

**NUOVO ELAION**



# Nuovo Elaion Centro di Riabilitazione

## ***GUIDA AI SERVIZI***

**A norma UNI EN ISO 9001  
D.P.R. 14.1.1997**

**Regolamento Regione Campania n. 3 del 31.7.2006 e s.m.i.  
Regolamento della Regione Campania n. 1 del 22.06.07 e s.m.i.**

### **Sede Legale:**

C.da Tavoliello – 84025 Eboli (Sa)  
Tel.: 0828/651001 – Fax: 0828/651366

**Sito: [www.nuovoelaion.it](http://www.nuovoelaion.it)  
Email: [info@nuovoelaion.it](mailto:info@nuovoelaion.it)**



## INDICE

1.	SCOPI ED OBIETTIVI DEL DOCUMENTO .....	2
2.	IL RESPONSABILE DEL CENTRO.....	2
3.	TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGABILI .....	3
4.	DISPONIBILITA' DELLE PRESTAZIONI (CAPACITA' OPERATIVE MASSIME).....	3
5.	RESPONSABILI DELLE PRESTAZIONI .....	3
6.	REALIZZAZIONE DEL PERCORSO ASSISTENZIALE: MODALITA' DI ACCESSO.....	4
7.	TEMPI DI ATTESA .....	5
8.	ORARI DI APERTURA DEL CENTRO .....	5
9.	ORARIO PER IL RILASCIO DI EVENTUALI REFERTI ALL'INTERESSATO O AL FAMILIARE DELEGATO ....	6
10.	I COSTI A CARICO DELL'UTENZA.....	6
11.	MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	6
12.	I DIRITTI DELL'UTENZA .....	6
	12.1..... GLI ULTERIORI DIRITTI DELL'UTENZA NEL REGIME RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE DOMICILIARE .....	7
13.	I DOVERI DELL'UTENZA .....	8
14.	PUBBLICAZIONE DELLA GUIDA AI SERVIZI .....	8

## 1. Scopi ed Obiettivi del documento

Questa Guida ai Servizi è stata redatta nel rispetto della norma **UNI EN ISO 9001** del **Regolamento Regione Campania n. 3 del 31 luglio 2006 e s.m.i.**, del **Regolamento n. 1 del 22 Giugno 2007 e s.m.i.**.

La struttura del presente documento e la sua gestione sono definiti nel Cap. 2 del MGQA e nella Procedura PO 421 "Gestione dei documenti".

Il dettaglio delle attività svolte dal **Centro Nuovo Elaion** e gestite attraverso il Sistema di Gestione per la Qualità sono definite e descritte nel MGQA e nelle Procedure Operative Interne.

La Guida ai Servizi riporta le informazioni relative a:

- Nome e cognome del Responsabile del Centro
- Elenco delle prestazioni erogabili
- Disponibilità delle prestazioni (Capacità Operative Massime)
- Nome e cognome dei Responsabili delle prestazioni
- Modalità di accesso
- Tempi massimi di attesa
- Orari di accesso
- Orari per il rilascio di eventuali referti all'interessato o al familiare delegato
- I costi a carico dell'utenza
- Modalità di pagamento

## 2. IL RESPONSABILE DEL CENTRO

Il Rappresentante legale della **Cooperativa Sanatrix Nuovo Elaion** è il presidente Sig. Cosimo De Vita.

### **3. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGABILI**

**Prestazioni riabilitative in regime di ex art. 26 Legge 833/78 (in Fase 3: Riabilitazione post-acuta estensiva di completamento) nei regimi:**

- ⇒ Residenziale
- ⇒ Semiresidenziale
- ⇒ Ambulatoriale, in particolare:
  - Logopedia
  - Neuromotoria
  - Fisioterapia
  - Psicomotricità
  - Terapia occupazionale
  - Fisiatria
  - Psicodiagnostica
  - Psicoterapia
- ⇒ Domiciliare, in particolare:
  - Neuromotoria
  - Fisiatria



**Prestazioni riabilitative in regime di ex art. 44 Legge 833/78, ai sensi del DCA n. 32/2010 e s.m.i., riferite a patologie complesse, nel regime:**

