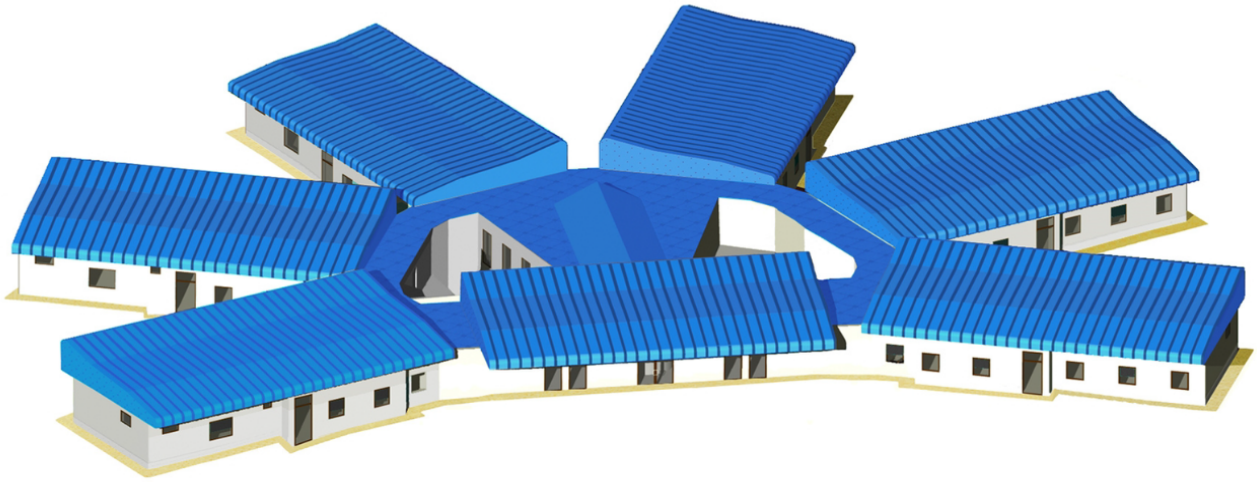
CMSN
San Martino

CARTA DEI SERVIZI



CMSN "San Martino"

VITTORIA
RAGUSA
MODICA

	INTRODUZIONE	pag.04
Sezione 1	PRESENTAZIONE DEL CMSN	pag.05
1.1	Principi fondamentali	
1.2	Il Centro	
1.3	Presidio di Riabilitazione di Vittoria	
1.4	Presidio di Riabilitazione di Ragusa	
1.5	Presidio di Riabilitazione di Modica	
1.6	Orari di apertura	
Sezione 2	ORGANIZZAZIONE	pag.07
2.1	Organi dell'Associazione	
2.2	Il personale	
2.3	Organigramma	
Sezione 3	MODALITA' D'ACCESSO	pag. 10
Sezione 4	SERVIZI	pag. 11
4.1	Riabilitazione	
4.2	Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale	
4.3	Servizio di Riabilitazione Extramurale	
4.4	Servizio di Riabilitazione Domiciliare	
4.5	Servizio di Riabilitazione Semiresidenziale	
4.6	Altri servizi	
Sezione 5	IL RUOLO DELL'UTENTE	pag.13
5.1	Diritti e Doveri	
5.2	Gestione dei reclami	
5.3	Tutela della riservatezza	

INTRODUZIONE

Cosa è

La “Carta dei Servizi” è il documento con cui l 'Associazione Centro Medico Sociale per Neuromotulesi ONLUS (a seguire CMSN) riassume e pubblica le caratteristiche fondamentali dei servizi che offre e garantisce ai propri utenti, definendone standard, obiettivi e modalità di accesso.
Tale documento, pertanto, è concepito principalmente come uno strumento di comunicazione atto a migliorare la qualità complessiva dei servizi attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti che ne fruiscono.

