



**PRESIDIO DI RIABILITAZIONE
"CASA MADRE DEL BUON RIMEDIO"**



***C*ARTA DEI *S*ERVIZI
*R*IABILITAZIONE *A*MBULATORIALE
E *D*OMICILIARE**

INDICE

Presentazione	pag. 3
Principi ispiratori	pag. 3
Principi fondamentali erogazione servizi	pag. 4
Breve storia Comunità Trinitaria	pag. 5
La sede operativa oggi	pag. 6
Progetti in corso	pag. 6
La struttura organizzativa	pag. 7
Presidio di riabilitazione ambulatoriale e domiciliare <i>Destinatari servizio ambulatoriale e domiciliare, modalità di intervento, settori di intervento diagnostico e riabilitativo.</i>	pag. 8
Organico messo a disposizione	pag. 12
Modalità di accesso	pag. 14
Standard specifici del Servizio Ambulatoriale e Domiciliare	pag. 14
Tabella di sintesi standard specifici	pag. 17
Informazioni sulla struttura	pag. 18
Servizi a pagamento	pag. 19
Diritti e doveri dei pazienti	pag. 20
Gestione dei reclami	pag. 21
Rilevazione grado soddisfazione utenza	pag. 21
Recapiti utili	pag. 22
Pubblicizzazione e validità della Carta dei Servizi	pag. 22
Certificato di conformità alla norma ISO 9001:2015 (validità novembre 2018- novembre 2021)	pag. 23
Stato aggiornamento, verifica ed approvazione Carta dei Servizi	pag. 24

PRESENTAZIONE

Il Presidio di Riabilitazione “Casa Madre del Buon Rimedio” è gestito dai **Padri Trinitari** che da oltre **60 anni** perseguono la qualità dei propri servizi per fornire a tutti coloro che vi si rivolgono, perché in stato di bisogno, le prestazioni più qualificate all'interno di un sistema finalizzato ad accogliere e garantire il ben – essere di ogni persona nella sua globalità.

Dal 1999 la sede operativa dei Padri Trinitari di Gagliano del Capo si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità alle dirette dipendenze della Direzione di Sede che garantisce, in collaborazione con le diverse funzioni aziendali, la tenuta sotto controllo, l'implementazione ed il continuo miglioramento del sistema. **E' responsabilità di un Ente certificatore esterno accreditato presso il Ministero della Salute** la verifica periodica di tutti i servizi erogati nella sede operativa (Presidio, RSA, Centro Diurno, Comunità Socio Riabilitativa). L'ultimo certificato di conformità ai requisiti della norma **ISO 9001:2015** è stato emesso dall'ente **DNV-GL** il 2 novembre 2018 ed ha validità triennale (il certificato è riportato nell'ultima pagina di questa carta dei servizi)

Tendere alla qualità dei servizi significa orientare le strategie e gli sforzi di tutta l'organizzazione verso un unico obiettivo. Punto di forza è il coinvolgimento di tutti gli operatori impegnati nei diversi livelli di responsabilità in un processo di miglioramento continuo della qualità tecnica delle prestazioni e delle relazioni tra operatori e pazienti.

I Padri Trinitari gestiscono direttamente le proprie strutture avvalendosi di personale qualificato e per garantire la qualità dei servizi offerti valorizzano il proprio ruolo a livello provinciale, regionale e nazionale anche sul terreno della solidarietà sociale, della cultura professionale, del collegamento con le altre Istituzioni.

I PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA SONO RICONDUCIBILI

alla Costituzione Italiana, art.3

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.....”;

art.32

“ La Repubblica tutela la salute, come fondamentale diritto dell’individuo a interesse della comunità. Nessuno può essere obbligato ad un determinato trattamento sanitario.....”;

ed allo Statuto Provinciale Ordine della Santissima Trinità, capitolo quarto, art.32,

“La SS. Trinità è il principio movente e, per nuovo titolo, la ragione suprema del nostro apostolato. E’ compito del religioso trinitario mettersi a servizio della Chiesa Universale e particolare, nelle opere di carità e del sacro ministero, secondo il carisma proprio dell’Ordine. Pertanto le nostre opere devono essere consequenziali all’indole ed allo spirito dell’Ordine”

ed art. 37

“ Tra le attività sociali che ricoprono un carattere redentivo–misericordioso nella nostra Provincia, sono da annoverarsi gli Istituti Medico–Psico–Pedagogici per la riabilitazione delle persone disabili, Centri di Formazione Professionale e Scuole di Formazione per gli operatori. Tali Centri siano sempre attenti all’aggiornamento delle tecniche e degli operatori secondo la medicina e la psicopedagogia onde rispondere alle esigenze dei ragazzi affidati alle loro cure ed alle domande della società che li affida. Nei Centri il lavoro di tutti gli operatori risponda, oltre alla scienza ed alla tecnica, all’istanza dell’amore cristiano e del carisma dell’Ordine della Santissima Trinità, secondo gli statuti propri dei nostri istituti stilati in conformità con le norme che li regolano dinanzi agli Enti Statali ed approvati dal Consiglio Provinciale. Si adoperino pertanto i religiosi impegnati in tali attività a creare nei Centri il clima di un apostolato redentivo dove il centro di ogni presenza è il Cristo Risorto che soffre nei fratelli”.

PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.

La carta dei servizi è uno strumento di tutela dei diritti dei pazienti.