- ⇒ Ambulatoriale

### **4. DISPONIBILITA' DELLE PRESTAZIONI (CAPACITA' OPERATIVE MASSIME)**

La Cooperativa Sanatrix Nuovo Elaion è provvisoriamente accreditata con il servizio sanitario nazionale con la seguente capacità operativa quotidiana:

Ex art. 26 L. 833/78 (L.R. n. 11/84)

Ambulatoriali

Domiciliari

Semiresidenziale n. 40

Residenziale n. 140

Ex art. 44 L. 833/78 (L.R. n. 11/84)

Ambulatoriali



### **5. RESPONSABILI DELLE PRESTAZIONI**

I nominativi dei responsabili delle prestazioni sono:

- per il regime residenziale e semiresidenziale: direttore sanitario;
- per il regime ambulatoriale e domiciliare: direttore tecnico.

Per tutti i regimi, poi, responsabile per l'attuazione e la verifica del piano terapeutico è la Equipe Multidisciplinare, composta da:

- Direttore tecnico;
- Assistente Sociale;

- Psicologo e/o psicoterapeuta;
- Terapista coordinatore di riferimento
- Terapista di riferimento;
- Educatore (solo per i regimi residenziale e semiresidenziale);
- Case manager.

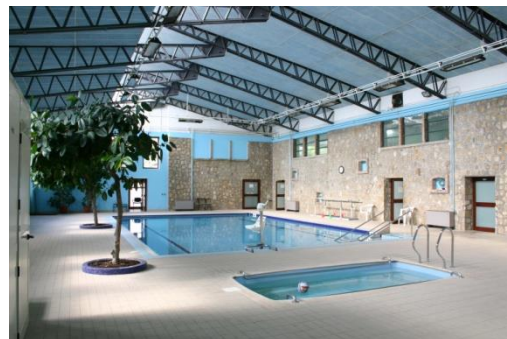
### 6. REALIZZAZIONE DEL PERCORSO ASSISTENZIALE: MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso ai servizi riabilitativi per ciò che concerne i trattamenti ex art 26 L 833/78 viene solo previa autorizzazione dell'UOAR (unità operativa di assistenza e riabilitazione) dell'ASL del comune di residenza dell'utente, per il rilascio dell'autorizzazione è necessario che:

- il medico di medicina generale (o, in caso di minore, il pediatra) di libera scelta, richiede visita specialistica presso l'UOAR di residenza dell'utente,
- lo specialista dell'UOAR valuta l'opportunità di rilascio di giusta prescrizione che consente l'accesso al trattamento riabilitativo,
- l'utente fa pervenire la prescrizione al centro di riabilitazione,
- il centro di riabilitazione rilascia il piano terapeutico riabilitativo individuale in duplice copia,
- l'utente consegna una copia del piano terapeutico riabilitativo individuale all'UOAR di residenza,
- l'UOAR provvede ad inviare al centro di riabilitazione l'autorizzazione al trattamento riabilitativo.

L'accesso ai servizi riabilitativi per ciò che concerne i trattamenti ex art 44 DGRC n. 377/98 avviene solo previa impegnativa del medico prescrittore dell'UOAR dell'ASL del comune di residenza dell'utente, per il rilascio dell'autorizzazione è necessario che:

- il medico di medicina generale (o, in caso di minore, il pediatra) di libera scelta richiede visita specialistica a fini riabilitativi presso l'UOAR di appartenenza dell'utente,
- lo specialista dell'UOAR valuta l'opportunità di rilascio di giusta prescrizione che consente l'accesso al trattamento riabilitativo.



Attraverso la formulazione di diagnosi funzionali al momento della presa in carico l'equipe multidisciplinare predispone progetti di intervento riabilitativo individuale che, secondo la tipologia, si realizzano in forma residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare.

Presso il Centro possono accedere:

- persone che a seguito di un evento traumatico o morboso hanno perso o ridotto la capacità di muoversi, di parlare o comunque la capacità di relazionare con il mondo circostante in forma autonoma;
- persone in età evolutiva che, per un qualsiasi evento patologico presentano ritardi più o meno gravi nello sviluppo motorio o psicofisico;



- persone in età evolutiva con difficoltà nell'apprendimento a causa di problematiche afferenti la sfera emotivo-affettiva.

