



ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "PRESENZA"

E.T.S.

Ente del Terzo Settore

Via R. Pugliese, 1 - PALMI - (RC)

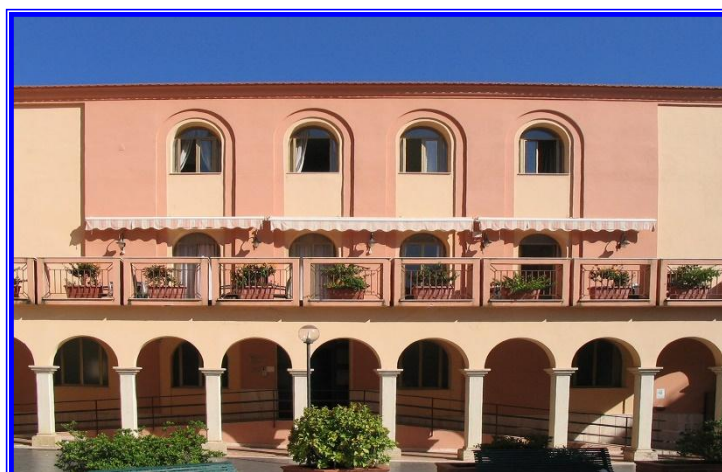
tel. 0966/2674100

www.presenza.calabria.it

E-mail: presenza.calabria@gmail.com – Pec : presenzaonluscalabria@pec.it

Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale "Emmanuele"

Accreditato dalla Regione Calabria con decreto n. 425 del 31/12/2024



CARTA DEI SERVIZI

REV.	REDAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE		DATA
	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	
0	RD		DIR.SAN		AU		
1	RD		DIR.SAN		AU		
2	RD		DIR.SAN		AU		
3	RD		DIR.SAN		AU		
4	RD		DIR.SAN		AU		
5	RD		DIR.SAN		AU		

REV.	PAGINA	DESCRIZIONE MODIFICHE
1	14	aggiornata politica della qualità
2	15	inserita Politica della Sicurezza
3	23	aggiornati informativa e consenso ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)
4		aggiornato intero documento
5	1	inserito nuovo accreditamento

Indice

Denominazione	pagina
<i>Carta dei servizi</i>	1
<i>Indice</i>	2
<i>Cenni storici – Missioni</i>	3
<i>Strutture e Servizi</i>	4
<i>L'organizzazione dell'Associazione "Presenza" – organigramma</i>	5
<i>La Formazione – organigramma</i>	6
<i>Progetti formazione</i>	7
<i>Politica della qualità</i>	8 - 9
<i>Politica per la sicurezza</i>	10
<i>Organigramma sicurezza</i>	11
Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale "Emmanuele"	12
<i> riferimenti legislativi e normativi</i>	13
<i>La Riabilitazione</i>	14
<i>Modalità di ammissione e inserimento</i>	15
<i>Organigramma centro di riabilitazione</i>	16
<i>Informativa</i>	17 - 18
<i>Consenso</i>	19
<i>Come viene misurata la qualità del servizio</i>	20
<i>questionari: analisi dei dati e descrizione</i>	21 - 22
<i>grafici</i>	23 - 26

Associazione “Presenza”

Cenni storici

MISSIONE

L'Associazione “Presenza” nasce da un'esperienza più che trentennale di Volontariato, come conseguenza di un cammino di fede, dove ciascuno, prendendo coscienza della propria vocazione umana e cristiana, vive l'esigenza di esercitare in prima persona il comandamento della carità, senza delegare ad altri i propri doveri, attraverso una

“Presenza”

concreta di umanità e solidarietà.



Nel corso degli anni l'Associazione si è impegnata in varie attività, attuando un costante confronto con la realtà sociale del momento.

- Nel 1973 sorge la Polisportiva San Nicola col fine preminente di togliere dalla strada ragazzi socialmente a rischio, consentendo loro di praticare lo sport, anche a livello agonistico, senza oneri economici spesso discriminanti.

- Nel 1978 nasce il “Volontariato Assistenza Malati” che per diversi anni ha prestato assistenza materiale e morale a domicilio e tra le corsie ospedaliere.

- Nello stesso periodo il Volontariato opera all'interno delle carceri, organizzando corsi di recupero e formazione scolastica per i detenuti, stabilendo un rapporto costante tra mondo esterno e ambiente detentivo.

- nel 1997 vengono realizzate le attuali strutture del Centro Residenziale di Palmi all'interno del quale si trovano tre strutture: 1) la Casa Protetta per Anziani, 2) il Centro Socio Riabilitativo Diurno per disabili in età adulta, 3) il Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale.

- nel 2002 inizia la costruzione del Centro Culturale “Ugo Ambesi Impiombato” in località Barritteri di Seminara con successivo funzionamento di tutti i servizi previsti dalla struttura.

Strutture e Servizi

L'Associazione "Presenza" è impegnata nell'ambito della disabilità con progetti di assistenza riabilitazione e integrazione, si impegna, inoltre, in vari settori dell'attività, privilegiando gli interventi che di volta in volta risultano più rispondenti alle problematiche emergenti, in un costante confronto con la realtà sociale del momento.

L'Associazione dispone di Strutture e Servizi convenzionati con gli Enti Regionali, Provinciali e Comunali del territorio.

le strutture sorgono inizialmente con autotassazione dei volontari e dei cittadini che hanno creduto e avuto fiducia nel Progetto proposto dal Presidente dell'Associazione "Presenza" don Silvio Mesiti, parroco della con cattedrale di Palmi.

Successivamente le strutture sono sorte con autofinanziamenti, senza mai chiedere sovvenzioni a enti pubblici, privati o a partiti politici.

Centro Culturale – Barritteri



Il centro culturale "Ugo Ambesi Impiombato" è una struttura che comprende:

- centro congressi
- parco
- museo

Centro Residenziale – Palmi



Il centro residenziale è una struttura all'interno della quale si trova:

- centro socio riabilitativo diurno
- centro di riabilitazione ambulatoriale
- casa protetta per anziani

I Servizi nascono dall'esperienza di volontariato e dall'impegno sui problemi relativi all'emarginazione in genere ed in particolare sulla disabilità.

L'Associazione fin dall'inizio ha disposto servizi socio – riabilitativi ed assistenziali, orientati a fornire un supporto agli anziani e alle famiglie dei disabili in modo del tutto gratuito.

Oggi accanto ai servizi gratuiti di volontariato gestiti da personale volontario, ne esistono altri accreditati con professionisti e personale dipendente specializzato.