L’erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali(Direttiva Presidente Consiglio Ministri 27/01/1994):

Eguaglianza ed imparzialità : I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, garantendo il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengano conto delle specificità derivanti dall’età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione. Le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

Continuità: è impegno prioritario del Presidio garantire un servizio continuo e regolare e ridurre, nel limite del possibile, la durata di eventuali disservizi

Disponibilità degli operatori e cortesia: particolare attenzione da sempre i Padri Trinitari dedicano alla formazione degli operatori per favorire l'aggiornamento delle tecniche ma soprattutto perché ogni "presa in carico" sia una relazione caratterizzata da dedizione, cura, capacità di ascolto.

Partecipazione: è garantita la partecipazione degli utenti e delle famiglie attraverso la messa a disposizione di spazi per le riunioni degli utenti e dei familiari, l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso e le periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione dei pazienti relativamente alle prestazioni erogate ed alla qualità dei servizi attraverso un questionario predisposto.

Efficienza ed efficacia: la Direzione di sede è costantemente impegnata a garantire un progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio adottando le migliori soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

Rispetto dei diritti della dignità e della riservatezza: in nessun modo le esigenze diagnostiche, terapeutiche ed organizzative devono compromettere i bisogni della persona malata.

BREVE STORIA COMUNITA' TRINITARIA

Nel 1998 la Comunità Trinitaria ha festeggiato gli **800 anni della Fondazione dell'Ordine**. Per la Famiglia Trinitaria è stato un anno giubilare, un anno di memoria storica e di speranza, un anno di rinnovamento alla luce dell'ispirazione originaria e degli attuali orientamenti della Chiesa.

Ancora oggi, dopo 8 secoli, la Comunità Trinitaria fa tesoro del carisma originario e ricerca continuamente nuove modalità per la sua attuazione; ma soprattutto è impegnata nelle varie sedi operative (293 in 4 continenti) nella liberazione da ogni forma di schiavitù compresa quella materiale, dell'abbandono, della solitudine, del dolore, della malattia (Statuto Provinciale Ordine, art.37. Napoli 3 luglio 1988).

L'Istituzione Trinitaria, Ente Morale dal 1975 (Decreto Presidente della Repubblica n°23 del 2 gennaio 1975), **è presente in Puglia, nel Salento dal 1958**, con esperienze di vita, di servizi sociali, sanitari, formativi e cooperative di lavoro.

LA SEDE OPERATIVA DI GAGLIANO DEL CAPO OGGI È:

- ◆ **Presidio di Riabilitazione** transitoriamente accreditato con il Servizio Sanitario per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione neurologica art.26 L.N. n°833/78.
- ◆ **Presidio di Riabilitazione accreditato per l'Assistenza Riabilitativa Domiciliare** (Regione Puglia, Atto Dirigenziale n° 153 del 30/06/2015).
- ◆ **Residenza Sanitaria Assistenziale per disabili "San Giovanni dé Matha", accreditata** (Regione Puglia, Atto Dirigenziale n° 41 del 18/02/2013)
- ◆ **Centro Diurno Psichiatrico "Orizzonti Nuovi" accreditato** (Regione Puglia, Atto Dirigenziale n° 13 del 12 febbraio 2014)
- ◆ **Comunità Socio Riabilitativa "Mons. Giuseppe Di Donna" - con atto dirigenziale n° 75 del 30/01/2015 è stata aggiornata l'iscrizione nel Registro Regionale delle strutture autorizzate all'esercizio per n° 18 posti letto**
- ◆ **Provider accreditato presso il Ministero della Salute per le attività di Educazione Continua in Medicina (ECM).**
- ◆ **Titolare di rapporti di collaborazione ed intesa con Istituti di Ricerca, Enti Locali, Università, Istituti Professionali Statali, Cooperative Sociali, Caritas, Associazioni di Volontariato, ecc.**
- ◆ **Iscritta all'Albo Regionale degli Enti ed Associazioni di Servizio Civile della Puglia**

PROGETTI IN CORSO

*La Regione Puglia con Atto Dirigenziale n.126 del 4 aprile 2018 ha espresso parere favorevole alla ns. richiesta di attivazione di **tre moduli terapeutico-riabilitativi intensivi ed estensivi rientranti nella rete assistenziale territoriale sanitaria e sociosanitaria per i DISTURBI DELLO SPETTRO AUTISTICO.** (R.R. n° 9/2016). Al fine di ottimizzare gli interventi e modularli in funzione del quadro evolutivo tipico di ciascun soggetto, l'organizzazione dei percorsi terapeutico -ri/abilitativi di tipo psicoeducativo di livello assistenziale intensivo ed estensivo sarà articolato in **"pacchetti" di prestazioni ambulatoriali** ed è differenziato secondo **tre fasce di età o periodi "critici"**, in cui si esprimono bisogni differenziati, che richiedono peculiari connotazioni di intervento. La nuova struttura avrà sede a **San Dana** e sarà dedicata a bambini ed adolescenti in:*

✓ **periodo prescolare da 0 a 5 anni:** trattamento riabilitativo intensivo di tipo psicoeducativo, comportamentale/cognitivo-comportamentale, individualizzato, eventualmente associato, a seconda dei casi, da strategie di comunicazione aumentativa alternativa

✓ **periodo scolare-prepuberale da 6 ad 11 anni:** interventi molto diversi sia a livello clinico che di complessità, a seconda dell'evoluzione dei singoli bambini.

