



# **PROGENIA**

## **società cooperativa sociale**

**CENTRO DI RIABILITAZIONE  
EX ART. 26 L.833/78  
settore semiresidenziale**

## **REGOLAMENTO INTERNO**

A norma UNI EN ISO 9001  
art. 14 Decreto Legislativo N. 502 del 30 dicembre 1992  
Regolamento N° 1 del 22 giugno 2007 (B.U.R.C. N. 38 del 4/07/2007)

Sede legale: via Carlo Pisacane n.5  
84036 - Sala Consilina (SA)  
Sede operativa: via Urbano VI - loc. Acquarola  
84085 - Mercato San Severino (SA)  
Tel. 089 89 0404 - 089 89 40 32 - 393 84 22 380  
Fax: 089 84 29 720  
Partita IVA: 05819370650

e-mail: [info.mss@progeniasc.it](mailto:info.mss@progeniasc.it)  
e-mail P.E.C.: [progeniacoop@pec.libero.it](mailto:progeniacoop@pec.libero.it)

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore semiresidenziale</b>		
	PRMPPA750/11	Ed: <b>01</b> – Rev. <b>02</b>	Data: <b>01/03/2023</b> Pag.: 1 / 11

**INDICE**

<b>1</b>	<b>IDENTIFICAZIONE E VALIDITÀ</b> .....	<b>3</b>
1.1	APPROVAZIONI ED ELENCO DISTRIBUZIONE .....	3
1.2	EDIZIONI E AGGIORNAMENTI.....	3
1.3	SCOPI ED OBIETTIVI DEL REGOLAMENTO INTERNO.....	3
<b>2</b>	<b>GARANZIE A TUTELA DELL'UTENZA</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>IL REGOLAMENTO</b> .....	<b>4</b>
3.1	ART. 1 (PREMESSA) .....	4
3.2	ART. 2 (PRESENTAZIONE DELLA PROGENIA) .....	5
3.3	ART. 3 (ORARI DI APERTURA E FUNZIONAMENTO) .....	5
3.4	ART. 4 (I CONTATTI).....	5
3.5	ART. 5 (I REFERENTI AZIENDALI) .....	6
3.6	ART. 6 (I DESTINATARI DEL SERVIZIO E GLI OBIETTIVI).....	6
3.7	ART. 7 (LA PRESA IN CARICO DA PARTE DELLA PROGENIA) .....	7
3.8	ART. 8 (LA CAPACITÀ RICETTIVA E LA LISTA DI ATTESA) .....	7
3.9	ART. 9 (L'INIZIO DEL CICLO TERAPEUTICO).....	8
3.10	ART. 10 (PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI GRUPPO).....	8
3.11	ART. 11 (LA COMUNICAZIONE DURANTE IL CICLO TERAPEUTICO).....	8
3.12	ART. 12 (COSTI A CARICO DELL'UTENTE) .....	9
3.13	ART. 13 (RISPETTO DELLA PRIVACY) .....	9
3.14	ART. 14 (IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ).....	9
3.15	ART. 15 (NORME IGIENICO-SANITARIE) .....	9
3.16	ART. 16 (I DIRITTI DELL'UTENTE).....	10
3.17	ART. 17 (OBBLIGHI DELL'UTENTE).....	10
3.18	ART. 18 (LE DIMISSIONI) .....	11
3.19	ART. 19 (PUBBLICAZIONE DEL REGOLAMENTO INTERNO).....	11

# 1 IDENTIFICAZIONE E VALIDITÀ

## 1.1 APPROVAZIONI ED ELENCO DISTRIBUZIONE

*Tabella di validazione:*

<b>REDATTO DA:</b> <i>Mansione</i>	<b>Dott.ssa Vittoria Pezzullo</b> <i>Direttore Sanitario</i>	
<b>APPROVATO DA:</b> <i>Mansione</i>	<b>Dott.ssa Donatella Ippolito</b> <i>Presidente del CdA</i>	
<b>CONTROLLATO DA:</b> <i>Mansione</i>	<b>Tonia Filomena</b> <i>Responsabile SGQ</i>	
<b>DATA:</b>	<b>01/03/2023</b>	
<b>EDIZIONE/REVISIONE:</b>	<b>01 / 02</b>	

*Controllo della Distribuzione:*

Nell'ultima pagina del presente Documento è presente la Lista di Distribuzione.

