



## CARTA DEI SERVIZI

La presente “Carta dei Servizi” è redatta in riferimento alle indicazioni contenute nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 “*Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari*” e nelle Linee Guida n. 2/95 “*Attuazione della carta dei servizi del Servizio Sanitario Nazionale*” (supplemento ordinario alla *Gazzetta Ufficiale* n. 203 del 31 agosto 1995, serie generale n. 108) diffuse dal Ministero della Salute. Essa tiene altresì in considerazione i regolamenti della Regione Campania N. 1 del 22 giugno 2007 e N. 3 del 31 luglio 2006 recanti i principi per l’accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie.



## **INDICE GENERALE**

### **SEZIONE PRIMA** **3**

#### **1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA E PRINCIPI FONDAMENTALI** **3**

1.1 IL CENTRO SERAPIDE S.P.A. 3

1.2 VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI 4

### **SEZIONE SECONDA** **5**

#### **2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI** **5**

2.1 LE ATTIVITÀ 5

2.2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI E DELLE MODALITÀ DI ACCESSO 6

2.2 LE SEDI OPERATIVE DI RIFERIMENTO 10

### **SEZIONE TERZA** **28**

#### **3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI** **28**

### **SEZIONE QUARTA** **30**

#### **4. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA** **30**



## SEZIONE PRIMA

### **1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA E PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **1.1 Il Centro Serapide S.p.A.**

Il Centro di Fisiocinesiterapia Serapide S.p.A. - accreditato con il SSN - opera nel campo dell'assistenza riabilitativa dal 1976 e vanta una distribuzione capillare delle proprie sedi operative sul territorio della ASL NA 2 nord. Fin dalla sua nascita ad oggi il Centro opera nel campo della riabilitazione seguendo le prospettive dell'approccio integrato ed olistico.

Il Centro lavora in stretta collaborazione con le A.S.L. del territorio campano, con le Università di Napoli, e con i presidi Ospedalieri territoriali.

Tutte le sedi garantiscono un attento iter terapeutico per quelle patologie che richiedono interventi riabilitativi di equipe in cui operano in perfetta sinergia, terapisti, medici, psicologi che seguono i pazienti in tutto l'arco del percorso riabilitativo e sociale.

L'elevato livello professionale del personale consente ed ha sempre consentito di fornire servizi di alto profilo con notevole soddisfazione sia da parte dei pazienti che della Committenza.

Il personale, professionalmente qualificato, è costituito da dipendenti e liberi professionisti con le specifiche specializzazioni.

E' presente una direzione sanitaria centrale che funge da coordinamento scientifico e tecnico delle varie Sedi, ciascuna delle quali ha il proprio direttore tecnico-sanitario responsabile di sede. Ogni settore dell'intervento riabilitativo è gestito da un coordinatore tecnico che, oltre a varie funzioni amministrative, provvede alla raccolta della prenotazioni ambulatoriali pianificando gli inserimenti dei pazienti, stila la parte anamnestica della cartella clinica e prenota una prima visita specialistica che segna l'inizio del percorso diagnostico. L'equipe multidisciplinare si compone di: Neuropsichiatra infantile, Neurologo, Psicologo, Fisiatra, Ortopedico, Foniatra, Cardiologo, Pneumologo, Fisioterapista,



logopedista, terapeuta della neuropsicomotricità, terapeuta equestre, educatore professionale, terapeuta occupazionale.

## **1.2 Valori e principi fondamentali**

I valori su cui fa perno il Centro per rafforzare il proprio ruolo di riferimento nel settore della riabilitazione sono:

- ❑ il soddisfacimento del bisogno del paziente;
- ❑ la qualificazione e l'aggiornamento continuo del personale per garantirne al meglio la professionalità;
- ❑ l'innovazione a tutti i livelli, attraverso la ricerca e formazione nei vari settori.

