



CARTA DEI SERVIZI

2025

in conformità del Decreto Presidente del
Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995

1. PRESENTAZIONE
2. IL CENTRO ATHENA: FINALITA' E MISSIONE
3. I PRINCIPI ISPIRATORI
4. IL CITTADINO: DIRITTI E DOVERI
5. L'ORGANIZZAZIONE ED I SERVIZI OFFERTI
6. GLI STANDARD DI QUALITA'
7. SUGGERIMENTI E RECLAMI



1. PRESENTAZIONE

La centralità dell'utente, rispetto al servizio erogato, costituisce oggi la scelta obbligata di ogni struttura sanitaria che voglia appropriarsi del primato dell'efficienza e dell'efficacia.

La Carta dei Servizi rappresenta la compiuta realizzazione del diritto all'informazione, inteso proprio come diritto di essere informati, di informare e di informarsi. L'obiettivo della centralità dell'utente, che da questo discende, deve misurarsi peraltro con le complesse variabili che condizionano la sanità pubblica: ragioni economiche e politiche generali, provvedimenti normativi che tracciano inderogabilmente comportamenti e procedure e, non ultimo, il fatto che l'Ente pubblico spesso agisce in una posizione di monopolio.

In tale contesto armonizzare i principi di legalità, imparzialità e di buona amministrazione rispetto alla soddisfazione degli utenti è una operazione delicata e complessa.

La funzione della Carta dei Servizi è proprio quella di:

- promuovere interventi di miglioramento della qualità delle prestazioni rese agli utenti del Centro;
- fornire le informazioni necessarie agli utenti per un appropriato e semplice utilizzo dei servizi offerti;
- tutelare l'utente garantendogli risposte chiare in caso di disservizi o mancato rispetto degli standard dichiarati;
- ridurre le distanze con gli utenti attraverso la sottoscrizione di un patto nel quale, non solo sono individuati obblighi e diritti reciproci, ma si prefigura un percorso di crescita comune.

E' uno sforzo di attenzione e partecipazione che viene richiesto in primo luogo ai nostri operatori ma anche agli utenti al fine di presidiare insieme la qualità dei nostri Servizi. La ricompensa è tutta nella soddisfazione di poter erogare servizi con la massima qualità possibile, comunicando con chiarezza agli utenti ciò che possiamo realisticamente dare loro, fiduciosi di riceverne in cambio stima e gratitudine.

Il presente documento è redatto con l'apporto periodico di categorie professionali, delle associazioni di tutela e di volontariato del settore.

2. CENTRO ATHENA: FINALITA' E MISSIONE

La salute è un bene fondamentale della nostra collettività ed è da intendersi nel suo significato più ampio di benessere complessivo dell'individuo. Il diritto alla salute si traduce nell'assicurare i livelli essenziali e uniformi di assistenza nel rispetto dei principi della dignità e del bisogno di salute dell'individuo, dell'equità, della qualità e dell'appropriatezza delle cure.

Il Centro nasce negli anni '80 come struttura sanitaria inizialmente dedicata alla Fisiokinesiterapia e successivamente a tutta la Riabilitazione, rappresentando fin da allora un punto di riferimento, nella città e principalmente nel quartiere, per la specifica attività.



Il Centro Athena intende svolgere il proprio compito con particolare attenzione alle fasce di popolazione che - per età, stato sociale, handicap, o malattia - sono più deboli, ma ponendo in ogni caso il cittadino al Centro della propria attenzione ed organizzando intorno a lui una rete integrata di assistenza socio-sanitaria.

3. I PRINCIPI ISPIRATORI

Nel suo operare, il Centro Athena si ispira ai seguenti principi:

- **uguaglianza:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinione politica, condizione di salute;
- **rispetto:** ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- **imparzialità:** i servizi e le prestazioni sono forniti con continuità e costanza. In caso di interruzione o di funzionamento irregolare il Centro adotta tutte le misure, necessarie per recuperare gli eventuali disagi;
- **efficienza ed efficacia:** il Centro è tenuto 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 di elevate professionalità ed adeguate risorse tecniche ed economiche.

4. IL CITTADINO: DIRITTI E DOVERI

Diritti

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il diritto di:

- essere assistito e curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità;
- ottenere informazioni tempestive, complete e corrette sulle modalità di accesso ai servizi;
- ricevere informazioni comprensibili e complete sulla diagnosi della malattia, sulle cure proposte e sulla relativa prognosi;
- ricevere tutte le informazioni necessarie, che devono contenere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento, per esprimere un consenso realmente informato rispetto alle terapie proposte;
- ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia;
- proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta;
- essere rimborsato nel caso in cui abbia pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata;
- ottenere risposte adeguate ed omogenee.