A chi si rivolge e con quale scopo

La Carta dei Servizi è indirizzata agli utenti, operatori ed amministratori, allo scopo di realizzare un progetto riabilitativo sempre più attento alle esigenze di qualità del servizio e, inoltre, per informare in modo chiaro e completo, circa:

- i servizi offerti dal CMSN per le sedi di Vittoria, di Ragusa e di Modica;
- le modalità di accesso;
- come l’utente può segnalare suggerimenti e reclami, con la completa disponibilità ed assistenza dello stesso Centro;
- la tutela della riservatezza.

Fonti legislative

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994;
D.L. n. 163/1995 (convertito in legge dalla L. 273/1995);
D. Lgs. n. 286/1999 (che ha abrogato il D.L. 163/95);
Legge 33/2016 (art. 32).

Sezione 1. PRESENTAZIONE DEL CMSN

1.1 Principi Fondamentali

I rapporti fra il CMSN, quale Ente erogatore dei servizi, e gli utenti devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali che Lo stesso si impegna a rispettare:

- l'uguaglianza: nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- l'imparzialità: il servizio è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- la continuità: l'erogazione dei servizi riabilitativi deve essere continua, regolare e senza interruzioni in riferimento al progetto riabilitativo individuale;
- la partecipazione: garantita dalla presenza della Consulta dei Genitori e dai suggerimenti e segnalazioni dei singoli utenti;
- l'efficienza e l'efficacia: adottare misure idonee affinché le risorse umane, strutturali e finanziarie siano adeguate ai bisogni dell'utenza.

1.2 L'Associazione

Il CMSN, Ente Privato senza scopo di lucro (ONLUS), si è costituito con atto notarile nel 1978. Esso è luogo di promozione umana, sociale e sanitaria rivolta alle fasce più deboli della società, in particolar modo al settore della disabilità e di tutte le patologie che limitano la normale vita di relazione. Si propone, altresì, di perseguire tali obiettivi in stretta adesione ai principi della morale cristiana interpretati e proposti dal Magistero Sociale della Chiesa.
La gestione è affidata al Consiglio Direttivo eletto dall'Assemblea dei Soci: i componenti prestano la loro attività con spirito di volontariato solidale. Il CMSN gestisce tre Presidi di Riabilitazione per Disabili secondo la legge 833/78 art.26, tutte accreditate con il Servizio Sanitario Regionale e convenzionate con l'ASP di Ragusa.

1.3 Presidio di Riabilitazione di Vittoria

La struttura di Vittoria è accreditata con il S.S.R. per:

125 trattamenti giornalieri ambulatoriali;
38 trattamenti giornalieri domiciliari;
10 trattamenti giornalieri extramurali;
20 trattamenti giornalieri semiresidenziale.

Eroga in convenzione con l'ASP di Ragusa:

107 trattamenti giornalieri ambulatoriali;
26 trattamenti giornalieri domiciliari;
05 trattamenti giornalieri extramurali;
20 trattamenti giornalieri semiresidenziale

1.4 Presidio di Riabilitazione di Ragusa

La struttura di Ragusa è accreditata con il S.S.R. per:

38 trattamenti giornalieri ambulatoriali;
20 trattamenti giornalieri extramurali.

Eroga in convenzione con l'ASP di Ragusa:

38 trattamenti giornalieri ambulatoriali.

1.5 Presidio di Riabilitazione di Modica

La struttura di Modica è accreditata con il S.S.R. per:

28 trattamenti giornalieri ambulatoriali;
10 trattamenti giornalieri extramurali;

Eroga in convenzione con l'ASP di Ragusa:

28 trattamenti giornalieri ambulatoriali;
08 trattamenti giornalieri extramurali.

La durata minima della terapia riabilitativa è di 50 minuti.

1.6 Orari di apertura

L'attività lavorativa si svolge con i seguenti orari:

- Sede di Vittoria: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 19.10; sabato, dalle ore 08.00 alle ore 14.00;
- Sede di Ragusa: lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 08:00 alle ore 19.10; martedì e venerdì, dalle 08.00 alle 15.00;
- Sede di Modica: lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 08.00 alle ore 19.10; martedì e venerdì dalle 08.00 alle 15.00.