## 1.2 EDIZIONI E AGGIORNAMENTI

*Tabella degli aggiornamenti:*

<b>Ed. Rev.:</b>	<b>Data:</b>	<b>Aggiornamenti</b>
01_02	01/03/2023	Aggiornamento nominativi
01_01	01/02/2022	Prima emissione ufficiale

## 1.3 SCOPI ED OBIETTIVI DEL REGOLAMENTO INTERNO

Questo Documento è stato redatto nel rispetto delle norme della serie UNI EN ISO 9001, dell'art. 14 del Decreto Legislativo N. 502 del 30 dicembre 1992, del regolamento nr. 1 del 22 giugno 2007, del Decreto del Commissario ad Acta n.124 del 10 ottobre 2012 al fine di contribuire a garantire la corretta informazione ai cittadini utenti sui contenuti e le modalità di utilizzo dei servizi e delle prestazioni sanitarie erogate in regime semiresidenziale dal Centro di Riabilitazione "Progenia s.c.s." relativamente alla personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza, al diritto all'informazione, alle prestazioni ri-abilitative erogate, nonché alle regole ed ai comportamenti che devono essere assunti dagli operatori e dagli Utenti.

La struttura del presente documento e la sua gestione sono definiti nella Procedura di Processo Aziendale PRMPPA420.

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore semiresidenziale</b>			
	PRMPPA750/11	Ed: <b>01</b> – Rev. <b>02</b>	Data: <b>01/03/2023</b>	Pag.: 3 / 11

Il dettaglio delle attività svolte dal Centro di Riabilitazione e gestite attraverso il Sistema di Gestione per la Qualità sono definite e descritte nel Manuale della Qualità, nelle Procedure di Processo Aziendale e nella Carta dei Servizi della Progenia s.c.s.

Il presente documento si riferisce alle attività semiresidenziali del Centro di Riabilitazione e presenta i seguenti obiettivi:

- descrivere le garanzie a tutela dell'Utenza;
- delineare le regole ed i comportamenti degli operatori e degli Utenti;
- sintetizzare le informazioni contenute nella Carta dei Servizi, alla quale si rinvia per maggiori dettagli

## 2 Garanzie a tutela dell'Utenza

La Progenia garantisce agli Utenti, durante la fruizione dei servizi erogati dal Centro di Riabilitazione in regime semiresidenziale:

- il diritto al rispetto della libertà e dignità della persona, alla personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza nonché all'informazione ed alla riservatezza;
- il rispetto della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni quanto a ritmi di vita, attività culturali e di svago;
- la socializzazione, all'interno del reparto semiresidenziale, attraverso lo svolgimento di attività all'esterno della struttura e di attività all'interno della stessa, alla quale sono invitate le persone della comunità, anche con l'apporto e l'utilizzazione di altri servizi, delle associazioni di volontariato e degli altri organismi associativi esistenti nel territorio;
- la partecipazione e la responsabilizzazione dell'Utente o dei suoi familiari/tutori alla definizione e realizzazione del progetto e del programma riabilitativo, anche attraverso forme di collaborazione diretta con gli operatori, coinvolgendo anche altre istituzioni;
- il diritto per gli Utenti o per i loro genitori/tutori di:
  - a) ottenere tutte le informazioni in merito al ciclo terapeutico in corso;
  - b) individuare tutto il personale della Progenia mediante cartellini di identificazione;
  - c) avanzare eventuali doglianze o reclami ed ottenere risposta entro un termine congruo;
  - e) conoscere la Carta dei Servizi vigente.

## 3 Il Regolamento

### 3.1 ART. 1 (PREMESSA)

Tra l'Utente e la Progenia si stipula un vero e proprio contratto terapeutico, che vede coinvolta anche la A.S.L. di riferimento. La Carta dei Servizi e il Regolamento Interno raccolgono l'insieme di impegni che la Progenia assume nei confronti dell'Utente e che l'Utente assume nei confronti della Progenia, con l'obiettivo comune di raggiungere i risultati prefissati.