Il Centro inoltre è impegnato a garantire il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- ❑ Assistere e curare con premura e attenzione tutta l'utenza rispettandone la sua dignità di persona indipendentemente dalle sue convinzioni filosofiche, religiose e politiche;
- ❑ Accogliere i cittadini con un atteggiamento obiettivo, equanime, cortese e soprattutto disponibile a fornire tutte le informazioni necessarie sia in merito alla diagnosi, alla terapia proposta e alla relativa prognosi, sia in merito agli aspetti amministrativi;
- ❑ Garantire a tutti i cittadini la continuità riabilitativa e la regolarità dei servizi;
- ❑ Collaborare con le associazioni di volontariato e dei diritti degli ammalati.



## SEZIONE SECONDA

### **2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI**

#### **2.1 Le attività**

Le attività assistenziali, abilitative-riabilitative, espletate dal Centro sono rivolte alle patologie dell'età evolutiva ed adulta nell'ambito dei seguenti campi: Riabilitazione Motoria, Neuromotoria, Psicomotricità, Logopedia, riabilitazione cardiovascolare, linfologica, respiratoria, ortottica, linfodrenaggio ed un programma specifico psicoeducativo per bambini ed adulti autistici. Il Centro è inoltre attivo per i servizi sanitari di assistenza domiciliare per quelle patologie che non permettono al paziente di recarsi presso la struttura. Anche in quest'ultimo caso i pazienti sono seguiti a domicilio dai medici specialisti in stretta collaborazione con i terapeuti che trattano il paziente. Il servizio di semiconvitto prende in carico quei pazienti che devono completare l'iter riabilitativo con un lavoro volto al miglioramento e all'acquisizione di autonomie personali e sociali oppure pazienti, per i quali l'intervento non ha più una finalità di recupero, ma ha lo scopo di evitare regressioni delle funzioni acquisite. I soggetti vengono inseriti, previa progettazione terapeutica individuale, in laboratori occupazionali attivi, in spazi definiti per attività a carattere artigianale e in spazi aperti per attività sociali, ludiche, ricreative e ginnico-sportive. Il Centro ha promosso, nel corso degli anni, numerosi corsi di aggiornamento e perfezionamento per il proprio personale nei vari ambiti di intervento con il prezioso supporto di docenti di fama nazionale e internazionale. Lo scopo principale è stato quello di conoscere ed approfondire gli approcci metodologici in costante evoluzione al fine di poter rispondere, in maniera sempre più completa, adeguata e professionale alle peculiari esigenze dell'utenza.

Il Centro opera secondo il regime di autorizzazione prescritto dai D.L. 502/93, 517/93 e successive modifiche, nonché dalla L.R. n° 11 del 15/3/84 relativa alle "Norme per la prevenzione, cura e riabilitazione degli handicap e per l'inserimento nella vita sociale" e a quelli prescritti dal Regolamento della Regione Campania n° 3 del



31/07/06 (Rif. BURC n° 41 del 05/09/06) *“recante la definizione dei requisiti ulteriori e le procedure dell’accreditamento istituzionale dei soggetti pubblici e privati che erogano attività di assistenza specialistica di emodialisi e di riabilitazione ambulatoriale”* e dal Regolamento della Regione Campania n° 1 del 22/06/07 (Rif. BURC n° 38 del 04/07/07) *“recante la definizione dei requisiti ulteriori e le procedure dell’accreditamento istituzionale dei soggetti pubblici e privati che erogano attività di assistenza specialistica ambulatoriale ed in regime di ricovero e residenziale”*.

## **2.2 Descrizione dei servizi offerti e delle modalità di accesso**

### **2.2.1 Servizi di riabilitazione ambulatoriale e domiciliari ex art. 26 L.833/78 (L.R. 11/84)**

I trattamenti ex Art. 26 sono finalizzati al recupero, alla riabilitazione funzionale ed all’integrazione sociale di soggetti in età evolutiva affetti da cerebropatie pre-peri-post natale, sindromi genetiche, ritardi del linguaggio, ritardi psicomotori, disturbi del comportamento, disturbi dell’apprendimento e di soggetti adulti con postumi traumatici, ictus cerebrali, patologie cardiovascolari, linfologiche, respiratorie, etc).

Tutti i trattamenti offerti hanno, prevalentemente, una funzione riabilitativa del paziente e assumono, sovente, carattere d’urgenza poiché un trattamento riabilitativo ha probabilità di successo direttamente proporzionale alla tempestività con cui è attuato l’intervento.