Centro Diurno



Centro Riabilitativo

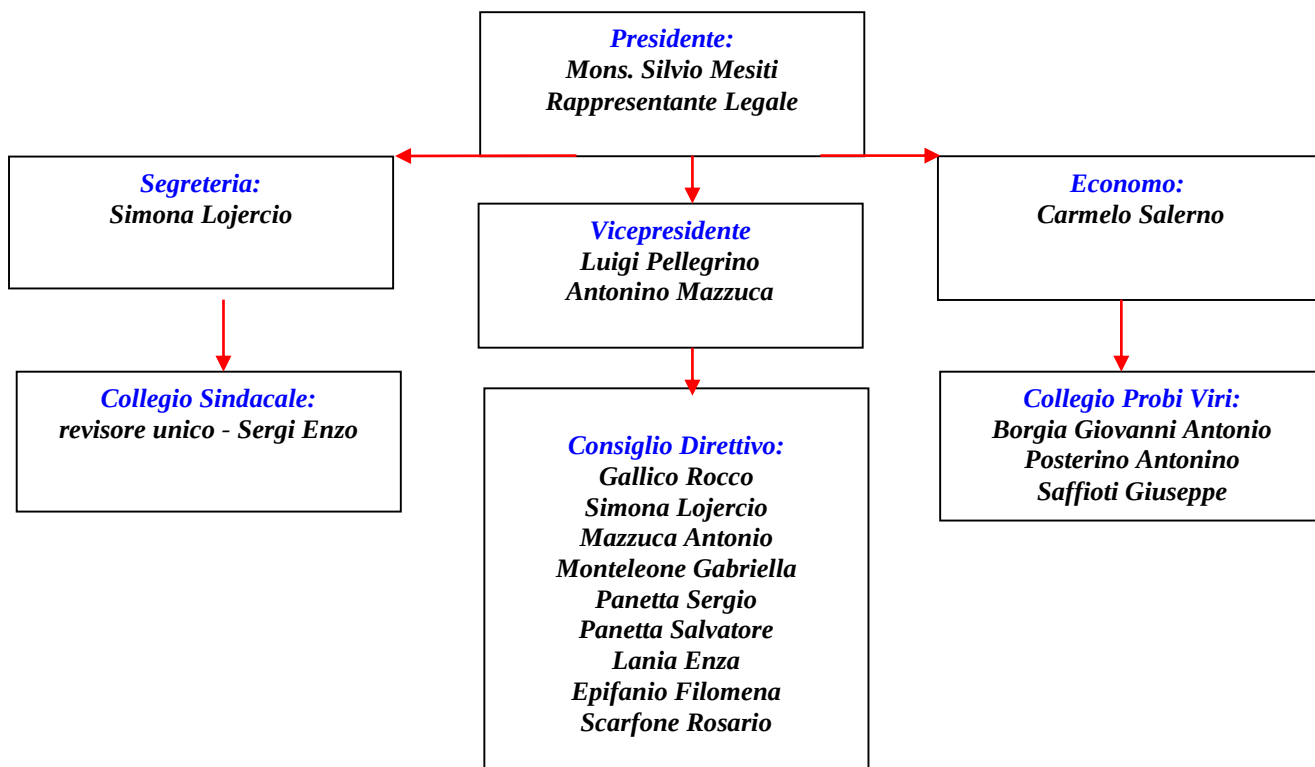


Casa Protetta

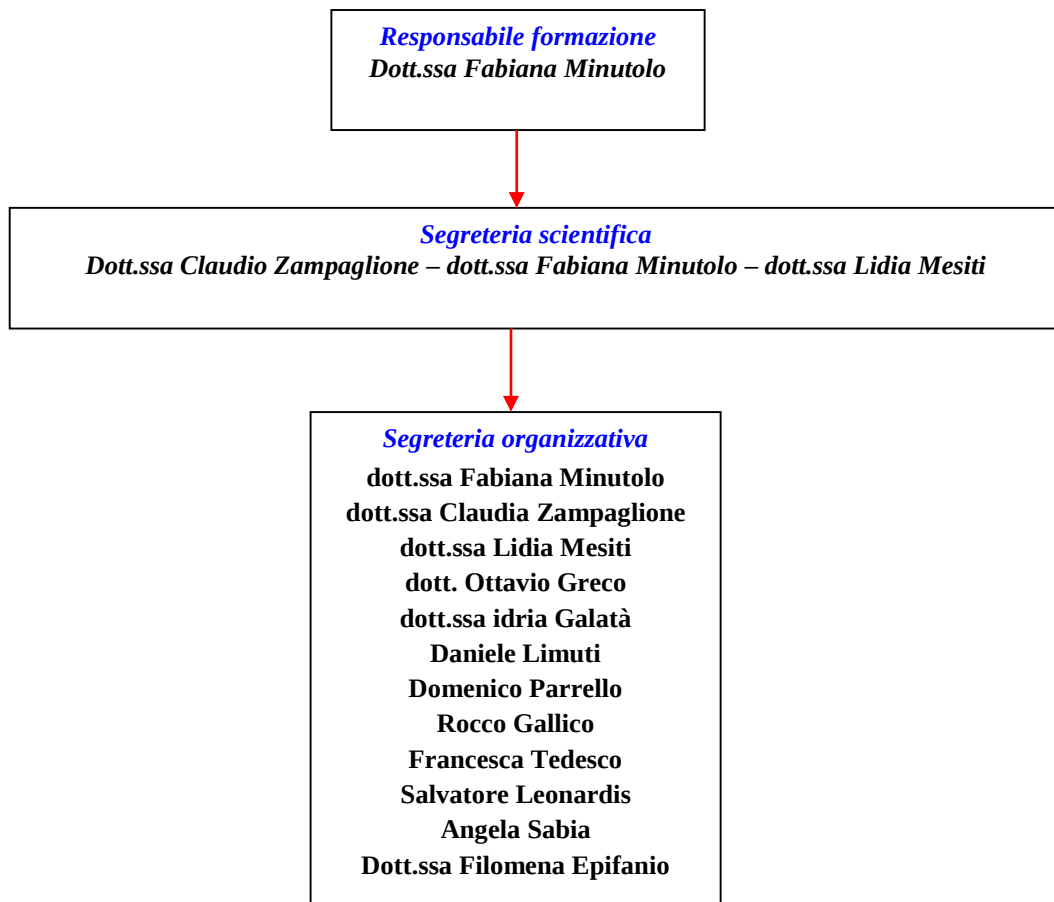
Organigramma Associazione "Presenza"

L'organizzazione

L'organizzazione è quella prevista dallo statuto che si ispira agli insegnamenti del Vangelo, secondo cui ogni carica, quasi sempre elettiva, viene considerata come servizio e quindi prestata a titolo completamente gratuito.



Organigramma Formazione



Progetto Formazione

Data	Ore	Tema	Relatore	Costo	Ente e/o Provider	ECM
26 febbraio	15,00 -16,00	Gestione delle Demenze	Da individuare		studia e lavora	
2 aprile	8,30 – 15,00	Seminario: Giornata mondiale sulla consapevolezza dell'autismo	dott.ssa Minutolo e vari		studia e lavora	(ECM)
16 Maggio	9,00- 13,00	Funzioni esecutive: il Metodo Benso	dott.ssa Eva Benso		Studia e lavora	(ECM)
7 giugno	8,30 – 13,00	Convegno Disabilità (Lucciola Blu)	Da individuare		Studia e lavora	
19 settembre	9,00 - 12,00	Competenze trasversali, relazionali, Gestione del gruppo: Inclusione di temi come il team building e la gestione dei conflitti e Competenze pratiche	Dott.ssa Mazzuca		Studia e lavora	
20 ottobre	9,00 – 12,00	Rischio clinico	Dott.ssa Monteleone		Studia e lavora	
13 dicembre	8,30 – 15,00	Convegno: La riabilitazione in età evolutiva, trattamenti multidisciplinari	da individuare		Studia e lavora	(ECM)

Redazione		Verifica		Approvazione		
Sigla	Firma	Sigla	Firma	Sigla	Firma	Data
.....						
....		...		...		

Politica della qualità

L'Associazione di Volontariato "Presenza" nasce e si costituisce come ente morale con l'obiettivo di creare spazi reali di partecipazione, garantiti dalle leggi relative alle ETS – ENTI del TERZO SETTORE, e si rivolge a tutti coloro che, presa coscienza delle proprie responsabilità di uomini, di cittadini e di cristiani, intendono mettersi a servizio della collettività, spendendo in maniera gratuita le loro risorse fisiche, intellettuali e morali.

Il Volontariato, inteso come cultura e struttura operativa ha operato e opera sistematicamente in diversi ambiti, orientando i propri interventi e le proprie energie, alle problematiche che di volta in volta appaiono necessarie per le emergenze del territorio o alle esigenze di singole persone sole o in stato di bisogno, promuovendo un nuovo modo di intendere i rapporti umani e sociali volti alla promozione umana e proteso a combattere ogni forma di emarginazione.

L'Alta Direzione considera la qualità un elemento cardine della propria strategia e promuove l'impegno per la qualità a tutti i livelli dell'organizzazione.

A Tale scopo si impegna in base alla propria autonomia amministrativa, patrimoniale, gestionale e tecnica ad applicare integralmente la Politica per la Qualità, al fine di concorrere al mantenimento e al miglioramento dei diversi servizi.

Ritiene per questo qualificante l'attivazione di un Sistema quale strumento organizzativo per la Gestione della Qualità come previsto dalla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

Al personale è perciò richiesto di rispettare, nell'esecuzione della propria attività, quanto prescritto dal presente Manuale della Qualità e quanto stabilito dagli obiettivi in esso contenuti. Gli impegni di Politica per la Qualità vengono tradotti in un piano di obiettivi e traguardi definiti e misurabili per gli appropriati livelli di organizzazione.

Ritiene inoltre qualificante ai fini della Qualità la soddisfazione del cittadino Ospite /Utente, la valorizzazione delle risorse umane e professionali dei suoi operatori.

L'Associazione rivolge una particolare attenzione all'impatto ambientale delle attività dei servizi offerti, gestendoli responsabilmente per ridurre l'inquinamento, preservare le risorse naturali e promuovere la sostenibilità ambientale.

Il rappresentante legale si assume la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione qualità compatibili con gli indirizzi strategici dell'organizzazione, assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al sistema qualità.

Principi fondamentali cui fa riferimento l'Associazione "Presenza" sono:

- tutela e promozione dell'etica professionale;
- orienta costantemente la sua attività al benessere e alla qualità della vita dell'Ospite/Utente sia dal punto di vista sanitario sia dal punto di vista socio-assistenziale, morale e spirituale;
- considera l'Ospite/Utente come protagonista decisivo nel processo di promozione e riabilitazione per ottenere il miglior livello possibile di benessere.

Sulla base di tali principi la Direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivazione di un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continuo della qualità;
- promozione della partecipazione attiva degli operatori della struttura nell'attuazione e gestione del Sistema Qualità.

L'insieme di principi e strategie spingono a favorire:

- l'orientamento alla persona;
- l'integrazione tra struttura e comunità locale;
- ricerca di aree di eccellenza coerentemente con la politica Sanitaria Nazionale;
- riesame ad intervalli periodici degli obiettivi per la Qualità e la Politica per la Qualità.

La Politica per la Qualità definita dalla Direzione, coerente con la politica e strategia generale dell'organizzazione, stabilisce degli obiettivi prioritari, per ciascuno dei quali vengono definiti traguardi, indicatori, eventuali programmi e responsabilità.

Obiettivi:

- *soddisfazione degli Ospiti/Utenti;*
- *qualità del servizio;*
- *sviluppo organizzativo;*
- *coinvolgimento del personale.*

L'alta Direzione *si impegna a rendere disponibili risorse e mezzi adeguati al raggiungimento degli obiettivi in termini di competenza, attrezzature, informazioni, risorse economiche e a monitorarne costantemente l'adeguatezza;*

La Politica della Qualità *viene periodicamente riesaminata e quando è necessario revisionata (in occasioni di cambiamenti del Sistema di gestione della Qualità).*

Al fine di favorire la diffusione e la comprensione della Politica della Qualità, la Direzione incontra i responsabili di funzione in modo da diffondere la consapevolezza del ruolo del singolo nell'organizzazione.

