



**Regolamento di organizzazione
della Lista di Attesa e Lista di
Prenotazione per i servizi
riabilitativi a regime
ambulatoriale e domiciliare**



SOMMARIO

Art. 1 Oggetto del regolamento e riferimenti normativi

Art. 2 Finalità, principi e criteri organizzativi

Art. 3 Campo di applicazione

Art. 4 Utenti e primo contatto

Art. 5 Lista di prenotazione e accesso

Art. 6 Lista di attesa e accesso ai servizi riabilitativi ambulatoriali/domiciliari

Art. 7 Spostamento delle prenotazioni

Art. 8 Durata delle liste di prenotazione

Art. 9 Norme transitorie e finali

Diritti e Doveri del Cittadino

Art.1 Oggetto del Regolamento e Riferimenti normativi

Il presente regolamento fissa i criteri operativi che Villa Angela adotta al fine di rendere chiari e trasparenti i criteri di organizzazione delle prenotazioni dei servizi riabilitativi erogati in regime ambulatoriale e domiciliare. Il presente documento è finalizzato all'adesione dei seguenti riferimenti normativi:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.1995 (requisiti carta servizi sanitaria);
- GDPR 2016/679 "Codice in materia di protezione dei dati Personali".

Art.2 Finalità, principi e criteri organizzativi

Villa Angela è un Centro di Riabilitazione - accreditato con il Sistema Sanitario Nazionale, per l'erogazione dei seguenti servizi:

- a) Servizio di Riabilitazione Residenziale a Ciclo Continuativo -
- b) Servizio di Riabilitazione Residenziale a Ciclo Diurno -
- c) Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale -
- d) Servizio di Riabilitazione Domiciliare -

Ciò che la caratterizza Villa Angela - oggi come ieri - è l'umanizzazione e la personalizzazione dell'intervento verso la persona disabile, la profonda motivazione sia ad individuare risposte reali e concrete alle problematiche legate alla disabilità quanto a promuovere eventuali nuovi percorsi d'integrazione ed inserimento sociale.

PRINCIPI

- **Eguaglianza:** Nell'erogazione dei servizi sanitari dev'essere garantita l'uguaglianza di tutti i cittadini utenti: nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche o per grado di complessità della patologia riabilitativa. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **Imparzialità:** Il comportamento del soggetto erogatore di servizi sanitari deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità:** L'erogazione dei servizi riabilitativi deve essere continua, regolare e senza interruzioni; in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.
- **Diritto di scelta:** Tale diritto rientra in quello della libertà personale ed in quello della libera circolazione del cittadino che, può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale.
- **Partecipazione:** Il C.d.R. "Villa Angela" è tenuto ad attivare una serie di iniziative atte a favorire l'interazione tra Ente erogatore di servizi ed utenza, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per favorire la partecipazione dell'utenza e dei loro familiari alle varie fasi di attuazione degli interventi.

- **Efficienza ed Efficacia:** L'Amministrazione è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego razionale di adeguate risorse finanziarie.
- **Appropriatezza clinica:** riguarda l'indicazione o l'effettuazione di un intervento sanitario in condizioni tali che le probabilità di trarne beneficio superano i rischi.
- **Appropriatezza organizzativa:** si riferisce al livello assistenziale che deve essere adeguato all'intervento sanitario e clinicamente appropriato in termini di sicurezza e di economicità nel consumo di risorse.

CRITERI ORGANIZZATIVI

L'Organizzazione dei Servizi fa capo all'équipe tecnico-sanitaria, così composta:

- N. 01 Direttore Sanitario specialista in Psichiatria, nonché Psicoterapeuta -
- N. 04 Medici Specialisti (01 in Neuropsichiatria Infantile, 01 in Psichiatria, 01 in Fisiatria)-
- N. 04 Psicologi, di cui 2 specializzati in Psicoterapia -
- N. 04 Assistenti Sociali -

Oltre a Infermieri, Logopedisti, Psicomotricisti, Fisioterapisti, Terapisti Occupazionali, Educatori, Assistenti e/o Operatori socio-sanitari, oltre l'organico amministrativo, tecnico e dei servizi logistici che fa da supporto alle attività sanitarie di riabilitazione.