Nei casi invece in cui non si hanno più finalità di recupero e/o di riabilitazione del paziente, poiché esso è afflitto da una patologia cronica non recuperabile, i trattamenti hanno una finalità di mantenimento delle condizioni generali, pena un loro progressivo peggioramento.

Il paziente portatore di handicap che vuole usufruire di questo servizio deve recarsi presso il distretto ASL di appartenenza al fine di effettuare la visita specialistica necessaria per l’avvio della pratica di autorizzazione.



Dopo aver effettuato la visita specialistica, il paziente si presenta al Centro fornito di una prescrizione di trattamento riabilitativo. A fronte di questa prescrizione il personale di accettazione rilascia al paziente la dichiarazione di disponibilità al trattamento necessaria per ottenere l'autorizzazione da parte del Distretto ASL. Ottenuta l'autorizzazione e consegnata al Centro, il paziente può cominciare il trattamento.

E', comunque, possibile anche recarsi preventivamente presso il Centro per una prima consulenza specialistica che viene erogata a titolo gratuito. Tale consulenza definita V.A.P (Valutazione Avviso Pratica) è effettuata dal personale medico specialistico della struttura attivato dal Coordinatore di Settore.

### *2.2.2 Servizi di fisiochinesiterapia ex art. 44 L. 833/78*

Nell'ambito del servizio ex Art. 44 L. 833/78 (Medicina di base) vengono trattate patologie a carattere invalidante temporaneo sia di tipo ortopedico (artrosi, artrite, malattie reumatiche, distorsioni, lussazioni, fratture operate e/o trattate in gesso) che di tipo vascolare.

L'iter di autorizzazione, per questi trattamenti, è sostanzialmente più snello rispetto a quelli erogati nell'ambito dell'ex art. 26 L. 833/78 (L.R. 11/84).

Per chiudere l'iter di autorizzazione al trattamento occorre che il paziente si faccia prescrivere dal proprio medico curante i trattamenti da effettuare attraverso l'opportuna ricetta (la cosiddetta ricetta rossa).

Una volta che il paziente si presenta presso la sede con la prescrizione del medico curante il Centro è immediatamente in grado di pianificare ed erogare i trattamenti richiesti.

Il paziente concorda, tramite il servizio di segreteria il turno che più gli aggrada (mattina o pomeriggio) e l'orario di inizio delle terapie.

Per usufruire della stessa tipologia di prestazioni, erogabili anche a pagamento, è sufficiente una richiesta redatta da un medico specialista su ricettario personale.



### 2.2.3 Servizi di semiconvitto

Il servizio di Semiconvitto – ex. Art.26 - prende in carico e offre ospitalità e assistenza diurna a pazienti che devono completare l'iter terapeutico con un lavoro specifico finalizzato al miglioramento e all'acquisizione di autonomie personali e sociali, o anche pazienti, per i quali l'intervento non ha più una finalità di recupero, poiché essi sono afflitti da una patologia cronica non recuperabile, ma ha lo scopo di mantenere le loro condizioni generali, pena il progressivo peggioramento.

Prestazioni e servizi:

- Terapia occupazionale;
- Fisiocinesiterapia;
- Comunicazione aumentativa alternativa;
- Sostegno psicoterapico;
- Laboratori intra ed extramurali;
- Consulenze specialistiche;
- Servizio mensa;
- Interventi mirati a favorire il mantenimento e l'acquisizione di capacità ed abilità personali;
- Miglioramento degli aspetti relazionali e cognitivi;
- Interventi di sostegno e supporto del nucleo familiare;
- Attivazione di azioni per favorire l'inserimento lavorativo attraverso l'organizzazione di spazi di orientamento e/o formazione.

Criteri e modalità di accesso al servizio:

I pazienti accedono al servizio previa autorizzazione del Distretto ASL di appartenenza seguendo l'iter burocratico già precedentemente descritto per i servizi di riabilitazione ex art. 26.





#### 2.2.4 Servizi socio-sanitari

Il servizio socio-sanitario offre ospitalità ed assistenza diurna ad utenti diversamente abili con patologie croniche che hanno superato i 18 anni di età e per i quali è indispensabile un alto livello tutelare – assistenziale – sanitario. Il Servizio assolve funzione educativa, di integrazione sociale e rappresenta una valida struttura di appoggio alle famiglie.

