



PROGENIA

società cooperativa sociale

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

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
e-mail P.E.C.: progeniacoop@pec.libero.it

Progenia società cooperativa sociale	Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore ambulatoriale			
	PRMPPA750/04	Ed: 01 – Rev. 02	Data: 01/03/2023	Pag.: 1 / 11

INDICE

1	IDENTIFICAZIONE E VALIDITÀ	3
1.1	APPROVAZIONI ED ELENCO DISTRIBUZIONE	3
1.2	EDIZIONI E AGGIORNAMENTI.....	3
1.3	SCOPI ED OBIETTIVI DEL REGOLAMENTO INTERNO.....	3
2	GARANZIE A TUTELA DELL'UTENZA	4
3	IL REGOLAMENTO	4
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)	5
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).....	7
3.10	ART. 10 (LA COMUNICAZIONE DURANTE IL CICLO TERAPEUTICO).....	8
3.11	ART. 11 (COSTI A CARICO DELL'UTENTE)	8
3.12	ART. 12 (RISPETTO DELLA PRIVACY)	9
3.13	ART. 13 (IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ).....	9
3.14	ART. 14 (I DIRITTI DELL'UTENTE).....	9
3.15	ART. 15 (OBBLIGHI DELL'UTENTE).....	9
3.16	ART. 16 (LE DIMISSIONI)	11
3.17	ART. 17 (PUBBLICAZIONE DEL REGOLAMENTO INTERNO).....	11

1 IDENTIFICAZIONE E VALIDITÀ

1.1 APPROVAZIONI ED ELENCO DISTRIBUZIONE

Tabella di validazione:

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

Controllo della Distribuzione:

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

1.2 EDIZIONI E AGGIORNAMENTI

Tabella degli aggiornamenti:

Ed. Rev.:	Data:	Aggiornamenti
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 ambulatoriale dal Centro di Riabilitazione "Progenia" 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.

Progenia società cooperativa sociale	Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore ambulatoriale			
	PRMPPA750/04	Ed: 01 – Rev. 02	Data: 01/03/2023	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 ambulatoriali 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 ambulatoriale:

- il diritto al rispetto della libertà e dignità della persona, alla personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza nonché all'informazione ed alla riservatezza;
- 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.

Progenia società cooperativa sociale	Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore ambulatoriale			
	PRMPPA750/04	Ed: 01 – Rev. 02	Data: 01/03/2023	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 operativa 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

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

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 società cooperativa sociale– via Urbano VI – fraz. Acquarola – 84085 – Mercato San Severino (SA)

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

Progenia società cooperativa sociale	Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore ambulatoriale			
	PRMPPA750/04	Ed: 01 – Rev. 02	Data: 01/03/2023	Pag.: 5 / 11

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". 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 ambulatoriale 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 eventualmente coinvolti, dal coordinatore dei terapeuti, dal Case Manager, dagli assistenti sociali e dai professionisti sanitari che materialmente erogano le sedute terapeutiche (fisioterapista, logopedista, neuropsicomotricista della età evolutiva, terapeuta occupazionale, educatore professionale, psicoterapeuta). 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.

Progenia società cooperativa sociale	Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore ambulatoriale			
	PRMPPA750/04	Ed: 01 – Rev. 02	Data: 01/03/2023	Pag.: 6 / 11

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.

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 ambulatoriale della Progenia (Capacità Operativa Massima ovvero C.O.M.) è di 140 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 ma anche in base alla tipologia delle prestazioni e alla frequenza assegnata.

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.

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

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 nomi dei terapisti che erogheranno le prestazioni riabilitative e i giorni e gli orari delle sedute, che l'Utente è **obbligato a rispettare scrupolosamente**. Lo stesso dicasi per gli appuntamenti con i Medici Specialisti, in occasione delle visite o dei colloqui con l'equipe, che vengono comunicati dalle Assistenti Sociali.

Progenia società cooperativa sociale	Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore ambulatoriale			
	PRMPPA750/04	Ed: 01 – Rev. 02	Data: 01/03/2023	Pag.: 7 / 11

3.10 ART. 10 (LA COMUNICAZIONE DURANTE IL CICLO TERAPEUTICO)

a. Attestati di frequenza

La richiesta di attestati di frequenza va inoltrata utilizzando i modelli prestampati, da ritirare e riconsegnare presso il Servizio Sociale; il ritiro degli attestati può avvenire dopo cinque 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.

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).

3.11 ART. 11 (COSTI A CARICO DELL'UTENTE)

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

Nel caso l'Utente decida di usufruire dei servizi della Progenia in regime privato, verrà emesso un preventivo scritto dei relativi costi; al termine delle sedute, verrà emessa regolare fattura contestualmente al saldo delle prestazioni.

Progenia società cooperativa sociale	Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore ambulatoriale			
	PRMPPA750/04	Ed: 01 – Rev. 02	Data: 01/03/2023	Pag.: 8 / 11

3.12 ART. 12 (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.

3.13 ART. 13 (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.

3.14 ART. 14 (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 vengano 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.

3.15 ART. 15 (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;

Progenia società cooperativa sociale	Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore ambulatoriale			
	PRMPPA750/04	Ed: 01 – Rev. 02	Data: 01/03/2023	Pag.: 9 / 11

c. non creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri Utenti o per il personale della struttura;

Inoltre:

- d. è consentito l'ingresso alla struttura ad un solo accompagnatore per paziente;
- e. la presenza nelle sale di terapia da parte dei familiari è generalmente vietata, così come è vietato sostare davanti alle stanze di terapia. In determinati contesti terapeutici, individuati dal Medico Responsabile, essa è invece espressamente richiesta; è sicuramente necessaria quando il terapeuta deve fornire addestramenti specifici, assegnare degli esercizi da svolgere a casa, comunicare i risultati ottenuti;
- f. durante l'orario di terapia, un referente dell'Utente minore o del paziente non autosufficiente deve sempre restare in sala di attesa per ogni e qualsiasi eventualità;
- g. 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.**
- h. per assicurare la continuità terapeutica, in caso di assenza del terapeuta il Coordinatore dei Terapisti provvederà ad organizzare la sostituzione che l'Utente è obbligato ad accettare; sono fatti salvi casi particolari per i quali l'equipe ritenga più opportuno non provvedere alla sostituzione; laddove non sia possibile provvedere alla sostituzione, sarà cura del Coordinatore dei Terapisti avvisare l'Utente nei tempi opportuni a causare il minor disagio.

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 di orario;
- 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:

Progenia società cooperativa sociale	Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore ambulatoriale			
	PRMPPA750/04	Ed: 01 – Rev. 02	Data: 01/03/2023	Pag.: 10 / 11

- 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. in caso di assenza del terapeuta assegnato, l'Utente o il/i suo/suoi genitore/tutore/i rifiuti/rifiutino la sostituzione proposta;
- d. non segnali/segnalino l'assenza per tre volte.

3.16 ART. 16 (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. 3.15 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.

3.17 ART. 17 (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.

Progenia società cooperativa sociale	Regolamento Interno Centro di Riabilitazione – settore ambulatoriale			
	PRMPPA750/04	Ed: 01 – Rev. 02	Data: 01/03/2023	Pag.: 11 / 11