Palmi, lì aprile 2025

Politica per la sicurezza

Dovunque l'Associazione di Volontariato "Presenza" si trovi ad operare, la sua politica è quella di tutelare la salute e la sicurezza dei suoi dipendenti e di ridurre al minimo i rischi di interferenze con le ditte e i lavoratori autonomi presenti nelle aree in cui opera. Per attuare efficacemente tale politica, l'associazione ha deciso di implementare un sistema di gestione della sicurezza conforme alla norma OHSAS 18001 e al decreto 13/02/14, attraverso il quale testimoniare il proprio impegno, a tutti i livelli, a:

- *agire nel rispetto di tutte le leggi internazionali, nazionali e regolamenti locali vigenti, adottando tutte le misure di prevenzione necessarie nelle specifiche attività e aggiornandole secondo il progresso tecnico e l'esperienza acquisita;*
- *considerare la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori come un obiettivo aziendale da raggiungere e migliorare costantemente;*
- *fornire piena cooperazione con le comunità locali e gli enti competenti, assicurando completa trasparenza nell'informazione e nella comunicazione verso l'esterno, anche tramite diffusione del presente documento;*
- *accertare gli effetti delle proprie attività sulla salute, sulla sicurezza, mediante approfondite analisi e valutazione dei rischi nelle mansioni, nell'uso di attrezzature e di sostanze pericolose;*
- *attribuire ai dirigenti e preposti precise responsabilità in materia di sicurezza sul lavoro;*
- *diffondere a tutti i dipendenti il presente documento e renderli edotti di diritti e doveri in relazione al sistema di gestione della sicurezza;*
- *richiedere ai dipendenti di operare secondo le disposizioni e le procedure di sicurezza, prendendosi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone, sulla base della formazione e degli strumenti di protezione e di controllo forniti dall'associazione;*
- *richiedere agli appaltatori che lavorano per l'Azienda, di adottare gli stessi criteri per la tutela della salute e della sicurezza;*
- *porsi come obiettivo quello di migliorare continuamente la propria gestione della sicurezza in modo da ridurre gli infortuni e gli incidenti;*
- *indicare e perseguire obiettivi praticabili e misurabili, mettendo a disposizione le risorse e conoscenze necessarie al loro raggiungimento, coerentemente con gli enunciati dal presente documento;*
- *promuovere l'informazione e la formazione sulla salute e la sicurezza in relazione alla propria attività ed alla presente e politica tra il personale, gli appaltatori, i fornitori, i clienti e le comunità locali;*
- *dare la massima pubblicità alle attività di prevenzione nel campo della salute e della sicurezza;*
- *rivedere periodicamente i contenuti del presente documento al fine di verificarne l'adequatezza e l'efficacia.*

Verificare periodicamente la corretta implementazione dei requisiti del SGSL mediante audit. La politica per la Sicurezza è esposta in bacheca nelle unità operative e trasmessa via mail con ricevuta di ritorno a tutte le parti interessate ed aggiornata periodicamente in funzione dei risultati del riesame del sistema o a seguito di modifiche delle strategie aziendali;

La Direzione si impegna a stabilire obiettivi concreti e misurabili, derivanti dalla presente Politica ed appropriati alla specificità dell'organizzazione;

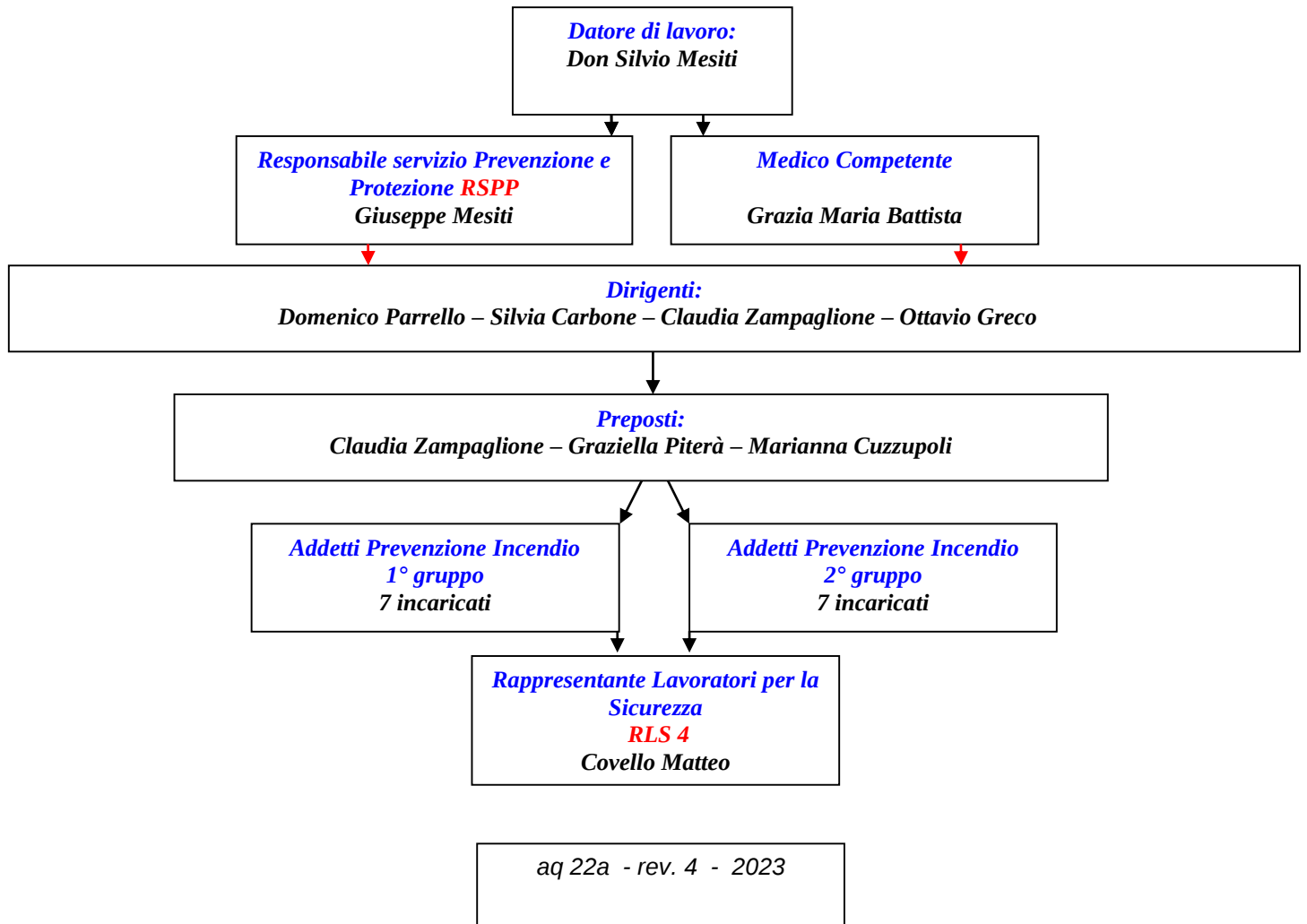
Il raggiungimento dei risultati indicati e la loro efficacia sarà valutato in sede di riesame del SGS mediante l'analisi degli indicatori prescelti tra cui gli indici infortunistici.

Palmi (RC), lì 30 Luglio 2014

Il Datore di Lavoro
Don Silvio Mesiti

.....

ASSOCIAZIONE “PRESENZA”
Organigramma Sicurezza (valutazione dei rischi)



Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale “Emmanuele”

Centro di Riabilitazione Estensiva “Emmanuele”

Accreditato dalla Regione Calabria con decreto n. 425 del 31/12/2024

Il Centro è situato a Palmi (RC), in Via Rocco Pugliese, n.1, accanto alla cattedrale della città.
tel. 0966/2674103

presenza.calabrtia@gmail.com

presenzaonluscalabria@pec.it

Utenza: circa 130 unità di soggetti in età evolutiva.

Interventi ambulatoriali di riabilitazione estensiva

trattamenti previsti: fisiokinesiterapia, neuropsicomotricità, logopedia e terapia cognitiva

Risorse professionali impiegate:

assistente sociale, psicologo, neuropsichiatria infantile, direttore sanitario, fisioterapisti, neuropsicomotricisti, logopedisti, operatori socio sanitari.



Finalità

Fornire una struttura atta a prevenire e superare le difficoltà personali, sociali e scolastiche, derivanti da disabilità motorie, senso/percettive e mentali di soggetti in età evolutiva.

Fornire sostegno psicologico e orientamento educativo alle famiglie dei soggetti con difficoltà.

Collaborare con gli insegnanti nel processo educativo/didattico per favorire adeguato inserimento del minore nella vita scolastica.