Art.3 Campo di applicazione

Le disposizioni contenute in questo Regolamento riguardano l'accesso di n.38 prestazioni riabilitative giornaliere, autorizzate per il servizio ambulatoriale, erogate presso la struttura dedicata, che si trova sempre all'interno del complesso in via Ravanusa n. 16 a San Giovanni La Punta, e per l'accesso di n.19 prestazioni riabilitative giornaliere a regime domiciliare.

Lo stesso non trova applicazione riguardo l'accesso alle prestazioni riabilitative a ciclo continuo e a ciclo diurno, poiché per tali prestazioni vige il sistema di accesso unico costituito dalla lista di attesa unica costituita e gestita da parte della locale Azienda Sanitaria Provinciale di Catania.

Art. 4 Utenti e primo contatto

Gli utenti per il primo contatto possono accedere al Servizio Sociale della sede operativa di Villa Angela sita in:

- Via Ravanusa n° 16 - 95037 San Giovanni La Punta (Catania), in cui viene svolta tutta l'attività sanitaria di riabilitazione.



I nostri uffici di Servizio Sociale sono aperti al pubblico: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11.30 alle ore 12.30;

Servizio Sociale Residenziale a Ciclo Continuativo: Lunedì, dalle ore 15.30 alle ore 17.30;

Servizio Sociale Residenziale a Ciclo Diurno: Martedì e Venerdì dalle ore 15.30 alle ore 17.30;

Servizio Sociale Ambulatoriale: Lunedì e Mercoledì, dalle ore 15.30 alle ore 17.30;

Servizio Sociale Domiciliare: Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30;

Segreteria Generale: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; il Lunedì e il Giovedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

I nostri recapiti telefonici:

- Centralini: 095/7410311 - 095/7512515
- Segreteria Generale cell.: 329/8619925
- Servizio residenziale a ciclo continuativo cell.: 3474516931
- Servizio residenziale a ciclo diurno cell.: 3477918320
- Servizio ambulatoriale cell.: 347/7897421
- Servizio domiciliare cell.: 3456567852
- Servizio infermieristico: 348/9406774
- L'indirizzo di posta elettronica: villaangela@tao.it.
- L'indirizzo di posta elettronica certificata: villaangela@pec.it
- L'indirizzo di posta elettronica certificata per le questioni sanitarie: villangela.serviziosanitario@pec.it
- Il sito internet dell'ente è il seguente: villaangela.info

Art. 5 Lista di prenotazione

Per i servizi riabilitativi a regime ambulatoriale e domiciliare, in caso di indisponibilità di posti liberi, la richiesta dell'utente, completa di tutti i dati, viene inserita da parte dell'ufficio di servizio sociale competente per trattamento in un'apposita lista di prenotazione e con un numero progressivo d'identificazione.

L'assistente sociale provvederà a registrare l'istanza e a compilare la scheda di primo contatto. Fatto ciò, il nominativo viene inserito nella lista di prenotazione.

I tempi d'attesa sono legati a molteplici cause reciprocamente interagenti: possibilità di erogare il percorso riabilitativo completo delle varie unità di terapia, così come necessario dal quadro patologico presente, numero progressivo della presentazione dell'istanza, tipologia di trattamento disponibile.

Art. 6 Lista di attesa e accesso ai servizi riabilitativi ambulatoriali/domiciliare

In prossimità della disponibilità di inizio del trattamento, secondo quanto previsto nel precedente paragrafo, l'assistente sociale del servizio riabilitativo ambulatoriale/domiciliare, convocherà l'utente ad eseguire la prima visita dall'equipe collegialmente (As. Sociale, Psicologo, Medico specialista), inserendolo subito dopo nella lista d'attesa con la data della prima visita.

Per il Servizio Domiciliare la prima visita viene effettuata al domicilio dell'utente.

In un secondo momento l'utente potrà essere visitato, se necessario, dai singoli specialisti individualmente.