Prestazioni e servizi:

- Terapia occupazionale;
- Fisiocinesiterapia;
- Comunicazione aumentativa alternativa;
- Sostegno psicoterapico;
- Laboratori intra ed extramurali;
- Consulenze specialistiche;
- Servizio mensa;
- Interventi mirati a favorire il mantenimento e l'acquisizione di capacità ed abilità personali;
- Miglioramento degli aspetti relazionali e cognitivi;
- Interventi di sostegno e supporto del nucleo familiare;
- Attivazione di azioni per favorire l'inserimento lavorativo attraverso l'organizzazione di spazi di orientamento e/o formazione.

Criteri e modalità di accesso al servizio:

Le famiglie di soggetti diversamente abili, per i quali è già stato definito il grado di disabilità, possono fare richiesta di inserimento attraverso i servizi sociali del comune di residenza del soggetto e il distretto Asl di appartenenza. L'autorizzazione, preparata dall'Ambito territoriale di appartenenza, dà avvio al processo di presa in carico del paziente presso la struttura.



## **2.2 Le sedi operative di riferimento**

### ***Toiano***

La Sede è situata sul territorio Flegreo nel comune di Pozzuoli. La struttura è ubicata in una zona tranquilla e circondata da un giardino lussureggiante e da un maneggio per lo svolgimento della terapia equestre, con adiacente parcheggio.

Il Centro è facilmente raggiungibile con mezzi propri, attraverso la tangenziale e l'asse mediano, con mezzi pubblici, con la Cumana fino ad Arco Felice e l'autobus che arriva fino al Centro.

Lo stabile di moderna armonica architettura, è costituito da tre piani, privo di barriere architettoniche, superate con ascensore e percorsi inclinati, e provvisto di climatizzatori.

Al piano terra è situata l'accettazione, con un'ampia sala d'attesa, dove viene accolto il paziente e dove è possibile ricevere tutte le informazioni.

L'accettazione è provvista anche di un centralino attivo dalle 8.00 alle 20.00.

Inoltre si accede agli uffici amministrativi, allo studio medico, ad una sala computer multimediale per la riabilitazione, alla modernissima piscina terapeutica e all'ufficio dell'assistente sociale.

L'assistente sociale, dipendente della struttura, svolge attività di indirizzo, chiarificazione per la persona, cura e promuove i contatti con gli Enti esterni, quali Comune, AA.SS.LL., Scuole, per dare risposte ai bisogni individuali dei pazienti. Al primo piano è situato il reparto di fisioterapia, fisioterapia respiratoria e riabilitazione cardiologica; esso è composto da sei stanze ed una palestra, open space, con attrezzature di alta tecnologia, studio medico, e da spogliatori con relativi bagni.

Al secondo piano sono ubicati il reparto di logopedia e psicomotricità.

E' altresì funzionante il servizio di riabilitazione ortottica.





### **Monte di Procida**

La Sede é situata sul promontorio nord della costa flegrea, nel comune di Monte di Procida, circondato dal verde, con vista sul mare, servita da uno spazioso parcheggio comunale.

La struttura é facilmente raggiungibile sia con mezzi propri, utilizzando la tangenziale (uscita CUMA o Arco Felice), che con il servizio su rotaie (Cumana), che da Napoli, attraversando tutto il litorale flegreo, fa capolinea a Torregaveta dalla cui stazione parte una navetta che conduce a 50 metri dalla Sede, od infine utilizzando il servizio autobus della S.E.P.S.A.

Il servizio riabilitativo, esistente dal 1986, in una frazione del Comune, é stato trasferito nell'attuale Sede di via Torrione, n. 49 nel 1996. La Sede ubicata al piano terra di una palazzina di recente costruzione, é fornita di comfort in tutti i suoi ambienti, infatti é dotata di: un moderno sistema di illuminazione, climatizzazione e filodiffusione.

La Sede di Monte di Procida offre un servizio medico riabilitativo per trattamenti ortopedici, neuromotori, psicomotori, logopedici e psicoterapici.