Obiettivi

acquisizione di abilità

neuromotorie - psicomotorie - verbali –cognitive
– di autonomie personali e sociali

Strumenti Operativi

interventi riabilitativi di tipo:

neuromotorio – psicomotorio - logopedico-
cognitivo

I nostri principali riferimenti legislativi e normativi

Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale

Nazionali e Europei

*DL n° 81 del 2008 (norme in materia di sicurezza
EX ARTT. 13 E DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 (GDPR)*

Regionali

Legge Regionale n.133 del 15 febbraio 1999

Legge Regionale n.24 del 2028

Allegati 4 e 12 DCA n.81/2016 ss.mm.ii

Regolamento Regionale n. 13 del 1 settembre 2009

ASP di RC Delibera della Commissione Straordinaria n. 28 del 22 gennaio 2010

Legge Regionale n. 8 del 26 febbraio 2010

Sistema Qualità

UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di Gestione della Qualità)

OHSAS 18001:2007 (Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro)



Riabilitazione

La riabilitazione è un processo di soluzione dei problemi e di educazione nel corso del quale si porta un soggetto a raggiungere il miglior livello di vita possibile sul piano fisico, psichico e sociale, con la minor restrizione possibile delle sue scelte operative.

Il processo riabilitativo coinvolge anche la famiglia del soggetto e quanti sono a lui vicini. Di conseguenza il processo riabilitativo riguarda, oltre che gli aspetti strettamente clinici, anche gli aspetti psicologici e sociali.

Sul piano operativo è bene distinguere fra gli interventi riabilitativi di tipo sanitario e gli interventi riabilitativi di tipo sociale.

Le attività riabilitative di tipo sanitario comprendono interventi valutativi, diagnostici, terapeutici e altre procedure finalizzate a ridurre la menomazione del soggetto, a contenere o minimizzare la sua disabilità, portando la persona disabile, per quanto possibile, a migliorare le sue funzioni motorie, comunicative, relazionali, verbali, di autonomia personale e sociale, scolastiche e lavorative.

Fisioterapia



Favorire l'acquisizione delle tappe neuromotorie, ridurre eventuale ipotonia muscolare, limitare eventuali retrazioni muscolo-tendinee

cognitiva



Migliorare le abilità cognitive
In genere ed in particolare le abilità di lettura scrittura e calcolo

logopedia

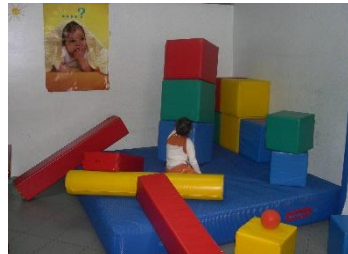


migliorare la comprensione del linguaggio e la produzione verbale dal punto di vista fonologico, articolatorio e sintattico e semantico

psicomotricità



favorire l'acquisizione delle principali autonomie personali e sociali



favorire lo sviluppo delle funzioni psicomotorie, prassiche, relazionali e comportamentali

la riabilitazione richiede obbligatoriamente la presa in carico globale della persona, mediante la predisposizione di un

Progetto Riabilitativo Individuale

e la sua realizzazione mediante programmi personalizzati e verifiche periodiche degli obiettivi raggiunti.

Il Progetto è un insieme di proposizioni elaborate dall' équipe riabilitativa e comprende:

la diagnosi,
il profilo funzionale,
il tipo di trattamento necessario
il piano di lavoro,
la finalità del trattamento, gli obiettivi a medio termine,
la sintesi di fine trattamento.

Modalità di ammissione e inserimento

Consegna da parte della famiglia alla segreteria del Centro dell'autorizzazione per l'accesso ai servizi territoriali e inserimento del nominativo dell'utente nella lista d'attesa.

il primo incontro:

- colloquio con assistente sociale e presentazione dell'informativa e consenso ex Regolamento UE 2016/679 (GDPR) per il trattamento dei dati sensibili

- colloquio con psicologo e neuropsichiatra infantile
- stesura di: indagine socio familiare,
- osservazione/valutazione del bambino
- formulazione di profilo funzionale
ipotesi diagnostica
sintesi diagnostica
riabilitativa
da parte dell'équipe
- comunicazione alla famiglia della necessità o meno di trattamento riabilitativo

criteri inserimento e priorità nella lista d'attesa:

- livello di gravità ed età del soggetto
- tipo di trattamento reso disponibile
- ordine cronologico di consegna dell'autorizzazione dell'ASP
- fascia oraria disponibile accettata dalla famiglia

Da presentare all'inizio della terapia

- ♦ autorizzazione per accesso ai servizi territoriali da parte del distretto sanitario di competenza.
- ♦ documentazione di eventuali accertamenti clinici precedenti inerenti alle problematiche per le quali si chiede trattamento riabilitativo

Orario del Centro

lun.	Mar.	Mer.	Gio.	Ven.	Sab.
08 – 14	08 – 14	08 – 14	08 - 14	08 – 14	08 – 14
14 – 20	14 – 20	14 – 20	14 – 20	14 – 20	14 - 20

Assenze del terapeuta

- ♦ in caso di assenza del terapeuta è garantita la prestazione riabilitativa con sostituzione dell'operatore;
- ♦ in casi particolari, ove non si ritiene possibile l'attuazione del trattamento, l'assenza del terapeuta verrà comunicata telefonicamente alla famiglia.

Assenze dell'utente

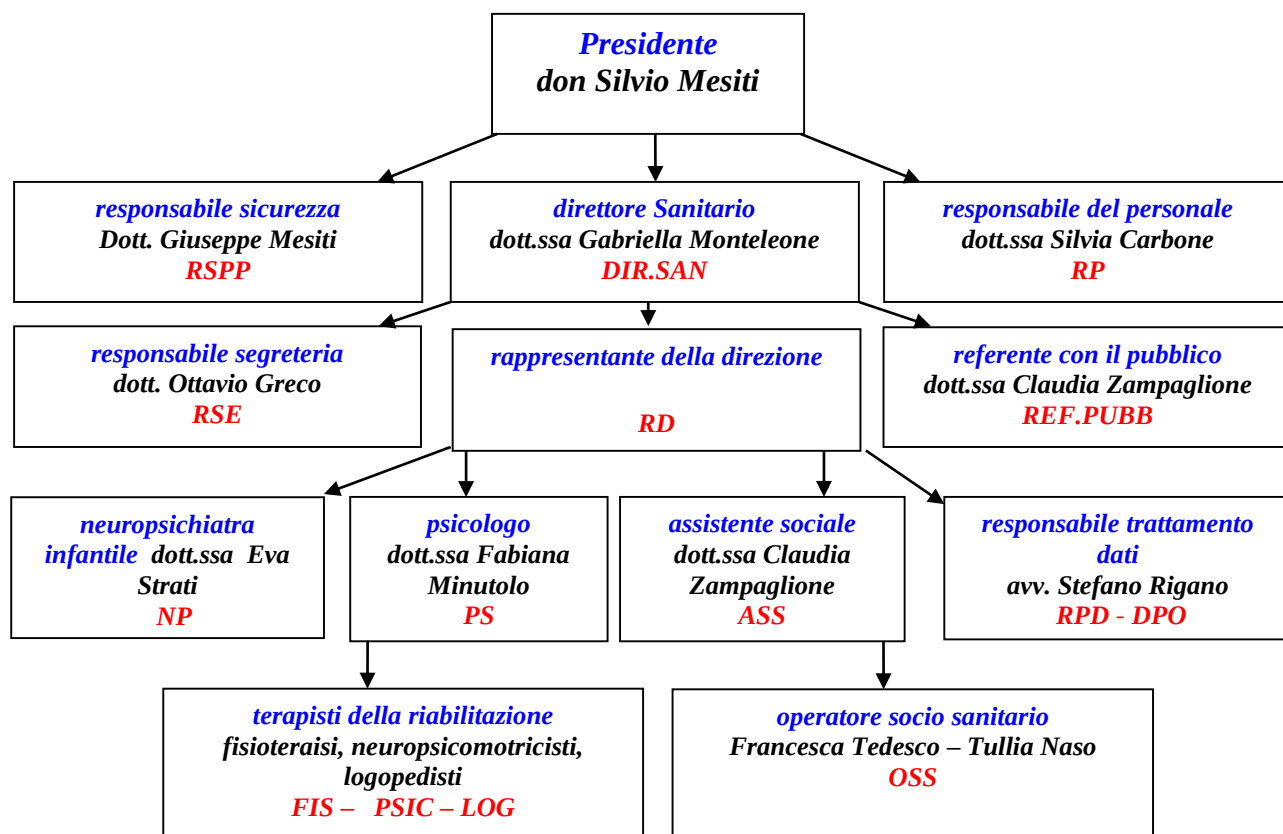
- ♦ le assenze degli utenti devono essere comunicate il giorno precedente e comunque prima dello svolgimento della terapia.
- ♦ nel caso di assenza superiore a 3 giorni, al rientro deve essere portato certificato medico o giustificazione indicante i motivi dell'assenza
- ♦ per le frequenti e continuative assenze non giustificate il Centro si riserva l'interruzione del trattamento

Formalizzazione Reclamo

Il Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale, il Centro Socio Riabilitativo Diurno, la Casa Protetta, hanno un sistema di qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, quindi misurano periodicamente la qualità percepita dagli utenti al fine del miglioramento continuo. Ciò avviene mediante **questionari informativi**, redatti in forma anonima e consegnati in segreteria. Tali dati consentono di individuare le aree di miglioramento.