Gli strumenti utilizzati per la valutazione diagnostica sono:

- Visita Medica Specialistica: Neuropsichiatria infantile, Fisiatra, Foniatra
- Consulenze Di Medicina Specialistica (se necessario): Neuropsichiatrica infantile e/o Foniatrice e/o Fisiatrice -
- Visita e Colloquio Psicologico Clinico ed eventuale somministrazione di Test Psicologici E Neuropsicologici -
- Inchiesta Sociale -
- Osservazione e Valutazione Psicomotoria (se necessario per il caso clinico)
- Osservazione e Valutazione Fisio-kinesiteapica (se necessario per il caso clinico)
- Osservazione e Valutazione Logopedica (se necessario per il caso clinico)
- Valutazione d'équipe per la formulazione della Diagnosi Clinico-Funzionale e del Progetto Riabilitativo Individuale -

Successivamente all'inserimento nella lista d'attesa, all'approfondimento diagnostico e all'accertamento dell'idoneità alla presa in carico del paziente, entro trenta giorni se ne dà comunicazione allo stesso e/o alla famiglia, si formula il Progetto Riabilitativo Individuale e si attiva la procedura prevista per il consenso informato.

A questo punto, attraverso il Servizio Sociale, si avvia l'iter burocratico-amministrativo relativo alla richiesta di autorizzazione al trattamento riabilitativo, da inoltrare presso gli organi competenti del SSN, come da normativa vigente.

Nel momento in cui l'ASP autorizza il PRI, si procede alla presa in carico del paziente con l'inizio del trattamento riabilitativo.

Art. 7 Spostamento delle prestazioni da domiciliare ad ambulatoriale e viceversa

Di norma non è consentito lo spostamento delle prestazioni dal servizio ambulatoriale a quello domiciliare e viceversa.

La direzione sanitaria, tuttavia, concede la possibilità di spostare utenti che, per ulteriori esigenze cliniche, necessitano di una continuità riabilitativa in modalità diversa da quella in atto erogata, potendo usufruire dei servizi riabilitati a regime domiciliare o ambulatoriale.

Ciò è ammesso annualmente per un massimo di 3 posti, nel momento in cui si liberano le unità di terapia.

Art. 8 Durata temporale delle liste di prenotazione

Le liste di Prenotazione non hanno una scadenza temporale. Di questa procedura gli utenti sono avvisati con comunicazione scritta, presente nella sala d'attesa del Servizio Ambulatoriale e personalmente quando viene effettuata la scheda di primo contatto.

Art. 9 Norme transitorie e finali

Il regolamento sulle liste di attesa e di prenotazione, previa approvazione della direzione aziendale è adottato mediante pubblicazione all'Albo dell'Azienda e comporta la revoca di precedenti disposizioni.

Ogni utile modifica, che ogni operatore riterrà utile suggerire, potrà essere apporta con la stessa procedura prevista per la sua approvazione. Con l'entrata in vigore del presente cessa di avere efficacia tutto quanto determinato precedentemente.

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI, COMUNICAZIONI

Al cittadino è garantito il diritto di scelta dell'orario, del giorno di esecuzione della prestazione compatibilmente alle disponibilità presenti. Nel rispetto del principio di efficienza e di efficacia, il CDR potrà chiedere all'utente, per esigenze organizzative sopravvenute, la modifica dell'orario e/o giorno della prestazione con preavviso di un giorno.

Al momento dell'inserimento nella lista di prenotazione, al cittadino vengono fornite tutte le notizie utili.

L'utente, ha il dovere di precisare tutti i dati riguardanti le proprie generalità o quelle dell'interessato, se trattasi di persona diversa dal richiedente.

L'utente qualora decida di non presentarsi all'appuntamento per la prima visita, ha il dovere di darne comunicazione in tempo utile.

La richiesta di disdetta deve avvenire almeno e non oltre due giorni prima della data stabilita per l'esecuzione della visita, pena la perdita della priorità acquisita.

Il rilascio del proprio recapito telefonico consente al cittadino di poter essere informato di nuovi fatti che possono intercorrere tra il momento della prenotazione e l'erogazione della prestazione stessa. In caso di mancato rilascio del recapito telefonico o di irreperibilità al numero dichiarato, nessuna responsabilità di mancata comunicazione può essere attribuita all'Azienda.

Eventuali segnalazioni di disservizi, reclami o contestazioni possono essere effettuate dall'utente presso l'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico), nella persona dell'Assistente Sociale di riferimento di ogni servizio, la quale provvederà alla loro gestione.

Il regolamento sulle liste di attesa e di prenotazione sarà reso disponibile:

- nella carta dei servizi come allegato;
- nel sito web aziendale;
- presso l'ufficio del servizio sociale del servizio ambulatoriale e domiciliare.