All'ingresso vi é un'ampia sala di attesa ove é espletato il servizio di accettazione, attivo dalle 08.00 alle 20.00.

Dalla sala di attesa si accede ai locali adibiti ai servizi riabilitativi. Il settore ortopedico é costituito da due ampie palestre, nove box per la terapia fisica, uno studio medico, cinque bagni doccia con annessi spogliatoi, di cui rispettivamente tre per gli utenti e due per il personale. Il servizio si avvale di moderne apparecchiature. Il lavoro amministrativo si svolge in un attrezzato ufficio con sistema d'informatizzazione. Vi é inoltre un reparto adibito ai trattamenti di psicoterapia, psicomotricità, logopedia e per lo svolgimento del programma Psicoeducativo T.E.A.C.C.H..





### **Semiconvitto Pozzuoli**

Il Semiconvitto di Pozzuoli è situato in un'area a carattere prevalentemente "produttivo", ai confini col comune di Quarto, in cui insistono diverse attività private e la sede INPS di zona. Il fabbricato di nuova costruzione e attentamente rifinito sia esternamente che internamente è dotato di parcheggio interno ed è strutturato su due piani oltre al piano terra e ad un piano fuori terra.

La struttura, priva di barriere architettoniche, ospita al piano fuori terra una vasca terapeutica, una palestra per terapie riabilitative, WC attrezzati per disabili con annessi spogliatoi, due spogliatoi per il personale con annessi servizi igienici;

Al piano terra è presente l'accettazione, la direzione sanitaria, l'infermeria, gli studi medici, un locale polivalente sala mensa – area socializzazione con cucina e bagni, un ambiente multifunzionale per la terapia occupazionale e bagni attrezzati per disabili e per il personale.

Al primo piano sono presenti sale per la terapia occupazionale e un'ampia sala mensa.

Al secondo piano sono presenti un locale polivalente sala mensa – area socializzazione e le sale che ospitano i laboratori di telematica e ceramica più un'ulteriore sala mensa.

Le attività che si svolgono presso la sede sono quelle classiche di semiconvitto con attività riabilitative rivolte ai soggetti diversamente abili di cui al paragrafo 2.2.3, a queste si aggiunge - per effetto del protocollo d'intesa con la ASL NA 2 nord – l'erogazione delle prestazioni linfologiche con attività quotidiane di day hospital e trisettimanali di semiconvitto per pazienti affetti da patologie flebolinfologiche.





## **Mugnano**

La Sede è situata nell'hinterland napoletano ed esattamente nel comune di Mugnano di Napoli.

È facilmente raggiungibile dall'Asse Mediano, dalla circumvallazione esterna e con mezzi pubblici.

La struttura è ubicata in una zona tranquilla verdeggiante, salutare ed è fornita di parcheggio ubicato in area confinante. Lo stabile è costituito da tre piani in una moderna struttura priva di barriere architettoniche, con ascensore, e percorsi inclinati. È provvista di riscaldamento e area condizionata.

Il seminterrato ha ingresso indipendente, è costituito da un'area di accesso a disimpegno su cui si affacciano spogliatoi per il personale ed un ambiente per la custodia di ausili per la riabilitazione neuromotoria.

Al piano terra si trova l'accettazione con sala d'attesa, ove si effettua la prima accoglienza dell'utenza per fornire tutte le informazioni e dove i terapisti incontrano i pazienti prima di condurli nelle stanze di terapia. Vi sono inoltre gli uffici amministrativi, la direzione sanitaria e lo studio medico. Allo stesso piano è ubicato il settore di fisioterapia con quattro stanze ed uno spogliatoio.

Al primo piano è situata una restante parte dell'ambulatorio di fisioterapia (tre stanze) e l'ambulatorio di psicomotricità (4 stanze) un deposito e uno spogliatoio.

Al secondo piano sono ubicati, i laboratori di logopedia (7 stanze), un ambiente attrezzato con computer per la riabilitazione cognitiva, uno studio per la psicoterapia e psicodiagnostica.

Al terzo piano è attivo il servizio psicoeducativo per adulti autistici.

Ogni piano è dotato di due bagni.







