

Manuali [M011] **Regolamento del Servizio  
Ambulatoriale per gli Utenti**

in vigore dal:03/05/2017

Questo regolamento serve a fornire agli utenti le regole adottate dal Servizio per la sua gestione e serve ad informare gli utenti dei propri diritti e doveri nel confronto del Servizio stesso.

***Fruitori servizio di riabilitazione ambulatoriale***

Fruitori del Servizio di Riabilitazione AISM ambulatoriale, sono le persone con Sclerosi Multipla o patologie neurologiche similari, che rispondono a tutti e tre i criteri sotto elencati:

- 1) utenti domiciliati nella provincia di Genova o utenti residenti nelle altre Province che chiedono espressamente di essere seguiti in ambulatorio;
- 2) utenti per i quali il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) prevede l'utilizzo di attrezzature presenti solo in ambulatorio o per i quali l'ambulatorio costituisce l'ambiente più idoneo al trattamento;
- 3) utenti in grado di recarsi in ambulatorio autonomamente, con l'ausilio di terze persone o con le Pubbliche Assistenze.

L'utente NON può essere preso in carico contemporaneamente da più di un servizio di riabilitazione pubblico o accreditato con il Sistema Sanitario.

I trattamenti sono a CICLI e SOLO su prescrizione medica da parte dei medici specialistici AISM, che stabiliscono il numero di sedute e la tipologie d'interventi, in funzione delle valutazioni effettuate durante la visita e della relativa stesura del PRI. A fine ciclo viene effettuata la visita di controllo per verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati. In tale visita può emergere la necessità di un nuovo ciclo di trattamenti che sarà programmato a seconda delle necessità e delle disponibilità di posto seguendo l'ordine cronologico della lista d'attesa.

***Accesso al Servizio***

***Primo accesso***

Per accedere la prima volta al Servizio di Riabilitazione è necessario concordare un appuntamento con il segretariato sociale che valuterà la richiesta iniziale e fornirà alla persona richiedente tutte le informazioni necessarie ad accedere ai servizi dell'Associazione, del Servizio di Riabilitazione e del Territorio.

Qualora la persona mostrasse il desiderio di accedere ai Servizi Sanitari, l'operatore del Segretariato Sociale fornirà l'elenco dei documenti necessari e le modalità per l'accesso al Servizio.

***Modalità di accesso agli utenti già in carico***

Gli utenti che desiderano essere inseriti in un nuovo ciclo di trattamenti riabilitativi devono contattare, telefonicamente o di persona, la Segreteria Amministrativa del Servizio per prenotare una visita Fisiatrica.

Gli utenti verranno inseriti in trattamento in base alla valutazione e prescrizione del medico fisiatra AISM. Qualora nel periodo che intercorre tra la visita e l'inizio del nuovo ciclo si modificasse il quadro clinico o cambiasse le disponibilità dell'utente, lo stesso deve tempestivamente avvisare la Segreteria Amministrativa.

Gli utenti che sono in trattamento e desiderano accedere ad altri servizi devono:

- per il servizio di Psicologia contattare direttamente lo psicologo ambulatoriale o richiedere al medico l'attivazione del servizio durante la visita;
- per il servizio di logopedia contattare la Segreteria Amministrativa per prendere un appuntamento per la visita foniatrica;

Manuali [M011] **Regolamento del Servizio  
Ambulatoriale per gli Utenti**

in vigore dal:03/05/2017

- per tutte le altre prestazioni è necessario contattare la Segreteria Amministrativa e richiedere una visita di controllo con il medico fisiatra.

### *Sede dei trattamenti*

- I trattamenti ambulatoriali vengono eseguiti presso gli spazi del Servizio: palestra, terapia occupazionale, ambulatori, stanza di terapia fisica, piscina. Quando si arriva al Servizio e si ha uno specifico appuntamento con un operatore (fisioterapista, medico, psicologo, assistente sociale, ecc...), è necessario comunicarlo all'addetto alla reception, che si occuperà di avvisare l'operatore stesso. Nell'attesa che arrivi l'operatore gli utenti DEVONO attendere nell'apposita "area attesa" posta nella zona ambulatori. Gli utenti che necessitano di cambiarsi, dopo essere passati dalla reception, devono recarsi negli spogliatoi e ivi attendere l'arrivo dell'operatore.