Quindi lavoro psicoeducativo ad impostazione cognitivo/comportamentale sulle autonomie e sulle abilità adattive, ma anche interventi specifici a seconda delle necessità sulle competenze neuropsicologiche, come linguaggio, funzioni esecutive, competenze emotivo – sociali e comunicative pragmatiche negli ASD ad alto funzionamento. Nei casi più gravi in cui non c'è linguaggio, il lavoro si svolge a supporto della comunicazione, sistemi di comunicazione aumentativa/alternativa, con attenzione anche all'incremento delle abilità adattive ed alla prevenzione dei comportamenti problema

✓ **periodo puberale-adolescenziale da 12 a 18 anni:** prosecuzione del lavoro precedente, spostando l'attenzione sulla dimensione socio – riabilitativa, in collaborazione con i servizi sociali, con ulteriore lavoro sulle competenze adattive, in previsione del passaggio all'età adulta, con la possibile inclusione sociale e lavorativa

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa della sede di Gagliano del Capo è progettata e realizzata in linea con gli obiettivi di breve, medio e lungo termine che si intendono raggiungere e che sono esplicitati nella politica della qualità che la Direzione dell'Ente periodicamente definisce e partecipa a tutti gli operatori. La dotazione di risorse è stabilita in base alla pluriennale esperienza nell'erogazione dei servizi e nel rispetto di indicazioni, disposizioni normative, linee-guida e regolamenti nazionali e regionali.

L'Ordine della SS. Trinità provvede periodicamente alla nomina del **Rettore**.

Al Rettore è affidata la **Direzione Generale** della sede operativa.

Il Rettore si avvale della collaborazione **di personale di area sanitaria, tecnica ed amministrativa**. Medici e tecnici laureati: neurologo, neuropsichiatra infantile, fisiatra, psicologi, pedagogisti, assistenti sociali, fisioterapisti,

terapisti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, logopedisti, educatori, infermieri, assistenti socio – sanitari con funzioni educative e di sostegno, accompagnatori disabili; di personale per le attività complementari e collegate e di personale di supporto organizzativo.

PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE AMBULATORIALE E DOMICILIARE

Il servizio di Riabilitazione ambulatoriale

*è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00;
il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00*

Il servizio di Riabilitazione domiciliare

è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00

*per 48 settimane l'anno, esclusi i giorni festivi infrasettimanali,
secondo un calendario stabilito all'inizio di ogni anno dalla Direzione di Sede*

DESTINATARI SERVIZIO AMBULATORIALE: soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche, sensoriali e/o plurime dipendenti da qualunque causa (ex art. 26 L.N.833/78)

PATOLOGIE MAGGIORMENTE ASSISTITE IN ETÀ EVOLUTIVA Autismo e disturbi relazionali, disturbi specifici dell'apprendimento, disturbi specifici del linguaggio e degli apprendimenti aspecifici, ritardo evolutivo del linguaggio, disfluenze, disturbi delle prassie oro-buccali, difficoltà di masticazione e di deglutizione, ipoacusie e sordità, disturbi generalizzati dello sviluppo, disturbi comportamentali (disturbo da deficit di attenzione ed iperattività, instabilità psicomotoria, disturbo oppositivo - provocatorio), disturbi specifici del movimento, patologie del sistema nervoso centrale e periferico, esiti di paralisi cerebrali infantili, patologie muscolari, sindromi disgenetiche (sindrome di Down, sindrome di Prader-Willi, ecc), deficit sensoriali; ritardo mentale di grado lieve, medio, grave e gravissimo, sindromi dismetaboliche.

PATOLOGIE MAGGIORMENTE ASSISTITE IN ETÀ ADULTA Disabilità motorie e del linguaggio, patologie del sistema nervoso centrale e periferico (paralisi post-ictus, emiparesi, tetraparesi, sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, sindrome di Parkisons, nevriti e polinevriti, demenza senile, ecc.), esiti di traumi ed interventi

chirurgici, disturbi motori e cognitivo linguistici post-trauma cranico o post tumori, patologie neoplastiche.

DESTINATARI SERVIZIO DOMICILIARE: (art. 2, R.R. n°20 del 4 agosto 2011)

Possono accedere alla riabilitazione domiciliare i pazienti che presentano contemporaneamente le seguenti caratteristiche:

- a) soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali impossibilitati ad essere trasportati presso gli ambulatori o per i quali occorre aggiungere o mantenere obiettivi relativi all'autonomia nel proprio ambiente di vita
- b) adeguato supporto familiare informale
- c) idonee condizioni abitative
- d) consenso informato da parte della persona e della famiglia

TIPOLOGIE DISABILITA'

- √ Pazienti con patologie di anca, femore e ginocchio trattati chirurgicamente che, per le condizioni cliniche, non possono accedere al trattamento ambulatoriale;
- √ Pazienti con esiti di ictus cerebrale e residuale, emiparesi nelle fasi di immediata post-post acuzie e nei casi con gravi esiti invalidanti;
- √ Pazienti affetti da gravi patologie di apparato e politraumatizzati che, per condizioni cliniche, non possono accedere al trattamento ambulatoriale;
- √ Pazienti affetti da malattie degenerative progressive del sistema nervoso centrale e periferico, neuromuscolari in fase di avanzata evoluzione che non possono essere trattati in ambulatorio;
- √ Pazienti affetti da mielolesioni e cerebrolesioni genetiche e acquisite;
- √ Pazienti in coma vegetativo e stato di minima coscienza.