Nel periodo estivo, che coincide con la chiusura delle attività scolastiche, l'orario di apertura sarà prevalentemente nelle ore antimeridiane. Inoltre, nel mese di agosto, secondo accordi con l'utenza e gli operatori, è prevista una chiusura sino a tre settimane.

Sezione 2. ORGANIZZAZIONE

2.1 Organi del CMSN

L'Assemblea dei Soci
L'Assemblea è costituita dai soci fondatori e ordinari. I soci sono tutte le persone fisiche che sono realmente interessate alle finalità dell'Associazione e manifestano espressa ed operante adesione ai principi e caratteri richiamati nello statuto. Ciascun socio ha diritto ad un solo voto. L'assemblea delibera sulle attività da intraprendere; approva il bilancio preventivo ed il conto consuntivo; adotta i regolamenti; delibera sulle eventuali modifiche dello statuto; elegge il Consiglio Direttivo, il Collegio dei Revisori ed il Collegio dei Probiviri.

Il Consiglio Direttivo

Il Consiglio è composto da un numero variabile da 3 a 11 Consiglieri, liberamente eletti tra i soci; inoltre, fanno parte del Consiglio Direttivo rappresentanti nominati dall'ordinario Diocesano della Diocesi di Ragusa in veste consultiva. Il Consiglio Direttivo elegge al suo interno il Presidente e il Vicepresidente.
La Presidenza
Il Responsabile Legale dell'Ente è il Presidente del Consiglio Direttivo, attualmente il Geometra Luigi Piccione.

Il Collegio dei Revisori e dei Probiviri

Entrambi I Collegi sono formati da tre membri effettivi nominati dell'Assemblea dei Soci ed eleggono al loro interno i rispettivi Presidenti.

2.2 Il personale

La Direzione Sanitaria

Il Direttore Sanitario del CMSN della Provincia di Ragusa è il Dott. Marcello Boncoraglio, Specialista in Audio Foniatria.

Fa capo alla Direzione Sanitaria l'equipe interdisciplinare, attualmente così composta:

- Due Medici Specialisti in Neuropsichiatria Infantile;
- Un Medico Specialista in Fisiatria;
- Cinque Psicologi;
- Un Pedagogista;
- Sette Assistenti Sociali, di cui un coordinatore;
- Quarantasette Tecnici della Riabilitazione, (di cui un coordinatore per presidio) con le seguenti qualifiche specifiche:
  Fisioterapista, Terapista della Neuro e Psicomotricità dell'Età Evolutiva, Logopedista e Ortottista;
- Tre Educatori.

Tutto il personale assolve gli obblighi normativi in materia di assicurazione.