## 7. TEMPI DI ATTESA

La tabella successiva esemplifica le tipologie di prestazione erogate ed i relativi tempi di attesa

Regime	n° max utenti/giorno	tempo
Residenziale	140	lista d'attesa
Residenziale		10 giorni
Semiresidenziale	40	lista d'attesa
Semiresidenziale		10 giorni
Ambulatoriale ex art. 26		lista d'attesa
		5 giorni
Domiciliare ex art. 26		lista d'attesa
		5 giorni
Ambulatoriale ex art. 44		lista d'attesa
		5 giorni

Per i centri di riabilitazione campani la lista di attesa è funzione della C.O.M. e dei tetti di spesa disposti dalla Regione Campania. In base alla normativa vigente, non è possibile erogare prestazioni oltre la C.O.M. determinata dall'ASL e, nel contempo, non sono remunerate le prestazioni extra-budget. Pertanto non possono essere definiti i tempi di attesa per eventuali ricoveri giacché:

- dalla verifica dei dati storici, il centro opera prevalentemente nel limite massimo delle prestazioni erogabili;
- nei regimi residenziale e semiresidenziale non è mai preventivabile la data di disponibilità di un posto letto ovvero la data di dimissione definitiva di un utente;
- nei regimi residenziale e semiresidenziale il Centro non può avviare l'iter burocratico per l'accesso di un nuovo utente laddove non vi sia disponibilità di posti letto (nei termini anzidetti).

Pertanto, all'atto della disponibilità di posto letto, i tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni sono pari a 10 giorni (nei regimi residenziale e semiresidenziale) o 5 giorni (nei regimi ambulatoriale e domiciliare). I tempi di attesa sono calcolati dall'atto di ricezione da parte del Centro dell'autorizzazione dell'ASL all'erogazione delle specifiche prestazioni.

## 8. ORARI DI APERTURA DEL CENTRO

- ⇒ Residenziale: tutti i giorni dell'anno, dalle 00,00 alle 24,00
- ⇒ Semiresidenziale: dal lunedì al sabato, dalle 8,00 alle 17,00, festività escluse.
- ⇒ Ambulatoriale: dal lunedì al venerdì, dalle 8,00 alle 20,00. Il sabato dalle 8,00 alle 14,00. Chiuso nei giorni festivi.
- ⇒ Domiciliare: dal Lunedì al venerdì, dalle 8,00 alle 20,00. Il sabato dalle 8,00 alle 14,00. Chiuso nei giorni festivi.



## **9. ORARIO PER IL RILASCIO DI EVENTUALI REFERTI ALL'INTERESSATO O AL FAMILIARE DELEGATO**

L'utente può richiedere, al momento della dimissione, copia della cartella clinica all'ufficio accettazione.

La copia è disponibile, entro 7/10 giorni dalla richiesta, tutti i giorni: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 20:00, il sabato dalle ore 08:00 alle 13:00.

Può essere ritirata personalmente dall'utente, da un genitore o, in caso l'utente sia minorenne, da un suo eventuale tutore o da altra persona in possesso di una delega completa della fotocopia del documento di identità (dell'utente).

Nel caso quest'ultimo non sia residente in provincia di Salerno, è possibile richiedere la spedizione gratuita della cartella clinica tramite posta prioritaria.

## **10. I COSTI A CARICO DELL'UTENZA**

Non sono previsti costi a carico dell'utenza per il trattamento di riabilitazione ex art. 26. Per i trattamenti di riabilitazione ex art. 44, relativamente alle patologie non esenti, è previsto il solo pagamento del ticket. Per le prestazioni socio-sanitarie (esclusivamente per i casi previsti dal DCA n. 6/2010), è prevista una compartecipazione alla spesa (max 30% della tariffa) al di sopra di una specifica soglia di reddito.



## **11. MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Nel caso in cui ricorrano le condizioni per il pagamento del ticket o della quota di compartecipazione alla spesa socio-sanitaria, l'utente, alla consegna della prescrizione medica, riceverà la comunicazione della somma da pagare. Se il pagamento sarà accettato dall'utente, allora l'addetto all'ufficio rette provvederà alla emissione e alla consegna della relativa fattura nonché a ricevere il contestuale pagamento.