MODALITÀ DI INTERVENTO:

- ◆ **prima visita specialistica:** finalizzata ad accertare la sussistenza di una condizione di disabilità ed ad inquadrarla nell'ambito di una specifica diagnosi;
- ◆ **iter di approfondimento valutativo** (eventuale): programmazione dei percorsi di valutazione multi professionale per l'approfondimento diagnostico;
- ◆ **programmazione:** formulazione tecnico operativa dei piani di intervento
- ◆ **supervisione** dei percorsi riabilitativi,
- ◆ **valutazione** all'uso di ausili /ortesi

◆ **gestione** del Progetto Riabilitativo Individuale con verifiche ogni 6 mesi e/o in relazione al periodo di trattamento autorizzato con aggiornamento/revisione del Progetto Riabilitativo Individuale.

Osservazione, valutazione, intervento e verifica rappresentano un processo in cui il feedback informa ed orienta il processo stesso.

SETTORI DI INTERVENTO DIAGNOSTICO E RIABILITATIVO

◆ **Neuropsichiatria Infantile, Neurologia, Fisiatria:** valutazione clinica dei pazienti, approfondimento diagnostico, programmazione e supervisione dei percorsi riabilitativi

◆ **Psicologia:** valutazione ed intervento nei disturbi del funzionamento emotivo comportamentale e sociale/relazionale. L'intervento oltre ad essere diretto sul paziente può coinvolgere anche i genitori con sedute di counseling ed i referenti educativi/scolastici. L'orientamento di riferimento è quello **cognitivo- comportamentale** che negli anni si è rivelato molto efficace nelle tipologie di disturbi dell'età evolutiva ed adulta.

→ Valutazioni psicologiche:

√ test standardizzati per la valutazione del funzionamento intellettivo (WISC III, WPPSI III, STANFORD-BINET); per la valutazione delle abilità scolastiche (DDE lettura/scrittura) e per la valutazione dell'autonomia personale e sociale (VINELAND);

√ batteria italiana per l'ADHD (BIA) per la valutazione di problemi specifici presentati da bambini disattenti ed iperattivi e/o con difficoltà nei processi esecutivi, nel controllo delle risposte, dell'attenzione e della memoria;

√ per la definizione del profilo complessivo di sviluppo del bambino si utilizza il LAP (per le disabilità più gravi) e la scala di sviluppo psicomotorio della prima infanzia (BRUNET- LEZIN);

√ per i pazienti adulti con lesioni cerebrali o patologie neurodegenerative si utilizza l'ESAME NEUROPSICOLOGICO BREVE e per la valutazione dei disturbi dell'efficienza intellettiva e della presenza di deterioramento cognitivo il MMSE.

◆ **Pedagogia:** Valutazione dei prerequisiti scolastici necessari per l'acquisizione adeguata degli obiettivi futuri attraverso la somministrazione

del test standardizzato READINESS - anni 5. Valutazione dei disturbi delle capacità di apprendimento scolastico (Prove scolastiche 6-17 anni: Prove MT-3, batteria per la valutazione della scrittura e della competenza ortografica, AC-MT calcolo). Programmazione e supervisione dei percorsi educativi. Progetti didattico-pedagogici dei trattamenti riabilitativi, consulenza/orientamento per genitori ed insegnanti.

→ **Valutazioni psicopedagogiche:**

√ valutazione neuropsicologica in bambini (5-11 anni) ed adolescenti (12-18 anni) con deficit di attenzione e/o memoria (BNV);

√ valutazione psicopedagogica relativa allo sviluppo dei bambini con disturbo dello spettro autistico (PEP-R)

√ valutazione sintomatologica su bambini ed adolescenti con disturbo dello spettro autistico (ADOS)

INTERVENTO RIABILITATIVO: *in ogni settore di intervento riabilitativo sono utilizzati strumenti di valutazione (test) standardizzati come l'INDICE DI BARTHEL per la funzionalità fisica, la FIM per la valutazione delle disabilità. Per il trattamento di alcune patologie/disturbi l'intervento riabilitativo fa riferimento a metodi tradizionali (come Bobath e Vojta), ma anche e soprattutto a:*

√ **Strategie Riabilitative del Prof. Adriano Ferrari** per disabilità motoria ed esiti di Paralisi Cerebrale Infantile;

√ **Metodica Perfetti**, per esiti di ictus, ischemie, morbo di Parkinson, ecc.

√ **Metodo TEACCH e ABA:** trattamento cognitivo comportamentale per i disturbi dello spettro autistico e per i disturbi del comportamento;

√ **Metodo Feurestein** per ritardo mentale e disturbo degli apprendimenti scolastici.

√ **Trattamento Neuropsicologico** per i disturbi neuropsicologici acquisiti e/o congeniti.

√ **Comunicazione Aumentativa ed Alternativa (CAA):** tutte le modalità di comunicazione che possono facilitare e migliorare la comunicazione di tutte le persone che hanno difficoltà ad utilizzare i più comuni canali comunicativi, soprattutto il linguaggio orale e la scrittura.