### **Arco Felice**

La Sede di Arco Felice (Medicina di base) è ubicata nei pressi della piazza principale ed è pertanto raggiungibile facilmente con mezzi di trasporto pubblici. Attiguo alla sede è disponibile un garage con il quale il Centro ha stipulato una convenzione che offre condizioni vantaggiose a pazienti che si sottopongono a terapia. La Sede è dislocata su due piani ed è dotata di impianto di climatizzazione. Al primo piano è operativa una luminosa accettazione con studio medico, una palestra di riabilitazione e quattro stanze attrezzate per terapie con elettromedicali, due spogliatoi con due bagni; al piano inferiore è operativa una piscina terapeutica per i trattamenti di idrochinesiterapia, n. 9 stanze attrezzate per terapie con elettromedicali, una palestra di riabilitazione, due spogliatoi con bagno per i pazienti e altri due spogliatoi con bagno per i dipendenti. I due piani sono collegati da scala interna ed ascensore. La sede è particolarmente attrezzata per le terapie Isocinetiche e ginnastica posturale.



## Carta dei Servizi

Centro di Fisiocinesiterapia Serapide S.p.A.

### Riferimenti:

Direttore Sanitario	Direttore Tecnico	Coordinatori di struttura
Dott.ssa Angela Piantadosi	Area FKT e Ortopedia Dott. Arturo D'Elia	Area FKT e Ortopedia Gennaro Amirante

La Sede osserva i seguenti orari: Lunedì – Venerdì : 08.00 - 20.00

Tel. 081 - 8046087

Indirizzo: **Via Campi Flegrei, 52 – 80078 Arco Felice (Na)**





### **Quarto**

La Sede di Quarto (Medicina di base) è ubicata nell'immediata periferia di Quarto ed è raggiungibile facilmente con mezzi di trasporto pubblici. La Sede occupa il piano terra di una moderna palazzina, con all'esterno un piccolo parcheggio, è dotata di impianto di climatizzazione. L'ingresso della Sede si presenta con l'accettazione con un'ampia sala d'attesa con annesso studio medico; l'interno è attrezzato con 10 box predisposti per la somministrazione delle terapie con elettromedicali; 2 palestre di riabilitazione, di medio-grandi dimensioni ed un'altra, piccola, per i trattamenti chiroterapeutici; due spogliatoi con bagno per i pazienti e altri due spogliatoi con bagno per i dipendenti. La Sede è particolarmente attrezzata per le terapie e ginnastica posturale.





### **Villaricca**

La Sede di Villaricca, inaugurata nel 2006, ubicata in Via Enrico Fermi 92 è facilmente raggiungibile sia dal centro cittadino, sia dai comuni limitrofi. La struttura si estende su una superficie di circa 1600 mq, ed è divisa in due sezioni operative distinte: FKT e Semiconvitto Riabilitativo.

L'area FKT, si presenta con un'ampia accettazione e una sala d'attesa con annessi studi medici e amministrativi. Sono presenti: - 15 box per terapia strumentale; - 3 Palestre riabilitative; - Piscina per idrokinesiterapia; - Palestra per ginnastica correttiva; - Box per Linfo-drenaggio. L'area del Semiconvitto Riabilitativo, separata dall'area FKT, è anche essa dotata di un'accettazione con relativa sala d'attesa, di studio medico, di un' infermeria e di uno studio amministrativo. Sono presenti: - Laboratori di Terapia Occupazionale (telematica, falegnameria, ceramica, colore, sartoria ed un salone teatro per le attività ludiche e di drammatizzazione); - Sala Ricreativa; - Sala Mensa; - Palestra.

E' altresì attivo un servizio psicoeducativo per autistici adulti ed il servizio di semiconvitto estensivo per il trattamento delle patologie linfologiche ai sensi del relativo protocollo approvato dalla ASL NA 2 nord.

Tutti gli ambienti sono dotati di impianto di condizionamento autonomo, sono presenti bagni e spogliatoi per il personale e per gli utenti che frequentano la struttura.

Il personale impiegato comprende le seguenti figure professionali: OSS, Medico, Fisioterapista, Maestro d'Arte, Educatore Professionale, Personale Amministrativo, Autista, Psicologo, Ortopedico, Fisiatra.