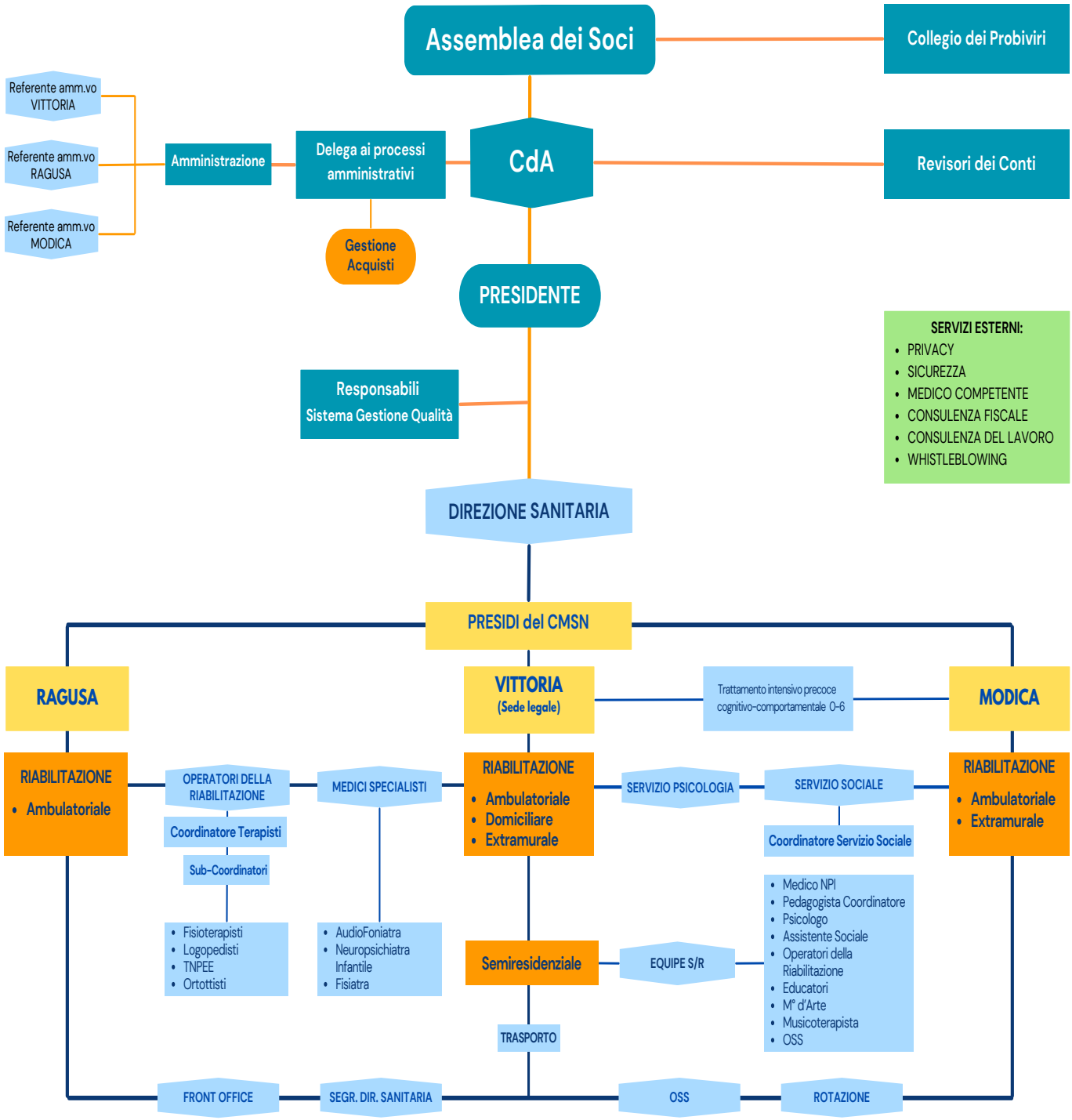
Altro personale operante nelle strutture:

- Cinque Amministrativi;
- Dodici Operatori Socio Sanitari;
- Tre Operatori Socio Assistenziali;
- Tre Autisti.

I Responsabili del Sistema di Gestione per la Qualità

Il CMSN è in possesso della Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 n.°24280/07/S, per i Presidi di Ragusa, Modica e di Vittoria (incluso il servizio Semi-residenziale), i cui responsabili sono il dott. Bruno Di Stefano e la dott.ssa Valentina Cannata.

2.3 Organigramma



Sezione 3. MODALITA' DI ACCESSO

Il Servizio Sociale segue gli utenti nell'iter burocratico-amministrativo relativo alla richiesta di autorizzazione al trattamento riabilitativo, da inoltrare presso gli organi competenti del SSR, come da normativa vigente.
L'inserimento in trattamento riabilitativo segue, quale criterio, non solo l'ordine cronologico di presentazione della prescrizione della ASP e la data d'inserimento in lista d'attesa, ma anche la diagnosi: infatti, condizioni di salute secondarie a gravi patologie (quali: ritardi neuro-psicomotori nei prematuri e non, sindromi genetiche, spettro autistico, SLA, sclerosi multipla e distrofie muscolari, ecc....) possono, previa valutazione dell'Equipe, determinare casi di priorità.
La lista di attesa viene aggiornata, all'interno del software gestionale aziendale, alla fine di ogni mese di inizio trimestre (gennaio-aprile-luglio-ottobre) e l'utente può richiedere le relative informazioni al Servizio Sociale.