√ **Prompt:** programma olistico, dinamico e multisensoriale per la valutazione ed il trattamento dei disordini dello speech (discorso). Il Prompt

si occupa di tutte le aree dello sviluppo e di come il bambino è nei suoi domini (fisico, cognitivo e sociale) affinché possa interagire verbalmente con le persone per lui importanti.

✓ **Taping Therapy:** bendaggio adesivo elastico con effetto terapeutico bio meccanico. E' indicato per correggere la funzione muscolare, aumentare la circolazione sanguigna, ridurre il dolore, concorrere nella correzione di allineamento dell'articolazione (a volte) associato all'uso del Novafon

✓ **Servizio Sociale**

L'assistente sociale del Presidio è disponibile ad accogliere ed ascoltare i pazienti e/o le famiglie per rilevare bisogni e problemi. Mantiene stretti rapporti con le strutture territoriali di appartenenza. Svolge azione di segretariato sociale e consulenza per l'utilizzo delle risorse previste dalle leggi e per l'attivazione di una rete di sostegno da attuare in collaborazione con i servizi territoriali.

ORGANICO MESSO A DISPOSIZIONE **DEL PRESIDIO AMBULATORIALE E DOMICILIARE**

- Medico specialista in Neuropsichiatria, Neurologia, Fisiatria
- Psicologo ● Pedagogista ● Assistente Sociale ● Infermieri
- Fisioterapisti ● Logopedisti ● Psicomotricisti

MODALITÀ DI ACCESSO:

I pazienti possono contattare di persona o telefonicamente (0833.797215) l'assistente sociale del Presidio (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 10.30) che provvede ad informare l'utente sui requisiti necessari per usufruire del servizio richiesto.

Per i pazienti ambulatoriali, in caso di corrispondenza bisogno/offerta, l'assistente sociale prenota la "prima visita" che sarà effettuata entro un tempo di attesa non superiore ai **10 giorni** (salvo i casi di urgenza).

Per i pazienti ambulatoriali di età minore la prima visita è effettuata dal neuropsichiatra infantile;

Per i pazienti ambulatoriali di età adulta è effettuata dal neurologo e/o dal fisiatra.

Al termine della prima visita viene compilato il "verbale presa in carico paziente" ed in caso di immediata disponibilità di posti il "progetto

riabilitativo individuale” con l’indicazione degli interventi previsti durante il periodo di presa in carico.

Per i pazienti di età minore il “progetto riabilitativo individuale” viene elaborato al termine del periodo di osservazione.

Il “verbale presa in carico” ed il “progetto riabilitativo individuale” sono consegnati al paziente e/o alla sua famiglia. Questi documenti sono necessari al medico di base per il rilascio dell’autorizzazione al trattamento riabilitativo.

Per i pazienti domiciliari: subito dopo aver avuto l’autorizzazione al trattamento riabilitativo domiciliare da parte dal Presidio Riabilitativo Distrettuale competente per residenza il paziente e/o familiare può contattare l’assistente sociale della struttura (0833.797215) che provvederà in caso di immediata disponibilità di posti a prenotare la “prima visita” e l’inizio del trattamento entro un tempo di attesa non superiore a 10 giorni (salvo i casi di urgenza)

*In caso di **NON** immediata **DISPONIBILITÀ DI POSTI** sia per il **servizio ambulatoriale che domiciliare** l’assistente sociale provvede all’iscrizione del nominativo nella lista di attesa.*

Al momento della presa in carico il paziente dovrà presentare:

- √ Paziente Ambulatoriale: regolare prescrizione del Medico di Base
- √ Paziente Domiciliare: autorizzazione del Presidio Riabilitativo Distrettuale con allegato il Progetto Riabilitativo Individuale
- √ tessera sanitaria

Al paziente e/o ai familiari viene consegnata la seguente documentazione:

- √ carta dei servizi sanitari
- √ modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy
- √ copia del contratto Presidio – Paziente di erogazione di prestazioni ambulatoriali o domiciliari
- √ copia consenso informato per ogni tipo di prestazione effettuata

Il Presidio garantisce la seguente tipologia di interventi:

- √ osservazione e valutazione neuropsichiatrica, neurologica, fisiatrice
- √ osservazione, valutazione ed intervento psicologico per lo sviluppo delle competenze cognitive e relazionali

- √ osservazione, valutazione ed intervento pedagogico per lo sviluppo dell'apprendimento
- √ osservazione, valutazione e trattamento logopedico (individuale e di piccolo gruppo)
- √ osservazione, valutazione e trattamento motorio e psicomotorio (individuale e di piccolo gruppo)
- √ osservazione, valutazione e trattamento kinesiterapico
- √ consulenza e sostegno alle famiglie
- √ consulenza e sostegno all'équipe scolastica
- √ adempimenti di cui alla LN n°104/92 per l'integrazione scolastica

STANDARD SPECIFICI DEL SERVIZIO DI **RIABILITAZIONE AMBULATORIALE E DOMICILIARE.**

Tempo di attesa per la prima visita dal momento della prenotazione.

I pazienti ambulatoriali e/o la famiglia possono contattare il Presidio di persona o telefonicamente (0833/797215), muniti o meno della richiesta del Medico di Base; mentre **i pazienti domiciliari** prima di chiamare devono essere in possesso dell'autorizzazione al trattamento da parte del Presidio Riabilitativo Distrettuale. Le richieste sono accolte e vagliate in prima istanza dall'assistente sociale, che provvede a verificare l'esistenza o meno dei requisiti prescritti ed in caso positivo provvede a prenotare la prima visita e l'inizio trattamento (solo per i pazienti domiciliari) entro un tempo medio di attesa non superiore ai 10 giorni (salvo i casi di urgenza)

Comunicazione esito prima visita ed inizio trattamento.