### *Durata e orari del trattamento ambulatoriali*

- La durata dei trattamenti è di **60 minuti (1 ora)** comprensivi del tempo necessario per compilare il diario e far firmare l'utente.
- Il Servizio Ambulatoriale è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 ad esclusione dei giorni festivi.
- **L'utente viene inserito in trattamento in giorni e fascia oraria scelta dal Servizio, in funzione della disponibilità dei posti e con inserimento progressivo rispettando la data della visita, ad esclusiva eccezione delle urgenze mediche che dovranno essere certificate dal Medico del Servizio.**
- Viene comunque chiesta alla persona in sede di visita la disponibilità oraria – che dovrà essere più ampia possibile (preferibilmente indicando mattina o pomeriggio) -. **La Segreteria, durante la preparazione dell'orario, cercherà di tenere in considerazione le preferenze espresse in sede di visita, ma non si può assolutamente garantire che gli appuntamenti per i trattamenti siano inseriti nella fascia oraria richiesta.**
- L'inserimento nel rispetto delle fasce orarie gradite dal paziente sarà fatto compatibilmente con le disponibilità del Servizio. Avranno inserimenti prioritari esclusivamente gli utenti che lavorano o gli utenti dipendenti dall'accompagnamento di persone che lavorano con inserimenti compatibili con l'orario lavorativo comunicato al Servizio. Infine avranno ugualmente un inserimento prioritario le persone accompagnate dalle Pubbliche Assistenze i cui referenti abbiano formalmente comunicato al Servizio dei vincoli di orario con inserimenti compatibili con quanto comunicato.
- Gli utenti vengono contattati telefonicamente dal Servizio prima dell'inizio per la comunicazione dell'orario del primo trattamento, durante il quale sarà consegnato dall'operatore l'intero programma. E' però possibile passare a ritirare l'orario anche prima dell'inizio dei trattamenti o richiedere l'invio dell'orario tramite mail.
- L'utente, prima di accettare e firmare l'orario, deve controllare i vari appuntamenti. Potranno essere spostati appuntamenti solo in caso di visite mediche già precedentemente prenotate dal paziente. **In caso di rinuncia ai trattamenti per non gradimento degli orari o delle giornate, l'utente verrà sospeso e i trattamenti verranno annullati. Il paziente, per essere nuovamente inserito in lista d'attesa, dovrà quindi riprenotare una visita medica.**
- Se la rinuncia all'orario avviene per altri motivi (impegni sanitari presi o allontanamenti dal domicilio per motivi di lavoro non comunicati in segreteria prima della consegna dell'orario) l'utente verrà inserito in fondo alla lista d'attesa.