Doveri

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori sanitari;
- comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale;
- informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Centro considerandoli patrimonio di tutti;
- rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi.

5. L'ORGANIZZAZIONE ED I SERVIZI OFFERTI

Attività

La riabilitazione è per definizione plurisettoriale, interdisciplinare ed interprofessionale e si realizza presso il nostro Centro tramite un lavoro di équipe. I nostri pazienti sono sottoposti ad un progetto riabilitativo che ha lo scopo di far raggiungere all'individuo portatore di una menomazione una funzionalità tale da creargli delle possibilità di vita più o meno autosufficienti.

Il ruolo centrale di tale équipe è svolto dal Direttore Tecnico Sanitario, specialista della riabilitazione (Fisiatra), che è responsabile delle diagnosi e delle prescrizioni delle terapie riabilitative e coordina il lavoro di squadra in modo da valorizzare le funzioni competenti, organizzare adeguatamente sforzi e attività e quindi coniugare efficacia ed efficienza. Per ogni paziente l'équipe, elabora un piano di trattamento ed effettua verifiche periodiche per valutare i risultati via via raggiunti ed eventualmente correggere, sostituire ed integrare questo o quello aspetto dello schema terapeutico.

Dell'équipe fa parte inoltre il seguente personale operativo, formato con periodici corsi di aggiornamento su tecniche e metodiche specifiche:

- Fisioterapista: partecipa alla struttura del programma riabilitativo globale ed è responsabile della sua attuazione, fissando obiettivi e strategie operative per ogni specifico problema (neurologico, ortopedico, oncologico, pneumologico) istruendo e coinvolgendo paziente e famiglia all'autogestione dell'eventuale invalidità e/o addestrando all'uso di tutori o protesi;
- Terapista Occupazionale: utilizza attività espressive, artigianali e della vita quotidiana per riattivare il più possibile funzioni lese e recuperare la massima autonomia psicologica e fisica, nonché stimolare gli interessi ricreativi per combattere l'isolamento;
- Terapista della Neuro e Psicomotricità dell'età evolutiva: attua un trattamento neurofisiologico che mira al recupero di un rapporto attivo ed efficace tra il corpo e le attività intellettive ed affettive. Infatti si prefigge lo scopo di proteggere,



mantenere o ristabilire i meccanismi delle funzioni percettive, motorie, mentali, comportamentali dell'individuo in relazione al suo ambiente;

- Logopedista: tratta i deficit della comunicazione derivanti sia da difficoltà di apprendimento del linguaggio sia di disturbi acquisiti che lo abbiano alterato. Adopera un trattamento assolutamente individualizzato e, recuperando i due versanti della comprensione e dell'espressione, ricostruisce un canale di comunicazione che influenza positivamente tutto il programma riabilitativo di un paziente;
- Infermiere Professionale: assiste i pazienti del reparto semiresidenziale in eventuali difficoltà;
- O.T.A./O.S.S.: assiste i pazienti del reparto semiresidenziale in eventuali difficoltà.

I trattamenti riabilitativi sono svolti oltre che nei nostri ambulatori anche in regime domiciliare. Ogni paziente, sottoposto a visita specialistica fisiatrica domiciliare da parte della struttura pubblica, sarà identificato attraverso la compilazione di una Scheda Clinica che il Fisioterapista segue con continui aggiornamenti e scambi di informazione con gli specialisti del Centro.

Il Centro Athena risulta avere una particolare esperienza nell'ambito della riabilitazione oncologica, specificamente nel trattamento delle sequele della chirurgia neoplastica.

Tra i nostri pazienti ci sono molte donne che hanno subito intervento chirurgico per neoplasia al seno o all'apparato genitale, in cui è residuo linfedema agli arti superiori o inferiori. Il linfedema comporta una tumefazione avvolte anche voluminosa di un arto con ovvie corrispondenze funzionali oltre che estetiche.

Per un trattamento efficace è importante intervenire in modo corretto per interrompere la cascata di eventi che sta alla base dell'evoluzione e del peggioramento dell'edema. Personale altamente qualificato e costantemente aggiornato, che ha seguito corsi di preparazione per applicare la metodica standardizzata da Vodder e Leduc, viene impiegato per i suddetti trattamenti in cui i nostri pazienti riacquistano la salute vera e propria solo quando con la riabilitazione sono corrette le conseguenze delle terapie chirurgiche e mediche, che avevano dato loro la guarigione dalle neoplasie ma senza garantirne il benessere psicofisico.