**Attraverso una collaborazione attiva  
si può garantire  
un elevato standard di qualità ed assistenza.**

L'Utente è tenuto ad osservare tutte le disposizioni del presente regolamento ed è invitato a vigilare perché la Progenia rispetti i propri impegni

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore semiresidenziale</b>			
	PRMPPA750/11	Ed: <b>01 – Rev. 02</b>	Data: <b>01/03/2023</b>	Pag.: 4 / 11

### **3.2 ART. 2 (PRESENTAZIONE DELLA PROGENIA)**

La Progenia s.c.s. è un Centro di Riabilitazione accreditato con la Regione Campania per l'erogazione di prestazioni riabilitative nei regimi ambulatoriale, domiciliare e semiresidenziale ex art. 26 L. 833/78.

La sede sociale si trova nel Comune di Mercato San Severino, nella frazione di Acquarola, in via Urbano VI n.16.

La mission aziendale è quella di **“costruire con le persone disabili, le famiglie e il territorio percorsi partecipati tendenti a favorire la crescita e lo sviluppo integrale della persona e la sua piena inclusione sociale”** attraverso lo sviluppo delle possibilità concrete di ogni persona disabile, aumentando il grado di autonomia, indipendenza e autodeterminazione, favorendo l'instaurarsi di un rapporto equilibrato con il mondo circostante orientato al raggiungimento del benessere individuale e collettivo.

### **3.3 ART. 3 (ORARI DI APERTURA E FUNZIONAMENTO)**

Durante il periodo di apertura delle scuole, la struttura è aperta al pubblico:

dal lunedì al venerdì - dalle ore 8:00 alle ore 20:00<sup>1</sup>

il sabato - dalle ore 8:00 alle ore 16:00.

Durante il periodo di chiusura delle scuole, la struttura è aperta al pubblico:

dal lunedì al sabato - dalle ore 8:00 alle ore 16:00

L'orario è esposto sia nella bacheca all'esterno della struttura che nella bacheca aziendale in sala di attesa. Durante l'orario di apertura è possibile ritirare referti, certificati e copia della cartella clinica. Le famiglie possono essere ricevute dagli operatori nella fascia oraria dalle 12:00 alle 13:00 oppure dalle 15:00 alle 16:00 salvo diversa comunicazione esposta in sala di attesa.

### **3.4 ART. 4 (I CONTATTI)**

È possibile contattare la struttura attraverso:

- telefono: 089 890404 – 089 894032 – 393 8422380
- fax: 089 8429728 – 089 890404 – 089 894032
- e-mail: info.mss@progeniasc.it
- PEC: progeniacoop@pec.libero.it
- Posta ordinaria: Progenia s.c.s. – via Urbano VI – fraz. Acquarola – 84085 – Mercato San Severino (SA)

---

<sup>1</sup> Il reparto semiresidenziale è aperto dalle ore 8:00 alle ore 18:00

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore semiresidenziale</b>			
	PRMPPA750/11	Ed: <b>01</b> – Rev. <b>02</b>	Data: <b>01/03/2023</b>	Pag.: 5 / 11

**3.5 ART. 5 (I REFERENTI AZIENDALI)**

Per una comunicazione efficace ed efficiente, i referenti all'interno della Progenia sono riportati di seguito e sono specificate le prerogative di ciascuno:

**Segreteria (Antonio Breve e Tonia Filomena):** fornisce informazioni generali sulle attività della Progenia e di tipo burocratico-amministrativo

**Case Manager:** fa da raccordo tra gli Utenti e l'Equipe Sanitaria, veicolando le richieste e le informazioni; l'Utente che necessita di informazioni di tipo sanitario, deve rivolgersi al Case Manager che trasmetterà la richiesta al Medico Responsabile

**Servizio Sociale (Maria Grazia Delfino e Nicla De Maio):** offre supporto all'Utente nelle procedure di accesso alle prestazioni offerte dalla Progenia e alle prestazioni complementari offerte dalle Istituzioni

**Coordinatore dei Terapisti (Gennaro Rispoli):** definisce i giorni e gli orari delle sedute terapeutiche e, in collaborazione con l'equipe sanitaria, l'assegnazione degli Utenti ai terapeuti

**Medico Specialista Responsabile:** fornisce informazioni a carattere sanitario riguardanti il percorso terapeutico dell'Utente

**Direttore Sanitario e Direttore Tecnico (Vittoria Pezzullo e Maria Antonietta Liccardi):** forniscono informazioni sull'operato dei terapeuti e dei medici specialisti e su altri aspetti sanitari

**Direttore Amministrativo (Eleonora Caterina Tamburini):** risponde in merito agli aspetti organizzativi della Progenia

**Presidente del CdA (Donatella Ippolito):** interviene laddove i responsabili di settore non abbiano fornito all'Utente soluzioni ritenute soddisfacenti.