### **Centro diurno per diversamente abili - Arco Felice**

Il Centro Diurno di Arco Felice è situato in un zona ridente sul piano paesaggistico in quanto è prospiciente il mare ed è munito di spazio esterno, in parte adibito a parcheggio, in parte a verde. Il fabbricato ha caratteristiche strutturali di pregio, risale ai primi del novecento, è in stile liberty ed è stato recentemente ristrutturato rispettando interamente le caratteristiche e le cubature. Il Centro Diurno è una struttura semiresidenziale finalizzata alla socializzazione, accoglienza ed integrazione di persone adulte con disabilità, a rischio di emarginazione o istituzionalizzazione, e con funzioni di supporto al nucleo familiare.

L'inserimento in struttura avviene a seguito della valutazione socio-sanitaria a cura dell'equipe integrata ASL - Comune che provvede a redigere un piano di intervento personalizzato. Le attività, svolte in forma laboratoriale all'interno delle strutture, sono mirate al mantenimento e/o al potenziamento delle capacità psicofisiche. La struttura ospita anche un Centro studi per i disturbi neuropsicologici in età evolutiva. Quest'ultimo è condotto in collaborazione con la cattedra di Neuropsichiatria infantile della seconda facoltà di medicina. La struttura, priva di barriere architettoniche, consta di tre livelli: un piano terra in cui si trova un'ampia mensa con laboratorio di cucina ed annessi spogliatoi per il personale e servizi igienici. Il secondo livello ospita una elegante reception con attesa, studio medico, una palestra per trattamenti di fisioterapia, il laboratorio di telematica e tipografia ed il laboratorio di sartoria, ricamo e tessitura artigiana. Il terzo livello ospita un ampio laboratorio di ceramica con tutte le attrezzature specifiche, una sala multifunzionale per musicoterapia, attività di drammatizzazione e apprendimenti funzionali. Un laboratorio di falegnameria e due bagni attrezzati per disabili.

Oltre all'attività istituzionale di assistenza e di formazione continua del personale il Centro Serapide svolge tirocini pratici e formazione teorica per alcune istituzioni Universitarie e di formazione permanente.





## Carta dei Servizi

Centro di Fisiocinesiterapia Serapide S.p.A.

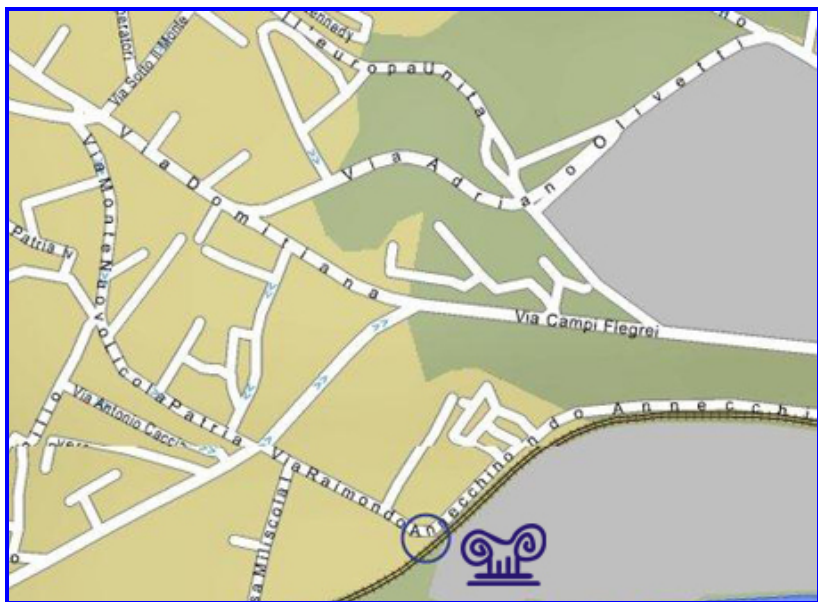
### Riferimenti:

Direttore Sanitario	Direttore Tecnico	Coordinatori di struttura
Dott.ssa Angela Piantadosi	Dott. ssa Daniela Di Lauro	Maria Teresa Magliulo

La Sede osserva i seguenti orari: Lunedì – Sabato : 09.00 - 16.00

Tel. 081 - 0818663680

Indirizzo: **Via R. Anecchino 248 – 80078 Pozzuoli (Na)**





### **Centro diurno per diversamente abili - Mugnano**

Il Centro Diurno, situato nel comune di Mugnano di Napoli, è ubicato in zona urbana-residenziale ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che con mezzi privati tramite l'Asse Mediano e la circumvallazione esterna.