Inoltre il Centro propone, nell'ambito della riabilitazione dell'handicap, una metodologia di intervento che sia in grado di fornire delle risposte adeguate al paziente e non unicamente al suo problema.

In questa ottica viene inquadrata l'offerta di un semiconvitto nel quale l'intervento riabilitativo va sempre di pari passo con l'intervento terapeutico; l'attività terapeutica riabilitativa del semiconvitto si propone di instaurare ottimi rapporti affettivi dal punto di vista emotivo, gestuale, verbale, fisico, attraverso le seguenti attività:

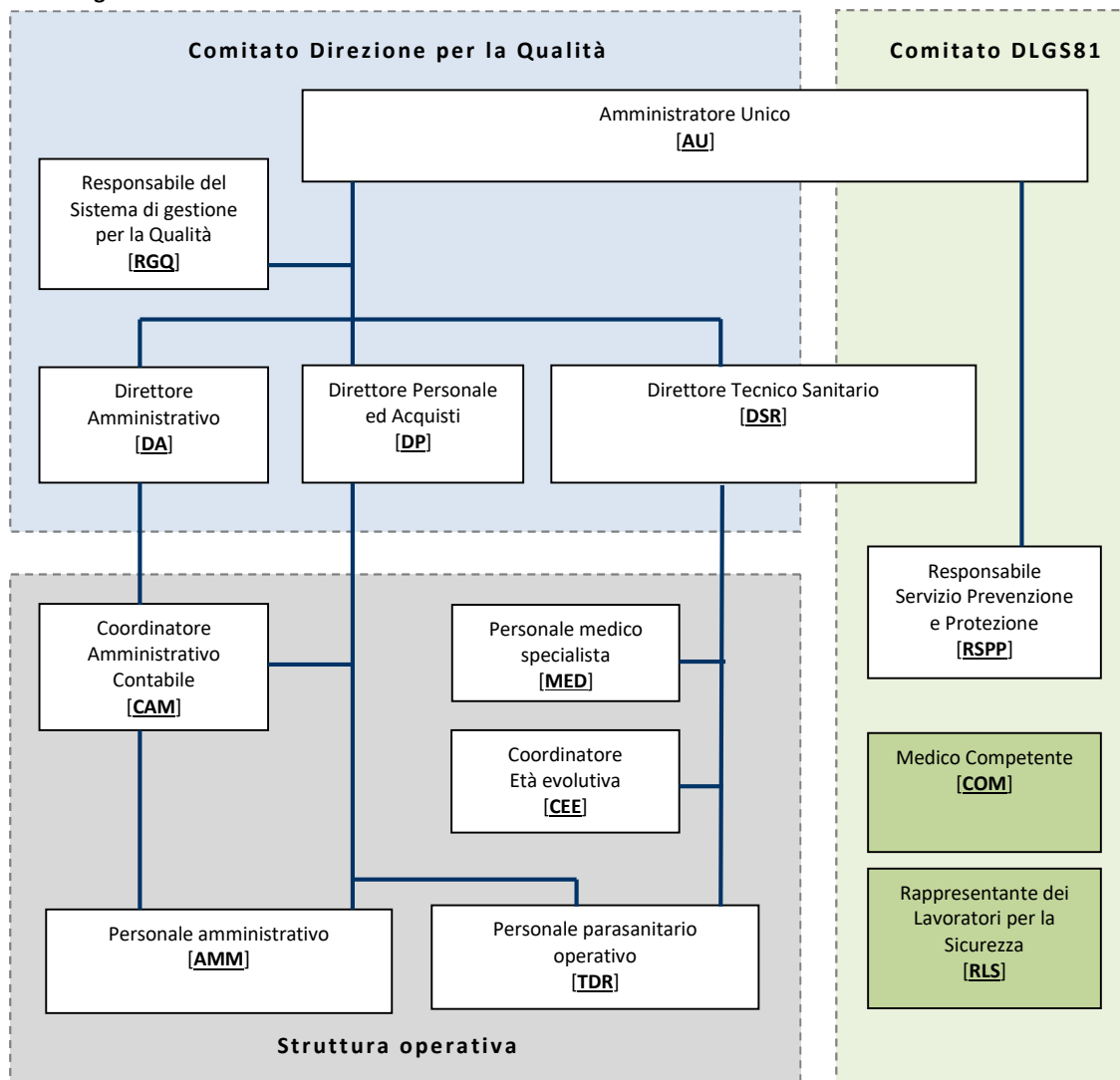
- educazione senso-percettiva, necessaria al riconoscimento degli stimoli e delle informazioni provenienti dall'ambiente. Le stimolazioni sono di tipo sensoriali ed associate a varie esperienze manipolative (pongo, das, creta, ecc.);
- educazione psicomotoria, strettamente funzionale all'intelligenza attraverso cui si acquisisce la nozione di spazio e si prende contatto sia con l'ambiente che con se stesso;
- educazione al linguaggio, necessaria alla costruzione del pensiero;