I documenti da presentare sono:

- Prescrizione degli Specialisti indicati dalla ASP;
- Attestazione provvisoria di handicap rilasciata dalla ASP di residenza;
- Certificato di nascita e Stato di famiglia in autocertificazione;
- Fotocopia Codice Fiscale;
- Copia istanza per l'accertamento della condizione di handicap (legge 104/92) o copia del certificato di avvenuto accertamento;
- Dichiarazione di disponibilità all'inserimento in trattamento riabilitativo rilasciato dal Centro;
- Certificato Sanitario rilasciato da un medico della ASP attestante che l'Utente è esente da malattie infettive e contagiose;
- Foto formato tessera.

La presentazione della documentazione agli organi competenti dell'ASP territoriale è a cura dell'Utente.
La presentazione della documentazione agli organi competenti dell'ASP territoriale è a cura dell'Utente.

Sezione 4. **SERVIZI**

4.1 Riabilitazione

Il percorso riabilitativo si compone di diversi processi:

- Inchiesta sociale (colloqui e visite domiciliari),
- Procedura per il consenso informato e l'informativa sul trattamento dei dati;
- Visite Mediche Specialistiche: Neuropsichiatrica Infantile, Fisiatrica e Audio-Foniatrica;
- Colloquio Psicologico e somministrazione di test psicologici e neuropsicologici;
- Valutazione dei tecnici della riabilitazione per area di competenza;
- Valutazione d'equipe per la formulazione della diagnosi clinico-funzionale, del progetto riabilitativo individuale, dei vari programmi ed eventuale prescrizione di ausili e/o ortesi, indagini strumentali e terapie farmacologiche;
- Comunicazione al paziente e/o ai suoi familiari del progetto riabilitativo individuale;
- Controlli e valutazioni periodiche (compreso filmati e foto o quant'altro necessario al monitoraggio del trattamento riabilitativo);
- Verifica e valutazione in equipe, ogni nove o sei mesi, dei programmi riabilitativi ed eventuale stesura di uno nuovo.

4.2 Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale

Questo tipo di prestazioni vengono effettuate presso i nostri locali nei tre Presidi di Riabilitazione di Vittoria, Ragusa e Modica.
Il servizio è predisposto all'erogazione delle prestazioni convenzionate che si riferiscono alle seguenti terapie riabilitative:

- fisiochinesiterapia;
- riabilitazione neuromotoria;
- riabilitazione neuropsicomotoria;

- riabilitazione neuropsicologica;
- riabilitazione logopedica;
- riabilitazione ortottica.

4.3 Servizio di Riabilitazione Extramurale

Questo tipo di prestazioni vengono effettuate solitamente presso Scuole o presso Strutture partecipative e di integrazione sociale.
Il servizio è predisposto all'erogazione delle prestazioni convenzionate, che si riferiscono alle seguenti terapie riabilitative:

- riabilitazione neuropsicomotoria;
- riabilitazione logopedica.

4.4 Servizio di Riabilitazione Domiciliare

Questo tipo di prestazione è indirizzata ai soggetti intrasportabili per cui si rende indispensabile il trattamento riabilitativo presso il domicilio dell'utente.
Il servizio è predisposto all'erogazione delle prestazioni convenzionate, che si riferiscono alle seguenti terapie riabilitative:

- fisiochinesiterapia;
- riabilitazione neuromotoria
- riabilitazione neuropsicomotoria;
- riabilitazione neuropsiclogica;
- riabilitazione logopedica.

4.5 Servizio di Riabilitazione Semiresidenziale

Questo tipo di prestazione è effettuata solo presso il Presidio di Riabilitazione di Vittoria. Il Servizio, oltre a prevedere tutti i trattamenti già sopra indicati nel servizio ambulatoriale, contempla una permanenza di 4/6 ore giornaliere con attività educative/riabilitative varie miranti, principalmente al miglioramento delle autonomie personali e sociali.

4.6 Altri Servizi

Il Presidio di Riabilitazione di Vittoria eroga, per chi ne fa richiesta, il trasporto domiciliare esclusivamente per gli utenti inseriti in trattamento ambulatoriale e semiresidenziale. Tale Servizio è in convenzione con i Comuni di residenza dell'assistito (allo stato attuale solo con il Comune di Vittoria).
Inoltre, Vittoria e Modica sono sede del "Centro Autismo - Trattamento intensivo precoce 0-6 anni" in convenzione con l'ASP di Ragusa.