Può accadere che, malgrado gli sforzi tesi a migliorare la qualità del nostro servizio, si verifichino episodici motivi di reclamo, questi possono essere formalizzati mediante un modulo **"Reclamo Utenti"** indirizzato al **responsabile di settore** firmato dall'utente e depositato nell'apposito contenitore. Successivamente tale reclamo verrà accuratamente analizzato da **responsabile della Direzione** che si impegnerà a fornire una risposta entro 10/15 giorni dal reclamo.

Organigramma Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale



**INFORMATIVA
EX ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 (GDPR)**

CENTRO DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA AMBULATORIALE

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e a tutela del Suo diritto alla protezione dei dati personali la ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "PRESENZA" intende fornirle le seguenti informazioni.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "PRESENZA"

C.F. e P.IVA 91002300803

Via Rocco Pugliese n. 1

89015 Palmi (RC)

Tel: 09662674100

E-mail: presenza.calabria@gmail.com

I dati identificativi del Responsabile del trattamento, se designato, saranno disponibili presso i predetti indirizzi

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (RPD – DPO)

Responsabile della Protezione dei Dati è

INNOGEA S.R.L.

P.IVA 05270820821

Via Principe di Belmonte 102

90135 Palermo (PA)

nella persona dell'Avv. Stefano Rigano

E-mail: avv.rigano@libero.it

Pec: stefanorigano@pec.it

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei Suoi dati personali, compresi i dati relativi al suo stato di salute, da parte del TITOLARE, è specificamente destinato a finalità:

A) Cura e riabilitazione. A tal fine il Titolare potrà anche eseguire riprese fotografiche e video da comunicare a consulenti esterni alla propria organizzazione. I Suoi dati personali, compresi i dati relativi al suo stato di salute, potranno inoltre essere trattati, secondo necessità, per l'adempimento di obblighi legali, fiscali, assicurativi e per esigenze di carattere amministrativo-contabile in genere connessi alle predette finalità.

B) Pubblicazione di immagini fotografiche e video riprese di eventi organizzati dal Titolare su materiale cartaceo, canali multimediali dell'Associazione e/o dei pater progettuali, sito web e sui vari social network per finalità di promozione delle attività svolte dalla ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "PRESENZA".

BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

La base giuridica di tutti i trattamenti è costituita dal consenso dell'interessato.

NATURA OBBLIGATORIA O FACOLTATIVA DEL CONFERIMENTO E CONSENSO

Il conferimento dei dati personali per le finalità di cui alla lettera A) è indispensabile affinché il Titolare possa rendere le prestazioni di cura e riabilitative richieste da ciascun utente e pertanto, in tal senso, tale conferimento è da considerarsi obbligatorio.

Il conferimento dei dati personali (immagini e video) ed il consenso per le finalità di cui alla lettera B) sono facoltativi.

Tipo di documento: **documento di registrazione**

Titolo del documento: **Informativa privacy Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale**

CONSEGUENZE DEL MANCATO CONFERIMENTO E CONSENSO

Il mancato conferimento dei Suoi dati per le finalità di cui alla lettera A) comporterà l'impossibilità per il Titolare del trattamento di fornire le prestazioni richieste.

Il mancato conferimento dei dati personali (immagini e video) e del consenso per le finalità di cui alla lettera B) non comporterà alcuna conseguenza sull'esecuzione delle prestazioni richieste, tuttavia Ella non potrà prendere parte alle iniziative ed agli eventi organizzati dal Titolare che siano oggetto di riprese fotografiche e video.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei Suoi dati personali sarà effettuato con le modalità manuali ed informatizzate, anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità e con l'adozione delle misure tecniche previste dall'art. 32 del GDPR - Regolamento UE 2016/679.

Il Trattamento sarà svolto direttamente dall'organizzazione del Titolare, con la collaborazione degli incaricati all'uopo autorizzati e degli eventuali responsabili esterni, nominati, ove necessario, per specifiche operazioni.

I suoi dati personali sono protetti da misure di sicurezza che puntano a limitarne l'accesso ai soli professionisti autorizzati ed agli incaricati del Titolare e per le sole funzioni che ad essi competono. Altre misure di sicurezza sono applicate a tutti i Suoi dati personali per garantire l'integrità dei dati, il loro salvataggio quotidiano e il recupero in caso di incidenti o guasti ai sistemi di elaborazione anche a tutela della continuità operativa dei professionisti sanitari.

DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I dati relativi al Suo stato di salute possono essere trattati dagli operatori e dai Liberi Professionisti designati responsabili/incaricati dal Titolare che a vario titolo erogano il servizio da Lei richiesto. Il personale amministrativo in qualità di incaricato del trattamento.

Per le finalità sopra descritte, i Suoi dati potranno essere comunicati nei limiti alle seguenti categorie di soggetti:

- determinati soggetti terzi, secondo quanto dispongono le norme di legge vigenti e secondo quanto prevedono i rapporti contrattuali in essere con l'Associazione, al fine di consentire l'adempimento di obblighi di legge e la più efficiente erogazione delle prestazioni richieste. In forza delle leggi vigenti, i dati anagrafici, le terapie e le cure praticate, la diagnosi di dimissione con la relativa scheda di dimissione e quant'altro necessario, saranno comunicati, per quanto di competenza, all'Azienda/Unità Sanitaria Locale e alle Autorità di pubblica sicurezza;
- enti competenti del SSN e/o agli altri enti da Lei eventualmente indicati (Compagnie Assicurative, Associazioni, Enti, Mutue Integrative, etc.);
- a fornitori di protesi al fine di attivare la prevista garanzia di perfetto funzionamento del dispositivo impiantato, a fornitori di servizi di assistenza e manutenzione su attrezzature scientifiche e sistemi informatici al solo fine di garantire un adeguato supporto tecnico e on line sugli stessi (es.: per individuare e correggere errori e guasti e per aggiornare i sistemi, etc.);
- al Suo Medico di Medicina generale;
- alla compagnia assicurativa dell'Azienda per la tutela della stessa e dei suoi operatori, per le ipotesi di responsabilità;
- all'Autorità Giudiziaria e/o all'Autorità di Pubblica Sicurezza, nei casi espressamente previsti dalla legge.

Ove necessario, i Suoi dati personali possono essere comunicati, al fine di erogare il servizio da Lei richiesto, ad altri organismi e operatori del settore sanitario e consulenti esterni.

LUOGO DI TRATTAMENTO E TRASFERIMENTO DEI DATI

I trattamenti hanno luogo presso la predetta sede del titolare del trattamento e presso i soggetti terzi individuati.

I dati personali non sono oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione europea. In ogni caso, resta inteso che, ove si rendesse necessario, il Titolare potrà trasferire i dati personali anche in Paesi extra UE, garantendo sin d'ora che il trasferimento dei dati personali extra UE avverrà nel rispetto delle disposizioni di legge ed in particolare delle previsioni di cui all'art. 46 del GDPR.

Tipo di documento: **documento di registrazione**

Titolo del documento: **Informativa privacy Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale**

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI:

I Suoi dati personali saranno conservati per tutta la durata della prestazione di cura e riabilitazione e per un ulteriore periodo di 10 anni.

DIRITTO DI ACCESSO AI DATI PERSONALI ED ALTRI DIRITTI

Lei potrà far valere i propri diritti come espressi dall'art. 15, 16, 17, 18, 20 e 21 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), rivolgendosi al Titolare ai dati di contatto sopra indicati.

In particolare il Titolare La informa dell'esistenza dei seguenti diritti:

- chiedere al Titolare l'accesso ai Dati, la loro cancellazione, la rettifica dei Dati inesatti, l'integrazione dei Dati incompleti, nonché la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 del GDPR;
- opporsi, in qualsiasi momento, in tutto od in parte, al trattamento dei Dati necessario per il perseguimento legittimo dell'interesse del Titolare;
- nel caso in cui siano presenti le condizioni per l'esercizio del diritto alla portabilità di cui all'art. 20 del GDPR, ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i Dati forniti al Titolare, nonché, se tecnicamente fattibile, trasmetterli ad altro Titolare senza impedimenti;
- revocare il consenso prestato in qualsiasi momento;
- proporre reclamo all'Autorità di controllo competente.

Tipo di documento: **documento di registrazione**

Titolo del documento: **Modulo prestazione consenso al trattamento dati genitori e tutor del Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale**

Mod. 05/acc - rev. 5 - anno 2025

ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "PRESENZA"
CENTRO DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA AMBULATORIALE

MODULO DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il sottoscritto _____, nato a _____ il ____ / ____ / ____ codice fiscale _____
residente a (Comune, Provincia) _____ in via (indirizzo) _____ In qualità di _____
In qualità di _____

Il sottoscritto _____, nato a _____ il ____ / ____ / ____ codice fiscale _____
residente a (Comune, Provincia) _____ in via (indirizzo) _____ In qualità di _____
In qualità di _____

letta l'INFORMATIVA AI PAZIENTI EX ARTT. 13 E 14 REGOLAMENTO GENERALE N. 2016/679/UE (GDPR) della ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "PRESENZA"

dichiaro di aver compreso il suo contenuto e presto liberamente e consapevolmente il mio consenso al trattamento dei miei DATI PERSONALI secondo le seguenti indicazioni (**barrare la scelta**).