I risultati della prima visita sono immediatamente comunicati al paziente così come l'inizio del trattamento in caso di immediata disponibilità di posti. In caso contrario l'assistente sociale provvede all'iscrizione del nominativo nella lista di attesa

Termine periodo di osservazione preliminare.

E' previsto, per i pazienti ambulatoriali di età minore, un periodo di osservazione iniziale al termine del quale il team multidisciplinare coordinato dal Medico Responsabile del caso predispone il Progetto Riabilitativo Individuale.

Verifiche periodiche del team multidisciplinare

Le verifiche del Progetto riabilitativo possono essere mensili, trimestrali, quadrimestrali o semestrali in relazione al periodo di trattamento autorizzato ed alla gravità della patologia presentata. In caso di necessità sono previste ulteriori verifiche. Un mese prima della scadenza del periodo di trattamento autorizzato il team multidisciplinare effettua una Verifica dei Programmi Riabilitativi Individuali attuati valutando l'opportunità di interrompere o proseguire il trattamento.

Assistenza sanitaria durante il trattamento ambulatoriale.

Per l'intero orario di apertura degli ambulatori di terapia riabilitativa viene garantita da personale medico ed infermieristico un'adeguata assistenza sanitaria ed il monitoraggio continuo della malattia e della disabilità.

Disponibilità del personale medico e riabilitativo per l'informazione sullo stato di salute.

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle proprie condizioni di salute, pertanto il personale sanitario è disponibile per fornire tutti i chiarimenti necessari previo appuntamento, da concordare anche telefonicamente, con l'assistente sociale (0833/797215).

E' possibile anche contattare il team multidisciplinare telefonicamente, ogni giorno escluso il sabato e domenica.

Disponibilità Assistente Sociale

L'assistente sociale del Presidio è disponibile telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 10.30.

Disponibilità della cartella o di altra documentazione sanitaria ed amministrativa

Durante il periodo di presa in carico, alla dimissione o successivamente può essere richiesta, alla Direzione Medica e/o ai Medici Responsabili, copia della cartella o di altra documentazione sanitaria ed amministrativa mediante richiesta scritta (il modulo è disponibile l'Ufficio dell'assistente sociale). Quanto richiesto è rilasciato entro sette giorni.

Comunicazione di dimissione .

Ogni dimissione è accompagnata da una comunicazione contenente la motivazione che viene consegnata alla famiglia e trasmessa al Medico di Base.

Pulizia ambulatori medici, box di terapia, palestre

La pulizia di ambulatori medici, box di terapia e di palestre viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti viene assicurata più volte nella stessa giornata.

Pulizia materiale riabilitativo, lettini

Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino di terapia viene assicurata ad ogni paziente.

Quotidianamente viene assicurata la pulizia del materiale riabilitativo specifico.

Per esigenze particolari si provvede anche più volte al giorno.

TABELLA DI SINTESI DEGLI STANDARD SPECIFICI
DEL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE AMBULATORIALE E DOMICILIARE.

FATTORI DI QUALITA'		INDICATORE	STANDARD
TEMPESTIVITÀ, PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	1	Tempo di attesa per la prima visita ed inizio trattamento (solo per i domiciliari) dal momento della prenotazione	max 10 giorni
	2	Comunicazione esito prima visita ed inizio trattamento	Immediata
	3	Verifiche periodiche team multidisciplinare	Mensili, trimestrali, quadrimestrali, semestrali
	4	Assistenza medica ed infermieristica	Intero orario di apertura ambulatori
	5	Accessi domiciliari Medici, Fisioterapisti, logopedisti	Garantita puntualità In base orari concordati
COMPLETEZZA E CHIAREZZA INFORMAZIONE SANITARIA	6	Riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	Visibilità cartellino riconoscimento
	7	Disponibilità telefonica del personale medico riabilitativo per l'informazione sullo stato di salute del familiare	Ogni giorno escluso sabato e domenica
	8	Disponibilità assistente sociale	Dal lunedì al venerdì ore 9.00-10.30
	9	Disponibilità cartella ed altra documentazione sanitaria ed amministrativa	Max 7 giorni
	10	Rispetto normativa sulla Privacy	Garantito
	11	Rilevazione soddisfazione del paziente	Annuale distribuzione di questionari
COMFORT PRESTAZIONI ALBERGHIERE	12	Pulizia ambulatori medici, box terapia e palestre	Quotidiana
	13	Pulizia sussidi, materiale riabilitativo	Quotidiana
	14	Cambio lenzuolo lettino terapia	Ogni paziente

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Il Presidio di Riabilitazione ambulatoriale si trova al piano terra della sede operativa centrale dei Padri Trinitari, a soli 5 chilometri da Santa Maria di Leuca, sulla SS. 275 ed è perfettamente integrato nel contesto urbano del Comune di Gagliano del Capo.