Sezione 5. IL RUOLO DELL'UTENTE

5.1 Diritti e Doveri

I Diritti:
Il paziente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie disabilità (Leggi 68/81, 16/86, 104/92) e ad essere informato sul proprio progetto riabilitativo.
I Doveri:
I pazienti ed i loro familiari sono invitati ad avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione degli altri utenti, a collaborare con tutte le figure professionali di riferimento per la buona riuscita delle terapie e delle prestazioni riabilitative erogate, ad informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare alle cure ed alle prestazioni riabilitative, a rispettare gli arredi e attrezzature che si trovano all'interno della struttura ed a sottoscrivere l'informativa sul consenso informato ai trattamenti erogati dal CMSN.

5.2 Gestione dei reclami

Il CMSN assegna all'assistito un ruolo partecipativo: le segnalazioni dei disservizi sono considerati strumenti importanti per migliorare il servizio reso.

Per tali motivazioni il CMSN:

- promuove e facilita la segnalazione di suggerimenti e reclami, mettendo a disposizione appositi moduli presso la segreteria che fornisce tutta l'assistenza necessaria;
- esamina con oggettività ogni rilievo per individuare e rimuovere le cause;
- assicura al cliente il riscontro scritto sulle conclusioni ed i provvedimenti decisi, entro 30 giorni dal rilievo;
- attua il rilevamento annuale della soddisfazione degli assistiti o dei genitori con l'uso di questionari.

Gli esiti di queste attività sono esaminati dal Consiglio di Direzione e costituiscono la base per la politica del CMSN. Inoltre il CMSN ha definito modalità e procedure formalizzate per la risoluzione stragiudiziale dei contenziosi: reperibile nel sito web con la dicitura "*Whistleblowing*", d.l. 24/2023.

5.3 Tutela della riservatezza

I dati in possesso del CMSN sono protetti da indebiti accessi ed usati esclusivamente nell'ambito professionale, secondo la Legge 196/2003.
In nessun caso viene data a conoscenza dei dati a terzi, fatti salvi gli obblighi previsti da disposizioni di legge come: gli Uffici di controllo A.S.P., i Prescrittori e il Medico curante; soggetti necessariamente informati del progetto riabilitativo individualizzato, dei programmi e per ogni esigenza di salute dell'assistito.
Il titolare del trattamento dei dati è il Presidente pro-tempore geom. Luigi Piccione.
Il Responsabile della protezione dei dati (RDP) è il signor Daniele Santaera al quale è possibile rivolgersi nelle seguenti modalità:

mezzo posta alla nostra sede legale sita in:
Strada Comunale, 42 Cicchitto Km 0,650 - 97019, Vittoria RG;
via mail all'indirizzo: *privacy@cmsn.it*

SEDE DI VITTORIA (Sede legale)
Strada Comunale 42, Ctr. Cicchitto Km 0.650 - 97019 Vittoria (RG)
Tel. 0932-868444
E-mail: vittoria@cmsn.it

SEDE DI RAGUSA
Via Dante, 97 - 97100 Ragusa (PROSSIMO TRASFERIMENTO VIA DANTE, 120 - RAGUSA)
Tel. 0932-683029
E-mail: ragusa@cmsn.it

SEDE DI MODICA
Strada Com. Cava Gucciardo/Quartarella/Serrauccelli, 5 - 97015 Modica (RG)
Tel. 0932-090977
E-mail: modica@cmsn.it

ASSOCIAZIONE ITALIANA RIABILITAZIONE SANITARIA

PRO DIRITTI H

Forum Terzo Settore

Member of CISQ Federation
RINA
ISO 9001:2015
Sistema Qualità Certificato

Il CMSN è in possesso della certificazione di Qualità n. 24280/07/S
secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015 rilasciata dall'ente certificatore RINA Italia.