I nominativi del Case Manager e del Medico Specialista Responsabile del singolo caso clinico sono stabiliti dal Direttore Tecnico e sono comunicati all'Utente all'inizio del trattamento attraverso il "Promemoria Utente" (si veda paragrafo 3.9). In sala di attesa sono esposti gli orari di ricevimento di ciascun referente; è possibile inoltre contattare telefonicamente la Segreteria per informazioni in merito. Si raccomanda agli Utenti di rivolgersi sempre ai referenti indicati in quanto rappresentano le uniche figure espressamente autorizzate a rispondere a nome della Progenia nell'ambito delle rispettive competenze.

**3.6 ART. 6 (I DESTINATARI DEL SERVIZIO E GLI OBIETTIVI)**

Le prestazioni erogate in regime semiresidenziale ex art. 26 L. 833/78 sono destinate ad utenti che presentano menomazioni e/o disabilità di tipo complesso ossia che interessano più aree o funzioni.

Per questo motivo, il percorso riabilitativo prevede la presa in carico globale dell'Utente: il caso clinico non viene affrontato da un solo operatore ma viene trattato da una equipe sanitaria. Essa è composta dal medico specialista responsabile del caso clinico, dagli altri medici specialisti, dal coordinatore dei terapeuti, dal Case Manager, dagli assistenti sociali e dai professionisti sanitari

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore semiresidenziale</b>			
	PRMPPA750/11	Ed: <b>01 – Rev. 02</b>	Data: <b>01/03/2023</b>	Pag.: 6 / 11

che materialmente erogano le sedute terapeutiche (fisioterapista, logopedista, neuropsicomotricista della età evolutiva, terapeuta occupazionale, educatore professionale, psicoterapeuta), dallo psicologo, dall'infermiere professionale e dagli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.). L'intervento, ove necessario, si allarga al nucleo familiare, ad esempio attraverso sedute di counseling psicologico, e agli altri ambienti di vita dell'Utente, come, ad esempio, la scuola.

L'intervento dell'equipe è condotto, in ossequio alla normativa vigente, sulla base del progetto riabilitativo, che si articola in programmi riabilitativi per ciascuna area di intervento attivata e che persegue un outcome di tipo globale: l'obiettivo del percorso ri-abilitativo è **restituire l'Utente al proprio ambiente di vita**, evocando le abilità e le funzioni che non si sono sviluppate, mirando al recupero di quelle alterate a causa della patologia, applicando strategie compensative per gli esiti non emendabili. In particolare, il regime semiresidenziale consente di potenziare le attività relazionali, sociali, di integrazione ed autonomia, attraverso la creazione di una piccola comunità, improntata al rispetto delle regole ossia alla terapia di ambiente.

### 3.7 ART. 7 (LA PRESA IN CARICO DA PARTE DELLA PROGENIA)

L'Utente consegna copia della prescrizione terapeutica, rilasciata dal Medico Prescrittore del Distretto Sanitario di residenza, al Coordinatore dei Terapisti della Progenia. Qualora ci sia disponibilità, viene preso immediatamente in carico ossia viene sottoposto alla visita specialistica del medico responsabile che stila il programma terapeutico, da riconsegnare al Distretto Sanitario per l'approvazione e l'emissione dell'autorizzazione al trattamento riabilitativo. *Nel caso di utenti provenienti da un Distretto Sanitario diverso da quello di Mercato San Severino (n. 67), la procedura è diversa a quella illustrata: l'autorizzazione del Distretto Sanitario di appartenenza deve essere preceduta dal Nulla Osta del Distretto Sanitario di Mercato San Severino.*

***Il Servizio Sociale è a disposizione dell'Utente per illustrare le corrette procedure.***

Durante la visita specialistica iniziale e durante tutto il percorso terapeutico, l'Utente è tenuto a riferire con la massima sincerità, precisione e tempestività tutte le notizie utili riguardanti la patologia, i sintomi, gli effetti del trattamento.