CONSENSO OBBLIGATORIO

A) Acconsento al Trattamento dei miei dati personali e particolari (già definiti sensibili) per le finalità di cui alla lettera A) del p.to Finalità del trattamento dell'informativa
☐ SI ☐ NO

CONSENSO FACOLTATIVO

B) Acconsento al Trattamento dei miei dati personali per le finalità di cui alla lettera B) del p.to Finalità del trattamento dell'informativa
☐ SI ☐ NO

Autorizzo il Titolare del trattamento a comunicare le informazioni relative al mio stato di salute, oltre che alle categorie indicate nell'informativa, anche ai seguenti soggetti:

Con riferimento alla normativa vigente in tema di diritto all'immagine e altri diritti connessi, visti gli artt. 10 e 320 cod. civ. e gli artt. 96 e 97 legge 22.4.1941, n. 633 (Legge sul diritto d'autore) inoltre

AUTORIZZO

a titolo gratuito, da parte ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "PRESENZA", la realizzazione di riproduzioni audio-video e fotografiche riguardanti la mia persona ed il loro successivo utilizzo e diffusione con qualsiasi strumento e mezzo di comunicazione (ivi inclusi, a titolo meramente esemplificativo, articoli, saggi, opuscoli informativi, presentazioni, pubblicazioni su siti internet)

☐ SI ☐ NO

(Luogo e data)

(Firma)

Come viene misurata la qualità del servizio Come si può formalizzare un reclamo

Il Centro di Riabilitazione Estensiva “Emmanuele” ha un sistema Qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015, quindi misura periodicamente la Qualità percepita dai propri Ospiti ai fini del miglioramento continuo.

Ciò avviene mediante questionari informativi consegnati in accettazione, redatti in forma anonima e imbucati in apposito contenitore, tali dati analizzati individuano aree di miglioramento. Può accadere che, malgrado i continui sforzi tesi a migliorare la qualità del nostro servizio, si verifichino episodi motivo di reclamo, questi possono essere formalizzati mediante un “Reclamo Clienti” redatto dal Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità e firmato dall’Ospite. Tale reclamo verrà accuratamente gestito e analizzato al fine di individuare appropriate azioni correttive.

Indicatori e Standard della Qualità valutazioni da parte dell’Utente tramite questionario

2025

Fattore della qualità	Indicatore	Unità di misura	Standard della qualità
Livello di servizio	n. prestazioni giornaliere	48	
	n. inserimenti annuali	30	
	tempi di attesa	%	10,71 % a 30 giorni 3,57 % a 60 giorni 10,71 % a 100 giorni 17,85 % a 200 giorni 57,14 % a 300 giorni
Efficacia del servizio	n. dimissioni annuali	25	
	efficacia terapeutica	%	5 % obiettivi mediamente raggiunti al 50% 33 % obiettivi raggiunti al 75% 62 % obiettivi pienamente raggiunti al 100%
Soddisfazione del cliente	Privacy	%	28,86% buona 67,01% ottima
	Professionalità	%	41,23% buona 53,60% ottima
	Cortesie del personale	%	22,68% buona 75,25% ottima
	Ambiente	%	30,92% confortevole 62,88% molto confortevole

Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale

la qualità del nostro servizio analisi dei dati anno 2025

Numero questionari 97	Calcolo delle %				
	astenuito	insuffic.	suffic.	buono	ottimo
1) come valuta la cortesia del personale?	0 0%	0 0%	2 2,06%	22 22.68%	73 75.25%
2) come valuta l'attività svolta dall'equipe?	1 1,03%	1 1,03%	3 3.09%	40 41.23%	52 53.60%
3) come valuta l'attività svolta dai terapisti?	1 1,03%	1 1,03%	6 6.18%	30 30.92%	59 60.82%
4) come valuta i miglioramenti di suo/a figlio/a ottenuti fino ad oggi?	1 1,03%	4 4,12%	15 15.46%	43 44.32%	34 35.05%
5) la sua privacy viene rispettata in maniera:	1 1,03%	0 0%	3 3.09%	28 28.86%	65 67.01%
6) come valuta il nostro ambiente?	0 0%	0 0%	6 6.18%	30 30.92%	61 62.88%

Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale

la qualità del nostro servizio descrizione dei dati anno 2023

Valutazione delle %

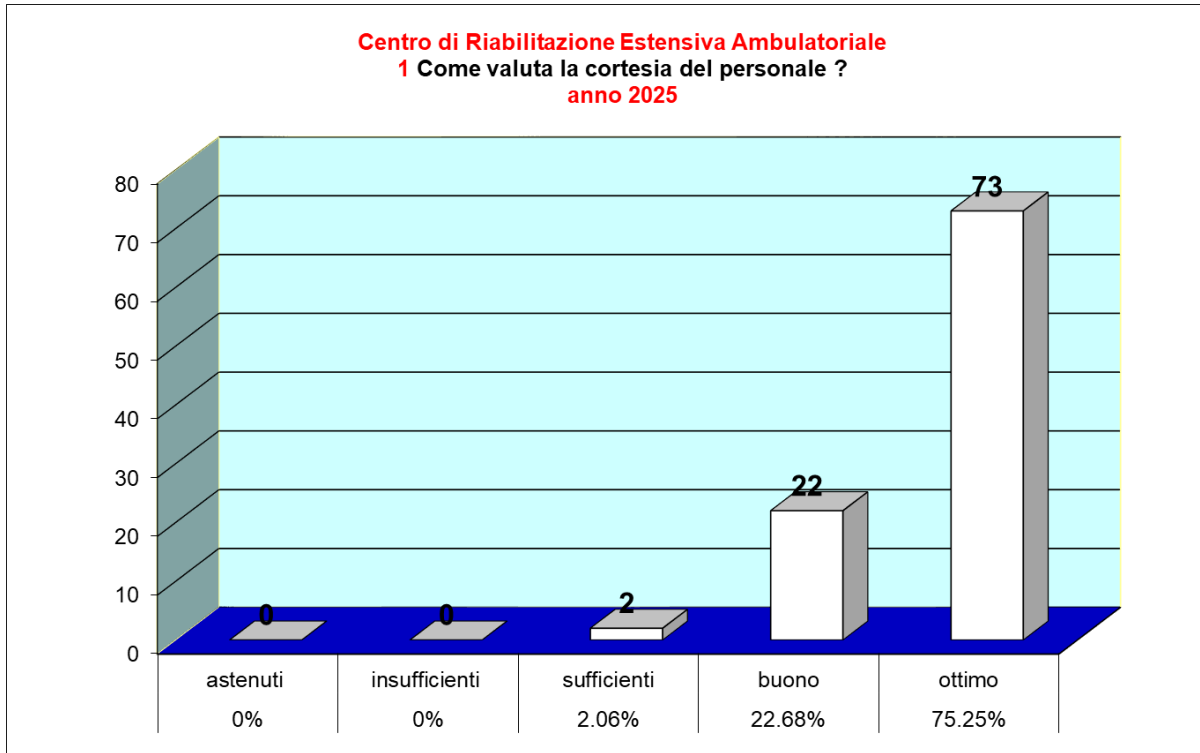
1) come valuta i tempi di prenotazione?	I risultati relativi ai questionari 2023 sulla qualità del servizio possono essere considerati sostanzialmente positivi in quanto i dati statistici si attestano sulla % più elevata dei livelli di gradimento tra il “buono” e “l’ottimo” con una % cumulativa dei due livelli tra un minimo di 76.81% e un massimo di 95.76%. Necessitano tuttavia di riflessione le risposte insufficiente (3.12%) alla donda n. 4 e sufficiente (9. 37%) alle domande n. 6 verbalizzazione la maggioranza degli utenti rivela atteggiamento positivo nei confronti del servizio, degli operatori e della struttura. nessuna lamentela suggerimenti: diminuire i tempi di attesa per l’inserimento, aumento di ore e di personale
2) come valuta la cortesia del personale in accettazione ?	
3) come valuta l’attività svolta dai medici ?	
4) come valuta l’attività svolta dai terapisti?	
5) la sua privacy viene rispettata in maniera:	
6) come valuta il nostro ambiente?	