- educazione temporo-spaziale, attuata attraverso una serie di esperienze che passano attraverso la conoscenza del proprio corpo e le posizioni che esso assume nello spazio;
- educazione alla letto-scrittura, con percorsi di pre-grafia e grafia.

Viene stilato un profilo globale di ogni singolo paziente con gli elementi specifici delle aree valutative. Si effettuano periodiche riunioni tra gli operatori ed i genitori, che hanno il duplice scopo: da un lato ricevere eventuali informazioni aggiuntive e notizie circa possibili modificazioni nei comportamenti dei pazienti, e dall'altro di confrontare l'esperienza e valutare insieme l'andamento.

Organizzazione generale



Modalità di accesso ai servizi

Tutti i servizi in accreditamento SSR (ex convenzione) non comportano oneri economici per gli utenti e sono erogabili dietro presentazione di tessera sanitaria personale, valido documento di identificazione e regolare autorizzazione di struttura pubblica.



All'atto dell'accettazione, il personale amministrativo fornirà tutte le informazioni necessarie per concordare la data di inizio trattamento e per garantire l'idoneo accesso dei pazienti al servizio.

In caso di indisponibilità del posto cura, il paziente viene inserito in una procedura di LISTA di ATTESA, che tiene conto della cronologia d'inserimento e della gravità dello stato di salute dello stesso cliente, secondo le indicazioni previste al livello regionale (D.C.A.52/2019 e s.m.i.)

Orari del Centro

Accettazione e rilascio documenti

lunedì ÷ venerdì	8.00 – 19.00
-------------------------	---------------------

Accesso trattamenti ambulatoriali

lunedì ÷ venerdì	8.00 – 12.00	14.00 – 19.00
-------------------------	---------------------	----------------------

Accesso trattamenti semiresidenziali

lunedì ÷ venerdì	8.00 – 15.00
-------------------------	---------------------

Elenco trattamenti

I trattamenti, erogati in accreditamento (ex convenzione) con il SSR, in regime ambulatoriale, domiciliare e di semiconvitto, sono i seguenti:

- **Ortopedici**
- **Neurologici**
- **Respiratori**
- **Linfodrenanti**
- **Logopedici**
- **Terapia occupazionale e Psicomotricità**
- **Psicoterapici (solo ambulatoriale)**

6. GLI STANDARD DI QUALITA'

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un



certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità. Gli indicatori possono essere monitorati attraverso misurazioni interne, o attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

I fattori di qualità sono individuati in corrispondenza dei diversi momenti dell'esperienza degli utenti, considerando i seguenti aspetti:

- tempestività, regolarità, puntualità negli adempimenti;
- semplicità delle procedure;
- orientamento, accoglienza, informazione sui servizi;
- organizzazione dei servizi e loro adeguatezza;
- comfort, pulizia, attesa;
- comportamento degli operatori;
- completezza e chiarezza dell'informazione;
- attenzione alle esigenze degli utenti;
- privacy.

Il Centro Athena si impegna a monitorare annualmente il grado di soddisfazione degli utenti tramite la somministrazione di questionari.

I dati relativi alla soddisfazione dell'utente sono analizzati allo scopo di mettere in luce punti deboli e punti di forza del servizio, così da poter agire per migliorarlo. I risultati di tali analisi sono disponibili per la consultazione da parte degli utenti.

7. SUGGERIMENTI E RECLAMI

In caso di suggerimenti o reclami inerenti i servizi ricevuti è possibile:

1. contattare telefonicamente il Centro ai nn. 081.5584441, 081.5788558 e 081.5563720: il personale dell'Amministrazione provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati;
2. OPPURE rivolgersi direttamente al personale dell'Accettazione che provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati;

Qualsiasi sia la modalità utilizzata per la segnalazione, il Centro adotta una specifica procedura per garantire l'accoglienza e la valutazione dei suggerimenti, nonché la risoluzione di ciascun reclamo, nell'interesse della soddisfazione dell'utente e nel rispetto del lavoro svolto.