### 3.8 ART. 8 (LA CAPACITÀ RICETTIVA E LA LISTA DI ATTESA)

La ricettività del settore semiresidenziale della Progenia (Capacità Operativa Massima ovvero C.O.M.) è di 12 trattamenti pro-die. Una volta piena, la Progenia non può prendere in carico ulteriori Utenti fino a quando non avvenga la dimissione e quindi l'uscita dal percorso riabilitativo di pazienti in carico.

Nel caso in cui non ci sia disponibilità di posti per prendere in carico immediatamente l'Utente, la Progenia lo inserisce in lista di attesa. Essa scorre in base al criterio cronologico di inserimento.

Qualora l'Utente sia preso in carico presso un'altra struttura, è opportuno che lo comunichi alla Progenia affinché il suo nominativo sia eliminato dalla lista di attesa.

Qualora l'Utente venga contattato per iniziare il trattamento riabilitativo e sia impossibilitato a farlo, verrà contattato il paziente che lo segue nella lista di attesa; alla successiva occasione, l'Utente sarà ricontattato per primo.

Progenia società cooperativa sociale	Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore semiresidenziale			
	PRMPPA750/11	Ed: 01 – Rev. 02	Data: 01/03/2023	Pag.: 7 / 11

**3.9 ART. 9 (L'INIZIO DEL CICLO TERAPEUTICO)**

Dal momento in cui il Centro riceve l'**autorizzazione** all'erogazione delle prestazioni si impegna a fissare il primo accesso entro **tre** giorni lavorativi.

All'inizio del ciclo terapeutico, il Coordinatore dei Terapisti comunica all'Utente, attraverso un modulo denominato "Promemoria Utente" i nominativi dei referenti del suo caso clinico, ossia del Medico Responsabile, del Coordinatore dei Terapisti, del Case manager.

Con il medesimo modulo, sono comunicati i giorni delle sedute.

Gli appuntamenti con i Medici Specialisti, in occasione delle visite o dei colloqui con l'equipe, vengono invece comunicati telefonicamente dalle Assistenti Sociali.

**3.10 ART. 10 (PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI GRUPPO)**

Le attività quotidiane svolte individualmente dagli Utenti sono regolate dal progetto riabilitativo e dai programmi di area. Le attività di gruppo sono invece regolate dalla programmazione dei laboratori, nella quale sono dettagliate le attività, gli obiettivi, gli operatori che le attuano e gli orari nonché i criteri di suddivisione degli Utenti in gruppi omogenei.

**3.11 ART. 11 (LA COMUNICAZIONE DURANTE IL CICLO TERAPEUTICO)**

**a. Attestati di frequenza**

La richiesta di attestati di frequenza va inoltrata utilizzando il modello prestampato, da ritirare e riconsegnare presso il Servizio Sociale; il ritiro degli attestati può avvenire dopo sette giorni lavorativi, senza alcun costo per l'Utente.

**b. Informazioni sulle condizioni**

L'Utente può richiedere informazioni verbali sulle sue condizioni, una relazione scritta sul suo stato di salute o sull'andamento delle terapie, copia della Cartella Clinica rivolgendosi al Case Manager, utilizzando i modelli prestampati. Il Case Manager si attiva per organizzare un incontro con il Medico Responsabile ovvero con un altro componente dell'equipe delegato, per far produrre la relazione scritta (entro 15 giorni) o per far approntare la copia della cartella clinica (entro 20 giorni); in quest'ultimo caso, il costo a carico dell'Utente è di 150 euro.

**c. Reclami e segnalazioni**

La Progenia incoraggia i propri Utenti a segnalare eventuali problemi e a presentare reclami nel caso ritengano non rispettati i parametri di qualità espressi nella Carta dei Servizi, nel Regolamento Interno e/o nel progetto/programma riabilitativo. È preferibile utilizzare la modulistica disponibile presso il Servizio Accettazione e riportata nella Carta dei Servizi. Le segnalazioni possono essere trasmesse anche anonimamente, utilizzando la cassetta postale presente in sala di attesa oppure quella presente all'esterno della struttura, in prossimità del cancello di ingresso. La Progenia si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni e ai reclami; si impegna ad analizzare attentamente anche le segnalazioni anonime, con l'obiettivo di migliorare i propri servizi.