Osservazioni

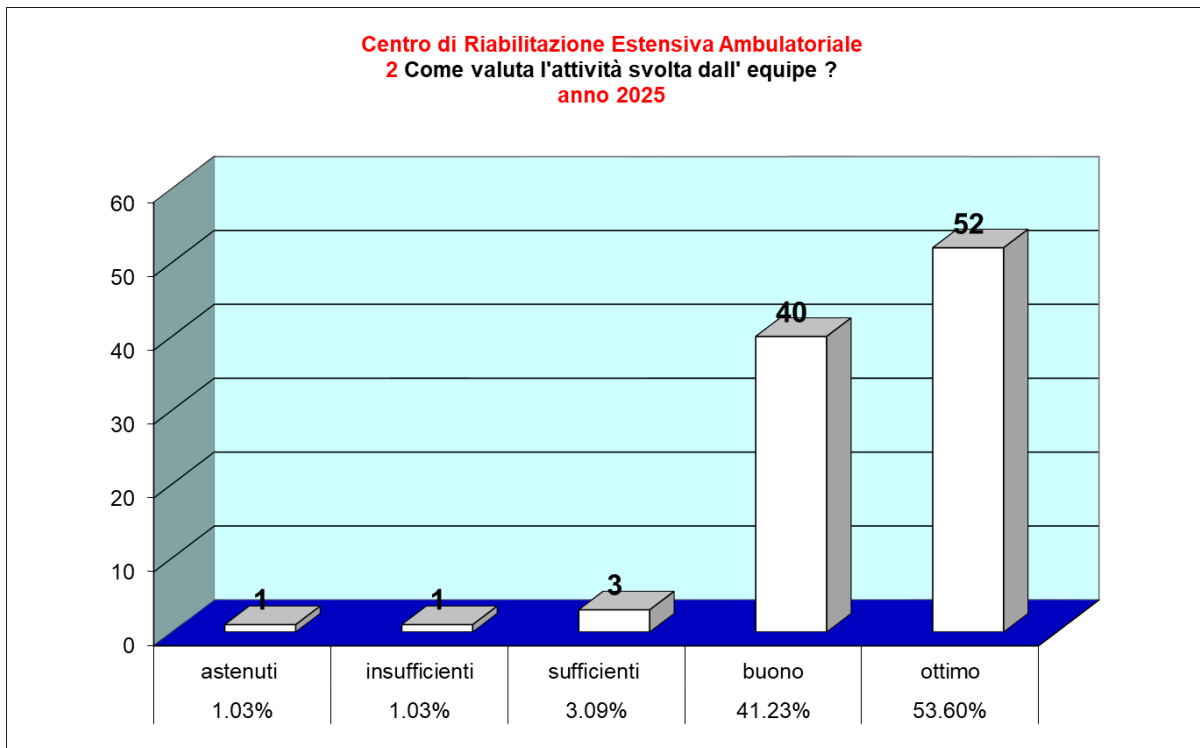
Si ringraziano le famiglie che hanno espresso parere positivo nei confronti della struttura, del servizio e degli operatori, dimostrando collaborazione e fiducia, ritenuta indispensabile al processo riabilitativo dell’utente.

Da parte nostra si ritiene tuttavia necessario un maggiore impegno per un ulteriore miglioramento del servizio offerto.

Si ringraziano altresì coloro che hanno fornito, con spirito di collaborazione, suggerimenti per migliorare ulteriormente l’efficacia del trattamento riabilitativo con aumento di ore e di personale.



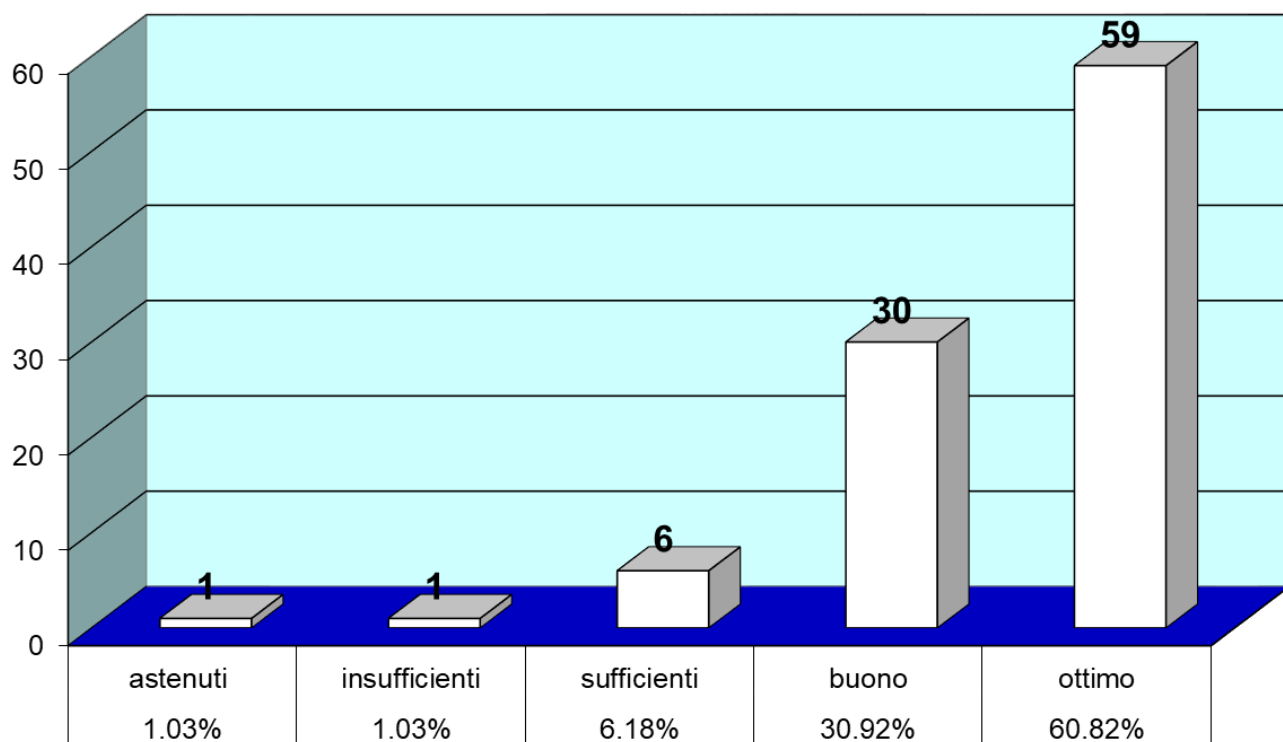
Mic. 04 – rev. 13 – anno 2025



Mic. 04 – rev. 13 – anno 2025

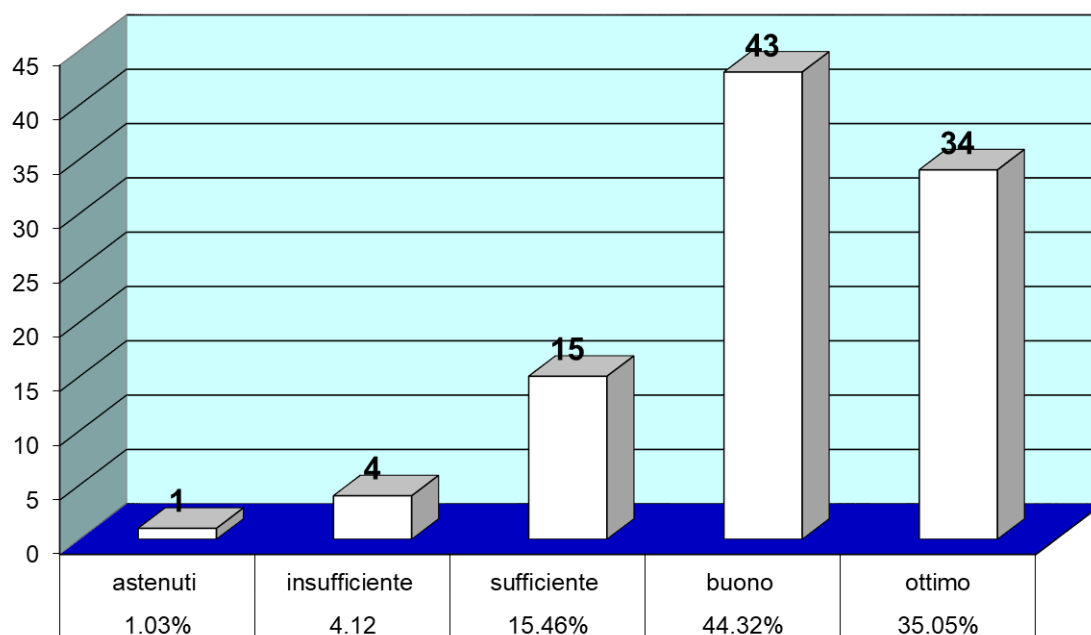
Mod. 05/acc - rev. 5 - anno 2025

Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale
3 come valuta l'attività svolta dai terapisti ?
anno 2025



Mic. 04 – rev. 13 – anno 2025

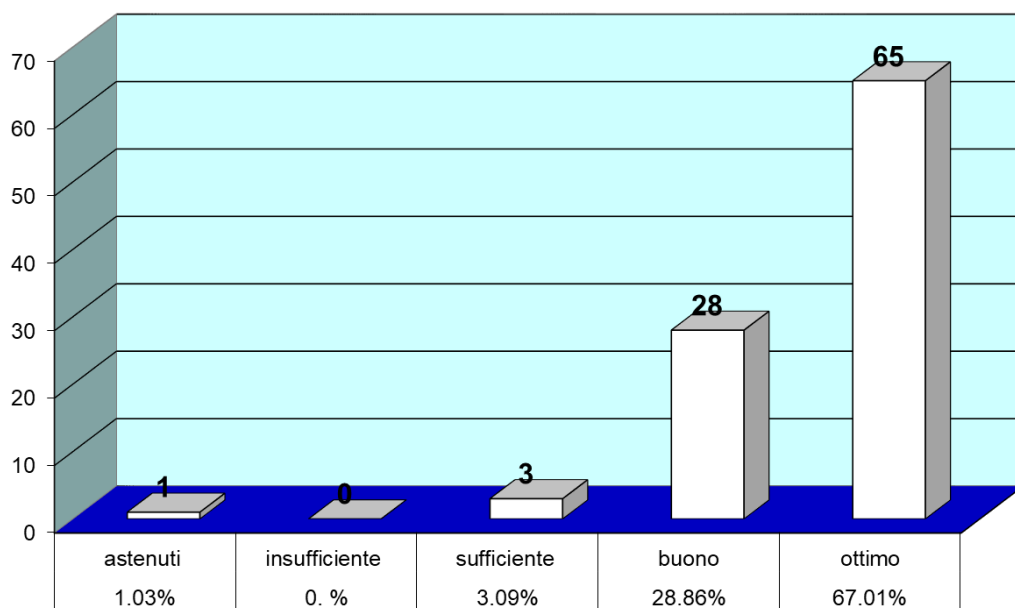
Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale
4 come valuta i miglioramenti di suo/a figlio/a ottenuti fino ad oggi ?
anno 2025