## **12. I DIRITTI DELL'UTENZA**

1. L'utenza ha diritto al rispetto della libertà e dignità della persona, alla continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione, alla personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza nonché all'informazione ed alla riservatezza.
2. L'utenza ha diritto ad una accoglienza calorosa e professionale ed a ricevere tutte le informazioni necessarie per la fruizione dei servizi del Centro Nuovo Elaion.
3. L'utenza ha diritto ad avere una figura di riferimento all'interno del Centro di Riabilitazione (Case Manager nella persona dell'Assistente Sociale) facilmente identificabile, alla quale rivolgersi per tutte le necessità ed esigenze.
4. L'utenza ha diritto a richiedere ed ottenere informazioni verbali e scritte sul proprio stato di salute e sull'andamento delle terapie e copia della Cartella Clinica.
5. Alla dimissione clinica l'utenza ha diritto a ricevere le eventuali informazioni volte a garantire la continuità assistenziale alla conclusione del Progetto riabilitativo, le eventuali informazioni necessarie per l'addestramento dei familiari e l'acquisizione dei materiali per il proseguimento delle cure a domicilio e le modalità di attivazione delle competenti Aziende Sanitarie Locali per quanto concerne la fornitura dei materiali e la continuità assistenziale.



6. L'utenza ha diritto a ricevere dall'ufficio accettazione un codice di prenotazione ai fini della gestione della lista di attesa
7. L'utenza ha diritto a ricevere i seguenti servizi in relazione alla tipologia dell'autorizzazione presentata:
  - per i trattamenti ambulatoriali in ex art. 26 L. 833/78: il trattamento riabilitativo individuale della durata di 60 minuti continuativi al giorno per i giorni definiti dall'ASL di residenza;
  - per i trattamenti ambulatoriali in ex art. 44 L. 833/78: il trattamento riabilitativo individuale della durata prevista dalla DGRC n. 377/98 per i giorni definiti dall'ASL di residenza;
  - per i trattamenti semiresidenziali in ex art. 26 L. 833/78: la frequenza del Centro di Riabilitazione per 8 ore al giorno, per 300 giorni all'anno, per i giorni definiti dall'ASL di residenza;
  - per i trattamenti residenziali in ex art. 26 L. 833/78: la degenza presso il centro di riabilitazione, per 24 ore al giorno, per 365 giorni all'anno, per una durata temporale complessiva definita dall'ASL di residenza.
8. L'utenza ha diritto ad individuare tutto il personale mediante cartellini di identificazione con fotografia che riporti la mansione attribuita.
9. L'utenza ha diritto a partecipare alle Riunioni d'Equipe periodiche.
10. L'utenza ha diritto ad essere convocata all'inizio di un nuovo ciclo riabilitativo, per l'informazione sull'evoluzione del trattamento, sulla prognosi riabilitativa e sugli interventi collaterali da effettuare in ambito extra-terapeutico e per la firma scritta (alla presa in carico) e le successive conferme verbali del Consenso informato.
11. L'utenza ha diritto a manifestare il proprio consenso al trattamento dei dati personali ed a negarlo in qualsiasi momento secondo le procedure previste.
12. L'utenza ha diritto a manifestare anche in forma anonima eventuali richieste, reclami, denunce di disservizi ed il proprio livello di gradimento e di soddisfazione dei servizi ricevuti.
13. L'utenza ha diritto a ricevere alla presa in carico dal Centro di Riabilitazione la Carta dei Servizi, la presente Guida ai Servizi ed a visionare e richiedere verbalmente il Regolamento dell'Istituto.

## **12.1. GLI ULTERIORI DIRITTI DELL'UTENZA NEL REGIME RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE**

14. L'utenza ha diritto ad accedere alla struttura durante:
  - il giorno negli orari di apertura;
  - e, per il regime residenziale, la notte solo in caso di necessità, compatibilmente con le esigenze di assistenza e cura degli ospiti.
15. L'utenza ha diritto alla socializzazione ed allo svolgimento di attività creative.
16. L'utenza ha diritto ad effettuare terapie occupazionali, di riattivazione e di mantenimento.
17. L'utenza ha diritto a poter segnalare tempestivamente le situazioni che richiedono interventi di emergenza da tutti i locali di cui usufruisce.
18. L'utenza ha diritto ad effettuare comunicazioni telefoniche, con telefonia fissa o mobile, dal letto di degenza.
19. L'utenza ha diritto alla custodia da parte del Centro di Riabilitazione di valori e beni personali.
20. I volontari e parenti dell'utenza hanno il diritto ad essere addestrati a facilitare i movimenti degli ospiti ed al nursing prima della dimissione.
21. L'utenza ha diritto all'occorrenza all'attività di podologia.
22. L'utenza ha diritto a scegliere in anticipo tra diversi menù.
23. L'utenza ha diritto a tenere nelle proprie stanze oggetti personali.