Manuali [M011] **Regolamento del Servizio  
Ambulatoriale per gli Utenti**

in vigore dal:03/05/2017

***Disdetta degli appuntamenti e assenze***

- Le disdette degli appuntamenti devono essere effettuate almeno 24 ore prime. Questo permette di potere utilizzare quell'ora per un altro utente ad esempio come recupero di una seduta persa a causa del Servizio. Gli appuntamenti potranno essere disdetti anche il giorno stesso ma solo nel caso di particolari urgenze o imprevisti motivati.
- Gli appuntamenti disdetti NON potranno essere recuperati. Il beneficio dei trattamenti ambulatoriali presuppone la continuità. Di conseguenza, le assenze ripetute – previa valutazione della situazione da parte del coordinatore ambulatoriale - sono causa di sospensione temporanea del trattamento che verrà ripreso nel momento in cui il paziente potrà garantire la continuità di presenza (previa visita medica di controllo).
- Per sospensioni a causa di ricoveri ospedalieri di oltre 1 settimana i trattamenti vengono automaticamente cancellati. La ripresa dei trattamenti verrà fatta previa visita di controllo.
- Verranno assegnati i recuperi solo per trattamenti persi per motivi dipendenti dal Servizio (malattia o assenza dell'operatore, chiusure del Servizio non programmate, ecc...). Tali recuperi possono essere svolti anche da un terapeuta diverso da quello abituale e in orari differenti dai consueti.
- **ATTENZIONE:** in caso di **allerta meteo "ROSSA"**, per disposizioni ASL gli ambulatori del Servizio dovranno essere chiusi all'utenza, pertanto i trattamenti di quella giornata non potranno essere svolti e si provvederà a dare i recuperi. Vi invitiamo quindi a controllare i bollettini della protezione civile o i telegiornali locali per avere informazioni in merito.

***Abbigliamento***

- E' opportuno presentarsi in palestra con abbigliamento comodo e possibilmente con calze antiscivolo. In palestra non si può entrare con le scarpe che si utilizzano in esterno; queste possono essere cambiate negli spogliatoi con altre scarpe che si utilizzino SOLO in palestra. In alternativa l'utente può utilizzare le calzature che usa in esterno ma SOLO con il copriscarpe che si trova all'ingresso della palestra. All'interno degli spogliatoi sono a disposizione degli utenti degli armadietti dotati di chiavi in cui riporre le proprie cose. Al termine del trattamento l'armadietto deve essere lasciato libero e la chiave deve essere riposizionata nella serratura. NON è possibile occupare l'armadietto con i propri effetti per un tempo superiore alla/e seduta/e di trattamento della singola giornata.
- Presso il Servizio non è garantita la presenza di personale per aiutare gli utenti negli spogliatoi; si richiede pertanto agli utenti che necessitano di assistenza di essere accompagnati o di presentarsi al Servizio con già indosso l'abbigliamento necessario al trattamento.

***Svolgimento del piano riabilitativo***

- La tipologia di trattamento deve rispettare il progetto riabilitativo prescritto dal medico specialista AISM.
- Per poter effettuare un trattamento ambulatoriale è necessario che le condizioni igieniche-sanitarie siano compatibili allo svolgimento del trattamento.
- Per motivi igienici gli operatori possono usare guanti o mascherine, in particolare su utenti immunodepressi, per evitare contagi di malattie all'utente stesso o a quelli che dovrà trattare successivamente.

Manuali [M011] **Regolamento del Servizio  
Ambulatoriale per gli Utenti**

in vigore dal:03/05/2017

- I trasferimenti (lettino/carrozzina/sedia ecc...) degli utenti dovranno essere effettuati in sicurezza sia per l'utente stesso che per l'operatore e per tale motivo sarà compito dell'operatore scegliere la modalità di trasferimento più idonea, compreso l'uso del sollevatore. Nel caso l'utente si opponga alla modalità scelta dall'operatore, lo stesso potrà rifiutarsi di effettuare il trasferimento manualmente, anche nel rispetto della normativa vigente in merito alla sicurezza dei lavoratori.
- Gli spostamenti all'interno del Servizio devono essere effettuati in condizioni di sicurezza per l'utente: di conseguenza, per una persona a elevato rischio di caduta, gli operatori o il medico possono decidere che gli spostamenti all'interno del Servizio debbano essere effettuati con idonei ausili forniti dal Servizio.
- Durante lo svolgimento del piano riabilitativo possono essere previste delle sedute apposite per:
  - a. scelta ausili o allenamento al loro uso;
  - b. consigli all'utente o istruzioni ai familiari sulla gestione dell'utente (tecniche di trasferimento, di supporto all'autonomia, consigli sull'alimentazione, ecc...).Queste sedute, o il tempo dedicato alle suddette attività, devono considerarsi a tutti gli effetti facenti parte del trattamento riabilitativo. Si richiede ai familiari la massima collaborazione con i diversi operatori.
- Durante lo svolgimento del trattamento, gli accompagnatori NON possono entrare negli spazi adibiti ai trattamenti (palestra, ambulatori, Terapia Occupazionale, piscina, ecc...) ad eccezione dei casi in cui la presenza dell'accompagnatore sia richiesta dall'operatore. Gli accompagnatori devono attendere la fine del trattamento nell'area attesa posta nella zona ambulatori.