La struttura, nei cui pressi sono presenti diversi servizi e negozi, non è dotata di parcheggio privato ma sono disponibili in zona limitrofa diverse aree adibite a parcheggio. Lo stabile è costituito da due corpi fabbrica distinti; il primo si compone di un piano seminterrato, di un piano terra, di un primo e secondo piano sui quali insistono i laboratori di terapia occupazionale, i locali medici e amministrativi. L'altro corpo, separato da un ampio cortile, è composto da un piano terra e un piano rialzato. Al piano terra sono ubicati un locale attrezzato a bar di comune accesso, sale per le attività di socializzazione e di cura delle persone (estetica, podologia, parrucchiere, barbiere) e i bagni per diversamente abili. Il piano rialzato è completamente adibito a spogliatoio per il personale.

Il Centro accoglie persone adulte con disabilità, a rischio di emarginazione e assolve, tra l'altro la funzione di sostegno e supporto al nucleo familiare. Le attività, svolte in forma laboratoriale, mirano al mantenimento e/o al potenziamento delle capacità psicofisiche.

L'inserimento in struttura avviene a seguito della valutazione socio-sanitaria a cura dell'equipe integrata ASL - Comune che provvede a redigere un piano di intervento personalizzato. Le attività, svolte in forma laboratoriale all'interno delle strutture, sono mirate al mantenimento e/o al potenziamento delle capacità psicofisiche.





### SEZIONE TERZA

## **3. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

Il Centro Serapide si impegna al rispetto dei seguenti principi:

### *UGUAGLIANZA*

Ogni utente ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcun tipo di discriminazioni dal punto di vista razziale, sessuale, religioso, sociale.

### *IMPARZIALITA'*

I comportamenti verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### *CONTINUITA' DELLE CURE*

Gli operatori del Centro hanno il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure.

### *DIRITTO DI SCELTA*

Secondo quanto previsto dalle normative vigenti, ogni assistito ha il diritto di scegliere tra le strutture sanitarie che erogano il servizio sul territorio.

### *PARTECIPAZIONE*

Ad ogni assistito viene garantita la partecipazione consensuale alle prestazioni riabilitative secondo le modalità previste dalla legge. Egli ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, in possesso del Centro; ha inoltre la facoltà di produrre documenti e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per valutare i servizi, può compilare appositi questionari indicanti il grado di soddisfazione dell'assistito.

### *EFFICIENZA*



Ogni operatore lavora per conseguire i migliori risultati possibile per la salute dei clienti, basandosi sulle conoscenze tecnico scientifiche più moderne e utilizzando le risorse a sua disposizione in modo ottimale.

Il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati viene realizzato attraverso:

- a) l'analisi del livello di gradimento espresso dai clienti con la compilazione dei questionari di customer satisfaction;
- b) la conduzione di verifiche ispettive;
- c) la verifica del mantenimento degli standard prefissati annualmente;
- d) il Riesame periodico del Sistema di Gestione Aziendale per la Qualità.



## SEZIONE QUARTA

### **4. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

Per il Centro Serapide l'espressione di insoddisfazione da parte del cliente rappresenta un'importante opportunità di miglioramento del servizio, sia come capacità di formulare una risposta rapida ed efficace al disagio del singolo utente, sia come verifica dei punti deboli dell'organizzazione e conseguente attuazione di interventi correttivi, preventivi ed innovativi di cui potranno beneficiare tutti i clienti della struttura.

Il cliente o un suo accompagnatore può inoltrare un reclamo per iscritto o verbalmente, al Coordinatore di sede o alla Direzione Sanitaria negli orari di apertura del Centro.

In qualsiasi momento il cliente può richiedere un colloquio con il Coordinatore di sede per esprimere le proprie osservazioni ed eventuali richieste o suggerimenti utili a migliorare la qualità del servizio.