24. L'utenza ha diritto all'utilizzo di un televisore in camera.
25. L'utenza ha diritto alla sistemazione dei propri indumenti in un guardaroba personale.
26. L'utenza ha diritto all'identificazione degli indumenti personali quando sono mandati in lavanderia.
27. L'utenza ha diritto alla disponibilità di un barbiere-parrucchiere almeno una volta alla settimana.
28. L'utenza ha diritto all'assistenza spirituale e religiosa secondo la propria confessione.
29. L'utenza ha diritto a recarsi all'esterno della struttura, sempre che le condizioni psicofisiche lo consentano e sia assicurato, se necessario, l'accompagnamento da parte di familiari, amici, conoscenti, obiettori di coscienza, volontari ovvero di operatori.
30. L'utenza ha diritto al controllo della temperatura dell'acqua usata ed all'assunzione dei pasti serviti a giusta temperatura, ai fini della prevenzione degli infortuni.
31. In caso di ricovero in ospedale per acuti, l'utenza ha diritto ad essere accompagnata da una sintesi clinica redatta dal Medico Responsabile del Progetto, che manterrà i rapporti con la struttura ospedaliera e l'utente durante il periodo di ricovero.
32. Durante la presa in carico, l'utenza ha diritto a ricevere prestazioni specialistiche previste dal Progetto riabilitativo di struttura del Centro di Riabilitazione e l'assistenza da parte del Case Manager e dell'Assistente Sociale per la eventuale fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno.

### **13.I DOVERI DELL'UTENZA**

- L'utente e la sua famiglia si impegnano a garantire una frequenza continuativa.
- Ogni ospite, o suo tutore, è tenuto ad indicare al personale l'intenzione di uscire dalla struttura. In tali casi il personale dovrà rendere edotta la persona degli eventuali rischi che potrebbero derivare dalla assenza delle protezioni messe in uso nel ricovero e l'ospite, o i suoi familiari, sono invitati a dare indicazione dell'orario di rientro.
- L'utenza deve mantenere un comportamento educato e civile nei riguardi di tutto il personale della Struttura, evitando espressioni volgari o offensive.
- L'utenza deve rispettare la pulizia, l'arredamento, le attrezzature e i locali della Struttura. I danni arrecati saranno risarciti dai responsabili.
- L'utenza che usufruisce del servizio di trasporto deve mantenere un comportamento corretto nell'attesa del pullman e durante il viaggio ed evitare qualsiasi azione che possa compromettere l'incolumità e la sicurezza propria e degli altri.
- L'utenza si impegna a garantire il rispetto del Regolamento interno.

### **14.Polizza R.C.A.**

La Cooperativa Sanatrix Nuovo Elaion Onlus ha stipulato una polizza R.C.A. per il risarcimento, (laddove risulti civilmente responsabile ai sensi di legge) dei danni involontariamente cagionati a terzi o a cose in conseguenza di fatti accidentali verificatisi nel corso delle attività e in relazione ai rischi. La polizza vale anche per la responsabilità civile che possa derivare alla Coop. Sanatrix da fatto anche doloso dei prestatori di lavoro dei quali debba rispondere.

### **15.PUBBLICAZIONE DELLA GUIDA AI SERVIZI**

- La presente Guida ai Servizi è disponibile presso i locali dell'accettazione o del SAI ed è a disposizione dei genitori e degli operatori del Centro.



## NUOVO ELAION

- E' disponibile anche sul sito [www.nuovoelaion.it](http://www.nuovoelaion.it)
- Sarà fornita copia all'utenza alla presa in carico e a chi ne farà espressa richiesta verbale alla Segreteria del Centro.