Mic. 04 – rev. 13 – anno 2025

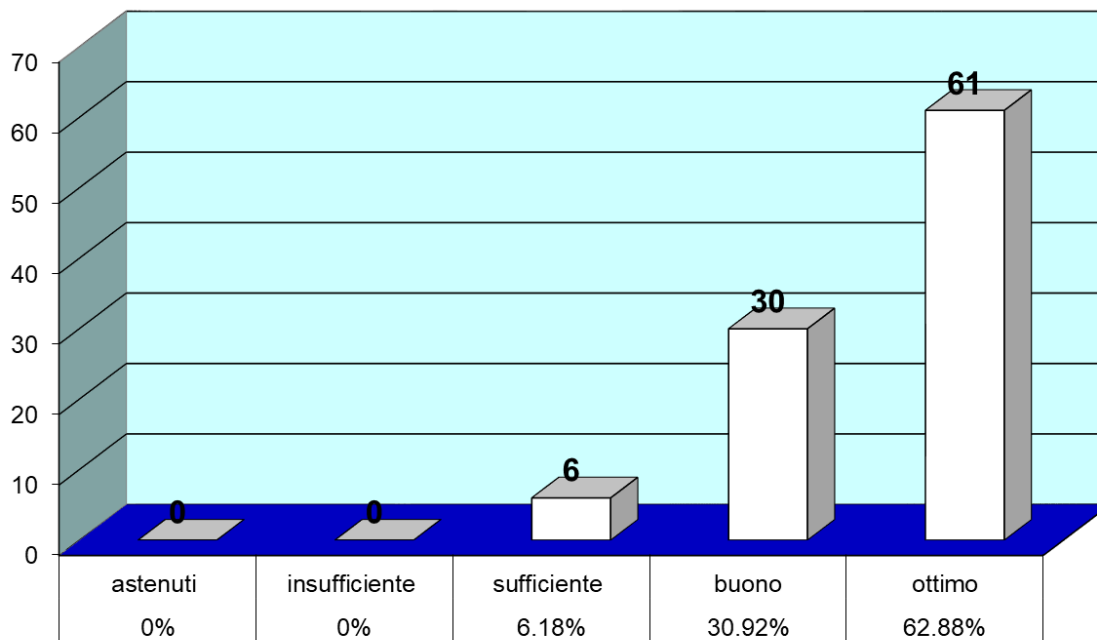
Mod. 05/acc - rev. 5 - anno 2025

Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale
5 la sua privacy viene rispettata in maniera
anno 2025



Mic. 04 – rev. 13 – anno 2025

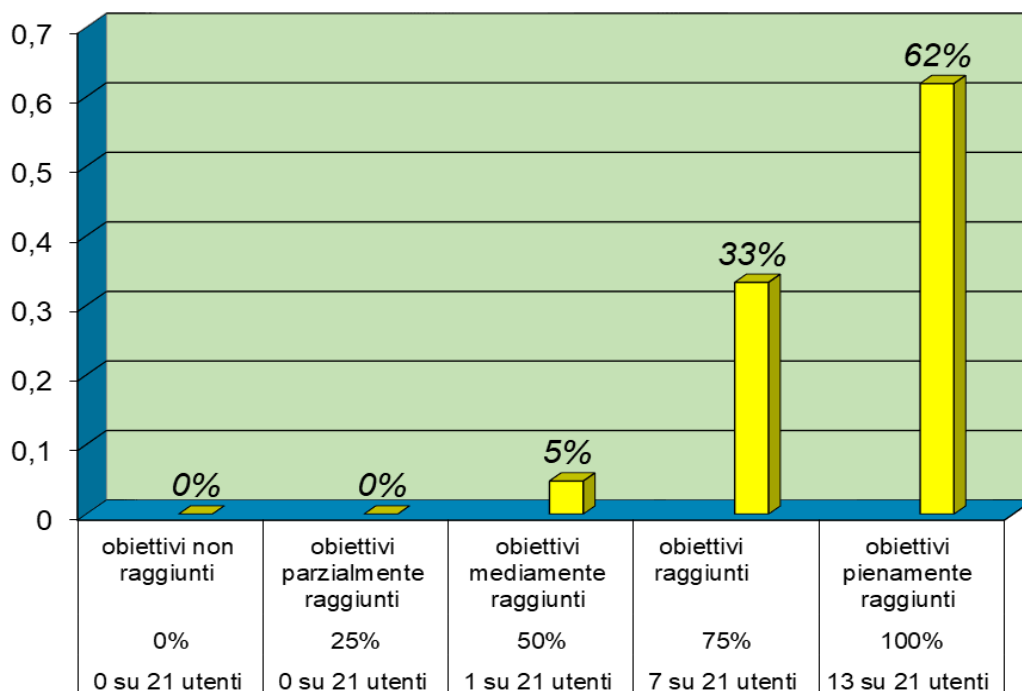
Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale
6 come valuta il nostro ambiente?
anno 2025



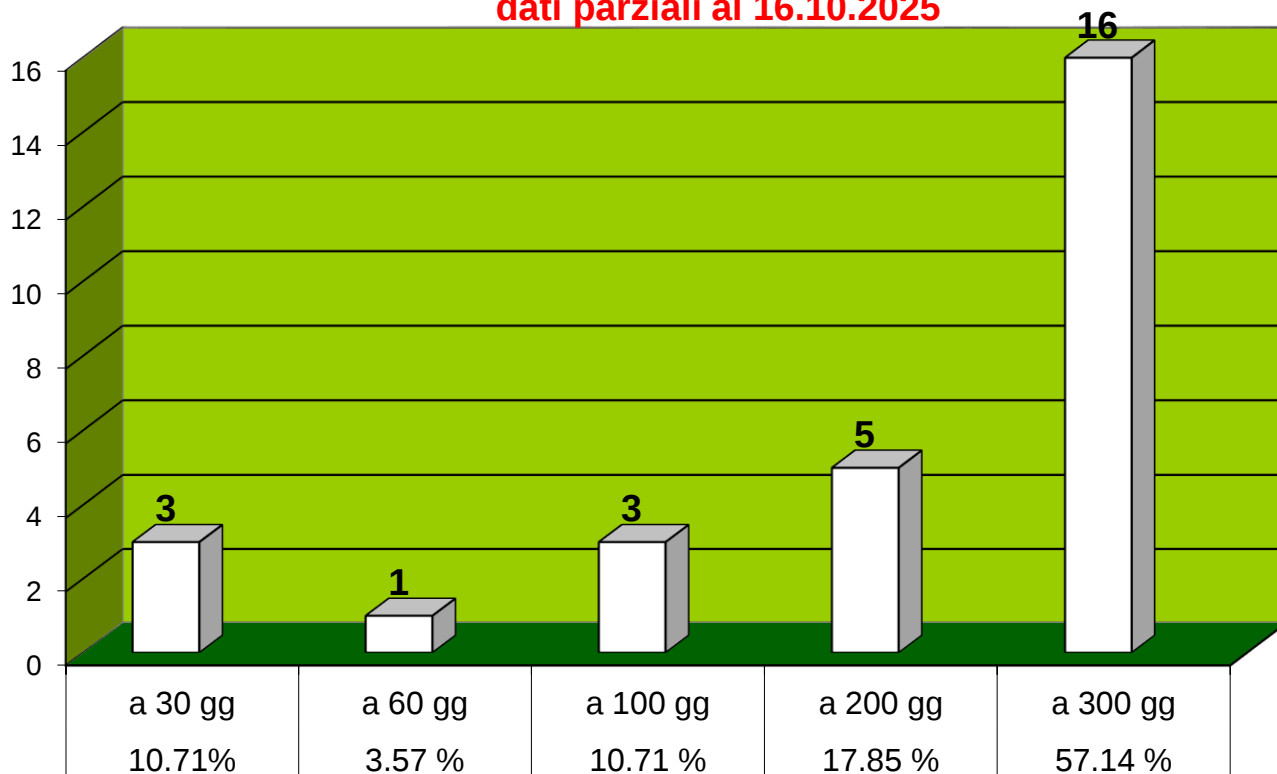
Mic. 04 – rev. 13 – anno 2025

Mod. 05/acc - rev. 5 - anno 2025

centro di riabilitazione estensiva ambulatoriale
efficacia terapeutica
anno 2025



centro di riabilitazione estensiva ambulatoriale
lista d'attesa
anno 2025
dati parziali al 16.10.2025



Mic. 04 – rev. 13 – anno 2025

Mod. 05/acc - rev. 5 - anno 2025