Il complesso immobiliare è formato da interventi contigui, realizzati in tempi diversi in adiacenza alla chiesa oggi dedicata a San Francesco da Paola. La struttura negli anni è stata oggetto di consistenti interventi di adeguamento agli standard strutturali e tecnologici previsti da disposizioni normative nazionali e regionali ed ad una complessiva redistribuzione degli spazi e degli ambienti destinati alle attività del Presidio a ciclo continuo, diurno ed ambulatoriale ed alle attività della Residenza Sanitaria Assistenziale per disabili .

L'intera struttura è fornita del Certificato di Prevenzione Incendi rilasciato dal Ministero dell'Interno – Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco ed è stata adeguata alle vigenti disposizioni in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro (D.lgs. 81/2008)

Il complesso che ospita il Presidio ambulatoriale si compone di **ambienti per le attività di direzione, tecniche, amministrative e sanitarie**: Direttore Medico Presidio, ambulatori medici, psico-pedagogici, kinesioterapia, psicomotricità, logopedia, terapia occupazionale, musicoterapia, palestre, infermeria, servizio sociale, uffici direzionali, tecnici ed amministrativi.

Spazi esterni, attrezzature e risorse:

pineta, campo di calcio, campo di pallavolo, anfiteatro, maneggio coperto e scoperto, scuderie, agrumeto, cavalli ed animali piccola taglia (asinelli, daini, pavoni, oche, caprette, ecc.).

Dotazioni strumentali

L'intero edificio è dotato di:

- √ Impianto di climatizzazione centralizzato ed a gestione autonoma
- √ Impianto di filodiffusione centralizzato con possibilità di esclusione e regolazione volume da ogni singolo ambiente
- √ Generatore autonomo di elettricità;
- √ Parcheggio privato

SERVIZI A PAGAMENTO (VISITE, VALUTAZIONI, PRESTAZIONI)

La Direzione di sede congiuntamente alla Direzione Medica del Presidio per rispondere alle continue richieste da parte dell'utenza svolge attività a pagamento per le seguenti prestazioni/attività:

- √ Visite Specialistiche neuropsichiatriche e fisiatriche
 - √ Relazioni sanitarie
 - √ Valutazione Globale (medica-psico-pedagogica) con relazione
 - √ Valutazione Psico-Pedagogica con relazione
 - √ Valutazione ABA con relazione
 - √ Prestazione (pacchetto) di riabilitazione neuromotoria
 - √ Prestazione (pacchetto) di riabilitazione logopedica
 - √ Prestazione (pacchetto) di riabilitazione psicomotoria
 - √ Le visite/valutazioni/prestazioni possono essere svolte anche a **domicilio**
- Le tariffe e le modalità di pagamento sono disponibili nell'ufficio dell'assistente sociale ed amministrativo (0833.797213).

DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

La carta dei servizi è uno strumento di **tutela dei diritti** dei pazienti ed in modo particolare il paragrafo a pag. 4 è dedicato ai "Principi fondamentali di erogazione dei servizi".

Insieme ai diritti è dovere di ogni paziente:

- **Comunicare la contemporanea frequenza** di altre strutture riabilitative per il trattamento della stessa patologia
- **Collaborare** con il personale medico e tecnico evitando, durante l'attesa, qualsiasi comportamento che possa creare disagio e disturbo nei confronti degli altri pazienti e degli operatori impegnati negli uffici, ambulatori e palestre
- **Rispettare** gli orari concordati per le visite ed i trattamenti
- **Presentarsi** con un abbigliamento adeguato alla visita/ trattamento da eseguire

- **Comunicare l'assenza** con almeno 24 ore di anticipo sull'orario concordato per la seduta (all'assistente sociale, al terapeuta, all'operatore del centralino) per consentire un eventuale recupero; in caso contrario, **il rispetto** della durata del Progetto Riabilitativo fa perdere il diritto alla prestazione. Le assenze superiori alla settimana, se programmate, devono essere comunicate almeno con dieci giorni di anticipo, al fine di recuperare le sedute, mentre con tempestività deve essere comunicato un eventuale ricovero ospedaliero e/o una malattia.

Nel 2017** sul totale di prestazioni erogate **le assenze sono state pari al 13%: ecco perché è importante la comunicazione per evitare sprechi di tempo e di risorse.

- Per i **minori di 14 anni** ed i pazienti **adulti "fragili"** si richiede la presenza del genitore e/o dell'accompagnatore in sala di attesa per tutta la durata della terapia.
- Nelle **visite e/o trattamenti domiciliari** si richiede la presenza di un familiare.

GESTIONE DEI RECLAMI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

L'obiettivo è quello di realizzare un sistema efficace ed efficiente per garantire una risposta a chi presenta una segnalazione / reclamo e migliorare così i servizi stessi della struttura.

Il Presidio garantisce la funzione di tutela nei confronti di ogni utente attraverso la possibilità di inoltrare un reclamo per segnalare un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.

I reclami (comprese le segnalazioni di disservizio, i suggerimenti e le proposte) possono essere presentate attraverso le seguenti modalità:

- compilazione del modulo prestampato disponibile presso l'Ufficio "Centralino" e sul sito www.trinitarigagliano.it, sottoscritto dall'utente e depositato nella cassetta posta all'ingresso del Presidio oppure inviato a: Ufficio Qualità, Piazza Padri Trinitari, 73034 Gagliano del Capo;
- tramite segnalazione telefonica (0833/797243) oppure fax (0833/797218) all'attenzione dell'Ufficio Qualità.