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore semiresidenziale</b>			
	PRMPPA750/11	Ed: <b>01 – Rev. 02</b>	Data: <b>01/03/2023</b>	Pag.: 8 / 11



**d. Documentazione sanitaria esterna**

È opportuno che l'Utente trasmetta all'equipe della Progenia tutta la documentazione sanitaria in proprio possesso (referti di visite specialistiche, schede di dimissione, referti di esami clinici e diagnostici). Tali documenti verranno scannerizzati e inseriti nella cartella clinica informatizzata e gli originali saranno immediatamente restituiti all'Utente. Questi è invitato a consegnare ulteriori nuovi documenti non appena possibile, al fine di armonizzare il percorso terapeutico alla luce di nuove evidenze e/o di aggiornamenti delle terapie complementari (ad esempio, quelle farmacologiche).

**3.12 ART. 12 (COSTI A CARICO DELL'UTENTE)**

Nulla è dovuto dall'Utente per usufruire dei servizi riabilitativi semiresidenziali erogati in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario.

**3.13 ART. 13 (RISPETTO DELLA PRIVACY)**

Gli Utenti hanno diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, specialmente riguardo al proprio stato di salute alle eventuali procedure diagnostiche o terapeutiche. La Progenia adotta politiche e strumenti idonei a tutelare la privacy, in ossequio alla normativa vigente; i dati personali e sensibili degli Utenti sono utilizzati unicamente per l'erogazione delle prestazioni. Il Responsabile per il Trattamento dei Dati Personali è a disposizione per fornire tutte le informazioni del caso.

**3.14 ART. 14 (IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ)**

La Progenia adotta dal 2002 un sistema di gestione della qualità aziendale che viene esaminato ogni anno da un ente esterno certificatore. L'intero sistema ha come finalità la soddisfazione dell'Utente attraverso una organizzazione chiara delle attività e delle responsabilità e la condivisione di valori e obiettivi all'interno dell'azienda.

**3.15 ART. 15 (NORME IGIENICO-SANITARIE)**

All'interno della Progenia si applica il Sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point); esso è un sistema di autocontrollo che ogni operatore nel settore della produzione/manipolazione degli alimenti deve mettere in atto al fine di valutare e stimare pericoli e rischi e stabilire misure di controllo per prevenire l'insorgere di problemi igienici e sanitari.

È prevista ed applicata una procedura di pulizia, sanificazione e disinfezione degli ambienti destinati alla preparazione e al consumo degli alimenti.

Sono infine applicate procedure interne e strategie tese a limitare il rischio di propagazione di infezioni.

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore semiresidenziale</b>			
	PRMPPA750/11	Ed: <b>01</b> – Rev. <b>02</b>	Data: <b>01/03/2023</b>	Pag.: 9 / 11

**3.16 ART. 16 (I DIRITTI DELL'UTENTE)**

La Progenia fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei Diritti del Malato: nella Carta dei Servizi viene spiegato in dettaglio come sono rispettati questi diritti nell'organizzazione della Progenia. Ciascun Utente ha diritto:

- a. ad essere curato con attenzione e premura, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etico-religiose;
- b. ad essere individuato con il proprio nome e cognome anziché con un numero o con il nome della propria malattia;
- c. ad effettuare la terapia in un clima sereno e accogliente;
- d. di poter identificare immediatamente le persone che l'hanno in cura;
- e. di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi; solo ove sorga una motivata impossibilità o inopportunità di fornire tali informazioni al paziente, le stesse dovranno essere fornite ai familiari o a chi esercita la potestà tutoria; inoltre è discrezione dell'Utente (o del suo tutore) indicare al Centro altri soggetti ai quali fornire tali informazioni, sottoscrivendo l'opportuna modulistica di consenso;
- f. di ottenere che solo gli operatori direttamente coinvolti nell'erogazione dei Servizi siano a conoscenza dei propri dati personali e quelli riguardanti la malattia;
- g. di proporre reclami e ottenere una sollecita risposta;
- h. di proporre dei suggerimenti per il miglioramento dei servizi che vengano vagliati dalla Progenia.

