensori.
- ***Gli ospiti in grado di muoversi devono lasciare la struttura autonomamente***, seguendo i cartelli con fondo verde indicatori delle vie di fuga e le istruzioni del personale. Gli ospiti che non sono in grado di muoversi devono attendere con calma i soccorsi che il personale, appositamente addestrato, avrà predisposto in breve tempo.

Un'evacuazione ordinata permette un intervento efficace. È importante che i degenti e familiari conoscano preventivamente l'ubicazione della segnaletica e le relative vie di fuga, indicate nei cartelli posti nei corridoi.