### **Visite specialistiche**

Il Fisiatra effettuerà visite di controllo periodiche. Queste visite, sono svolte in genere:

- prima dell'inizio del ciclo, con l'obiettivo di elaborare il progetto riabilitativo;
- a fine ciclo allo scopo di verificare l'andamento del progetto riabilitativo prescritto e di elaborazione di un eventuale nuovo progetto (prescrizione dei trattamenti). In genere tali visite vengono effettuate durante uno degli ultimi trattamenti e si possono svolgere in palestra, in ambulatorio o nella stanza di Terapia Occupazionale. Se non è possibile effettuarle durante il periodo di trattamento, verrà concordata con il paziente una visita successiva.
- Le visite Foniatriche sono visite di verifica e di prescrizione di programmi di logopedia; non è quindi possibile effettuare trattamenti logopedici senza una visita foniATRica.
- Alla fine della visita l'utente firmerà il foglio firma della visita medica e il foglio firma della prestazione del terapeuta o logopedista, se presenti.
- Durante la visita deve essere garantita la riservatezza della stessa, ciò può significare che il medico può richiedere, se lo ritiene necessario, di rimanere solo con l'utente.

### **Supporto Psicologico**

- L'accesso al Servizio di psicologia avviene tramite richiesta diretta dell'utente allo psicologo o tramite richiesta del medico. Il numero di sedute di supporto psicologico viene stabilito dallo psicologo in concerto con utente e autorizzato dalla ASL. Possono essere prescritte sedute anche dal medico fisiatra. Le sedute hanno la durata di circa un'ora. Durante la seduta deve essere garantita la riservatezza della stessa; ciò significa che, se vi è una esplicita richiesta dell'utente o se lo psicologo ne intravede la necessità, lo stesso può richiedere di rimanere solo con l'utente.

Manuali [M011] **Regolamento del Servizio  
Ambulatoriale per gli Utenti**

in vigore dal:03/05/2017

### ***Firma documentazione***

L'utente dovrà firmare il foglio di avvenuta prestazione SOLO alla fine della seduta; con tale firma, attesta che la seduta si è svolta con la durata prevista. I fogli firma sono documento ufficiale per la ASL di controllo dell'avvenuta prestazione.

- Qualora l'utente non sia in grado di firmare, dovrà essere presente una persona autorizzata dall'utente a firmare per suo conto.
- Nel caso di prestazione inferiore a 1 ora perché il paziente è arrivato in ritardo o ha deciso di andare via prima, l'operatore scrive la motivazione del ritardo/uscita anticipata nel diario e fa controfirmare la motivazione scritta all'utente. L'utente firma comunque la seduta.

### ***Sostituzioni/cambi degli operatori***

- Nel Servizio Ambulatoriale l'utente verrà seguito possibilmente sempre dallo stesso operatore (per la medesima tipologia di prestazione); per necessità organizzative, il Servizio può effettuare delle sostituzioni temporanee o definitive di operatori al fine di garantire la continuità delle prestazioni. **Non è possibile richiedere l'inserimento in trattamento con uno specifico operatore.**

### ***Trattamenti privati***

- I trattamenti forniti dal Servizio rispettano il progetto riabilitativo prescritto. Trattamenti effettuati da operatori non appartenenti al Servizio possono essere controproducenti. Nel caso l'utente volesse comunque effettuare trattamenti privati con operatori esterni, l'Associazione declina ogni responsabilità sugli effetti di tali trattamenti e sospende il Servizio.