L'Ufficio Qualità congiuntamente alla Direzione di sede, fornirà una risposta scritta entro 30 giorni lavorativi.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza ha lo scopo di promuovere e facilitare tra la Direzione di sede ed ogni singolo paziente la comunicazione per conoscere l'opinione sui servizi ricevuti, sulle modalità di erogazione ed eventualmente ricevere input di miglioramento.

Le rilevazioni sono annuali. I questionari sono disponibili presso l'Ufficio Centralino oppure sul sito www.trinitarigagliano.it. Il questionario compilato potrà essere inserito nell'apposita cassetta posta all'ingresso del Presidio oppure inviato a: Ufficio Qualità, Piazza Padri Trinitari, 73034 Gagliano del Capo.

RECAPITI UTILI

CENTRALINO	0833.797111	FAX 0833.797218
PADRE PASQUALE PIZZUTI -RETTORE	0833.797200	FAX 0833.797236
DE IACO MARIA GRAZIA – NPI – DIRETTORE MEDICO PRESIDIO		0833.797206
MEDICI FISIATRI: APRILE ANTONELLA – PRETE GIUSEPPE		0833.797230
SCHIRINZI MARIA ROSARIA- PSICOLOGA		0833.797212
PRONTERA ANNAROSA – PEDAGOGISTA		0833.797219
RUBERTO LUIGINA – ASSISTENTE SOCIALE		0833.797215
e-mail: luiginaruberto@trinitarigagliano.it		
BORRELLO PAOLA	0833.797213	PISCOPIELLO VITO 0833.797205

UFFICIO AMMINISTRATIVO

PUBBLICIZZAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori del Presidio e sarà nuovamente oggetto continuo di iniziative di pubblicizzazione ad ampio spettro.

La presente carta dei Servizi è disponibile:

- √ sul sito www.trinitarigagliano.it
- √ negli spazi d'attesa del Presidio di Riabilitazione Ambulatoriale
- √ nell'Ufficio di Servizio Sociale e nell'Ufficio Centralino

e distribuita

- √ ai pazienti del servizio ambulatoriale e domiciliare
- √ ai Medici di Medicina Generale e medici specialisti ambulatoriali
- √ alle Associazioni di volontariato
- √ alle Istituzioni pubbliche interessate ed a tutti coloro che ne faranno richiesta.

La presente Carta dei Servizi è valida sino a nuova revisione

DNV·GL

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Certificato no./Certificate No.:
Z74949-2018-AQ-ITA-ACCREDIA

Data prima emissione/Initial date:
02 novembre 2018

Validità:/Valid:
02 novembre 2018 - 02 novembre 2021

Si certifica che il sistema di gestione di/This is to certify that the management system of

Provincia Natività della Beata Maria Vergine Ordine S. Trinità

Sede Operativa dei Padri Trinitari

Piazza dei Padri Trinitari - 73034 Gagliano del Capo (LE) - Italy

È conforme ai requisiti della norma per il Sistema di Gestione Qualità/
has been found to conform to the Quality Management System standard:

ISO 9001:2015

Questa certificazione è valida
per il seguente campo applicativo:

**Progettazione ed erogazione di:
servizi di riabilitazione neurologica in
regime residenziale, semiresidenziale,
ambulatoriale, domiciliare;
servizi socio-sanitari in regime residenziale
e semiresidenziale (RSA DISABILI);
servizi di riabilitazione psichiatrica in
regime semi-residenziale (Centro Diurno);
servizi socio-assistenziali in regime
residenziale (Comunità socio-riabilitativa)
(EA 38)**

This certificate is valid
for the following scope:

**Design and provision of: neurological
rehabilitation services in residential,
semi-residential, outpatient, domiciliary;
social and health services in residential
and semi-residential schemes (disabled RSA);
psychiatric rehabilitation services in
semi-residential regime (day center);
social-welfare services in a residential scheme
(socio-rehabilitation community)**

(EA 38)

Luogo e Data/Place and date:
Vimercate (MB), 02 novembre 2018



0001 01 0001 A
0001 01 0001 B
0001 01 0001 C
0001 01 0001 D
0001 01 0001 E
0001 01 0001 F

Per l'Organismo di Certificazione/
For the Certification Body
DNV GL - Business Assurance
Via Energy Park, 14
20871 Vimercate (MB) - Italy

Zeno Beltrami
Management Representative

La validità del presente Certificato è subordinata al rispetto delle condizioni contenute nel Contratto di Certificazione/
Lack of fulfillment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.
DNV GL Business Assurance Italia S.r.l., Via Energy Park, 14 - 20871 Vimercate (MB) - Italy. TEL: 039 68 99 905. www.dnvgl.it

Tutte le notizie riportate sono aggiornate alla data dell'8/11/2018.

La Carta dei Servizi (IV revisione dell'8/11/2018) prima della pubblicizzazione

è stata supervisionata dal Team multidisciplinare

e dal Responsabile di Area Medica, D.ssa Maria Grazia DE IACO

ed è stata approvata dal Rettore Padre Pasquale PIZZUTI

Eventuali aggiornamenti, prima della prossima edizione cartacea,

saranno riportati sul sito:

www.trinitarigagliano.it

La Carta dei Servizi (IV revisione)

del Presidio di Riabilitazione "Casa Madre del Buon Rimedio" dei Padri Trinitari,

Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare

è stata curata dalla **D.ssa Donatella COLACI**