**3.17 ART. 17 (OBBLIGHI DELL'UTENTE)**

Ciascun Utente è obbligato a rispettare le seguenti norme:

- a. avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti altrui;
- b. rispettare gli ambienti, le attrezzature e il materiale che si trovano all'interno della struttura;
- c. non creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri Utenti o per il personale della struttura;

Inoltre:

- d. i genitori e i familiari sono parte integrante del programma riabilitativo e sono tenuti a collaborare attivamente con i terapisti e i medici per il raggiungimento degli obiettivi concordati con l'ASL. Premessa indispensabile per stabilire una collaborazione efficace è riconoscere e rispettare le competenze professionali di quanti operano nella struttura. È necessario mettere in pratica rigorosamente le indicazioni che vengono fornite, in merito a comportamenti da tenere, esercizi da svolgere al di fuori delle sedute terapeutiche, a condotte educative da applicare. È necessario inoltre che siano rispettati gli orari delle sedute terapeutiche e degli appuntamenti e che sia garantita una assidua presenza alle sedute concordate, così come indicato nel progetto riabilitativo redatto dalla ASL e come previsto nelle linee guida della riabilitazione. **Solo la partecipazione attiva e con il massimo impegno da parte di tutti i soggetti coinvolti nel progetto terapeutico può garantire i risultati attesi.**

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore semiresidenziale</b>			
	PRMPPA750/11	Ed: <b>01 – Rev. 02</b>	Data: <b>01/03/2023</b>	Pag.: 10 / 11

Infine, si ritiene opportuno richiamare l'attenzione sulla problematica delle assenze:

- aa. in tutti i casi di assenza improvvisa l'Utente ha l'obbligo di avvisare tempestivamente la segreteria della Progenia;
- bb. le assenze dovute a malattia devono essere giustificate da certificato medico da consegnare in Segreteria contestualmente e obbligatoriamente al rientro presso il centro, con l'indicazione della diagnosi e la prognosi; il paziente non può riprendere la terapia in assenza del certificato che ne attesti lo stato di buona salute;
- cc. in caso di **assenze programmate**, è necessario informare con il maggior preavviso possibile il coordinatore dei terapisti per verificare eventuali possibilità di variazione temporanea dei giorni di frequenza;
- dd. si sottolinea infine l'obbligo di comunicare alla segreteria di questo Centro qualsiasi tipo di ricovero ospedaliero;
- ee. In caso di assenze prolungate e ripetute, anche se dovute a malattie, il Centro è tenuto, come previsto dalle linee guida, a darne comunicazione all'ASL di riferimento per avviare la procedura di dimissioni;
- ff. le dimissioni per assenze saranno comunque inevitabilmente disposte e **senza ulteriore preavviso** all'Utente nei seguenti casi:
  - a. l'Utente si assenti per più di 12 giorni solari consecutivi, anche per ricovero ospedaliero;
  - b. si registri una forte discontinuità nelle presenze;
  - c. non segnali/segnalino l'assenza per tre volte.

### 3.18 ART. 18 (LE DIMISSIONI)

Il percorso terapeutico si può interrompere

- a. per il raggiungimento degli obiettivi terapeutici;
- b. per l'impossibilità di raggiungerli, a causa di condizioni oggettive, fisiche o comportamentali, dell'Utente;
- c. dietro richiesta dell'Utente;
- d. per decisione -concordata e/o comunicata al Medico Prescrittore di riferimento- dell'equipe della Progenia, laddove si rilevi che, a causa di assenze ripetute, prolungate, ingiustificate e/o di scarsa compliance dell'Utente o della sua famiglia, il rapporto terapeutico sia compromesso (si veda l'art. 3.17 al punto ff del presente regolamento)

In ogni caso, l'atto delle dimissioni non è la semplice conclusione del trattamento riabilitativo, perché all'Utente vengono fornite tutte le informazioni e le indicazioni utili sulle motivazioni dell'atto, sulle ulteriori necessità assistenziali, sull'eventuale accesso alla rete dei servizi complementari offerti dalle Istituzioni, sulla opportunità di un follow-up periodico da parte dell'equipe della Progenia o di equipe esterna.

### 3.19 ART. 19 (PUBBLICAZIONE DEL REGOLAMENTO INTERNO)

Copia del regolamento è esposta e resa visibile al pubblico attraverso il sito internet aziendale e attraverso il totem informativo presente in sala di attesa. Gli Utenti possono chiedere di riceverne una copia cartacea.

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore semiresidenziale</b>			
	PRMPPA750/11	Ed: <b>01 – Rev. 02</b>	Data: <b>01/03/2023</b>	Pag.: 11 / 11