### ***Trasporti***

- Il Servizio NON effettua il trasporto dal domicilio all'ambulatorio e viceversa. Pertanto gli utenti che necessitano di trasporto, in quanto non in grado di recarsi autonomamente o con mezzi pubblici a causa delle condizioni cliniche, devono:
  1. attendere la comunicazione da parte del Servizio del numero di sedute riabilitative e degli orari e giorni delle stesse;
  2. recarsi dal proprio medico di base e richiedere di redigere, su ricettario regionale, una richiesta di trasporto con specificato: *“Essendo la persona non in grado di deambulare autonomamente, si richiede un numero di x di trasporti (il doppio delle sedute riabilitative) per recarsi alla Struttura Accreditata AISM. – Via Operai 30 – per effettuare un ciclo di sedute riabilitative”*;
  3. recarsi, o mandare altra persona in proprio nome, presso gli uffici ASL della medicina di base più vicini al proprio domicilio per farsi apporre il timbro di conferma del trasporto;
  4. con la richiesta timbrata dalla ASL, recarsi/contattare una qualsiasi pubblica assistenza per concordare il trasporto dal domicilio all'ambulatorio e viceversa;
  5. Il trasporto della Pubblica Assistenza - se autorizzato dalla ASL - è a carico del Servizio Sanitario Regionale, pertanto gli utenti NON devono pagare nulla;
  6. Pretendere dalla Pubblica Assistenza la puntualità nei trasporti; nel caso di disdetta dell'appuntamento si ricorda di avvisare tempestivamente anche la P.A..

Manuali [M011] **Regolamento del Servizio  
Ambulatoriale per gli Utenti**

in vigore dal:03/05/2017

***Valutazione operatori e qualità del Servizio***

- Tutti gli operatori vengono annualmente valutati da parte dell'AISM per migliorare la qualità dei servizi erogati. Gli utenti possono inoltre essere contattati per conoscere il grado di soddisfazione delle prestazioni ricevute. Per tale motivo si richiede la massima collaborazione.
- Il Direttore Sanitario del Servizio, nonché responsabile nei confronti della ASL, può riservarsi la facoltà di verificare, in ogni momento, lo svolgimento delle prestazioni erogate o di effettuare un ulteriore accertamento sanitario.

***Contatti / Segnalazioni / Reclami***

- Per tutte le comunicazioni inerenti a modifiche del quadro clinico o bisogni sanitari o di ausili l'utente dovrà contattare il medico di riferimento (Fisiatra o Foniatra AISM).
- Le richieste di informazioni su aspetti organizzativi, disponibilità e richieste di prestazioni offerte dal Servizio, ecc., vanno effettuate direttamente al Servizio contattando la Segretaria Amministrativa.
- Le richieste di informazione su aspetti sociali dovranno essere effettuate all'Assistente Sociale del Servizio.
- Eventuali variazioni di indirizzo, residenza, recapito telefonico dovranno essere tempestivamente comunicati alla Segreteria Amministrativa.
- Le disdette degli appuntamenti prefissati vanno comunicate all'operatore del centralino che si occuperà di avvisare gli operatori coinvolti e la Segreteria Amministrativa.
- Eventuali ricoveri, prese in carico presso altri servizi di riabilitazione pubblici o accreditati e sospensioni temporanee, dovranno essere tempestivamente comunicati alla Segreteria Amministrativa. L'utente dovrà ugualmente comunicare alla stessa la disponibilità alla ripresa.
- Qualunque segnalazione, reclamo per un disservizio o lode per l'operato del Servizio può essere effettuata telefonicamente, per posta o e-mail al Responsabile delle Attività per la Qualità.

**Contatti:**

Servizio di Riabilitazione AISM – Liguria

Via Operai, 30 - 16149 Genova

Tel: 010 – 4695886 Fax: 010 – 6451081

Mail: servizio.riabilitazione.liguria@aism.it

PEC: aism.riabilitazione.liguria@pec.it

Presso il Servizio di Riabilitazione è garantita la presenza di un medico per l'intero orario di apertura del Servizio (8.00 – 19.00).