

# COMUNITA' SOCIO RIABILITATIVA

## "Mons. Giuseppe di Donna"

Via Miguel de Cervantes – Castrignano del Capo



Struttura autorizzata dal Comune di Castrignano del Capo ed iscritta dal 5 marzo 2010 nel Registro Regionale ( n°109) delle strutture e dei servizi autorizzati all'esercizio delle attività socio assistenziali destinate ai disabili.

Con atto dirigenziale n°75 del 30 gennaio 2015 è stata aggiornata l'iscrizione per l'intervenuto aumento della capacità ricettiva da 11 a 18 posti letto

# CARTA DEI SERVIZI

## **INDICE**

<b>Presentazione</b>	<b>pag. 3</b>
<b>Principi ispiratori</b>	<b>pag. 3</b>
<b>Principi fondamentali di erogazione dei servizi</b>	<b>pag. 4</b>
<b>Breve storia della Comunità Trinitaria</b>	<b>pag. 5</b>
<b>La sede operativa di Gagliano del Capo</b>	<b>pag. 6</b>
<b>La struttura organizzativa</b>	<b>pag. 6</b>
<b>La Comunità Socio Riabilitativa</b>	<b>pag. 7</b>
<b>Requisiti strutturali</b>	<b>pag. 8</b>
<b>Obiettivi prioritari della comunità</b>	<b>pag. 9</b>
<b>Destinatari</b>	<b>pag. 9</b>
<b>Modalità di accesso</b>	<b>pag. 10</b>
<b>Documentazione per l'inserimento</b>	<b>pag. 10</b>
<b>Prestazioni erogate</b>	<b>pag. 11</b>
<b>Risorse umane</b>	<b>pag. 14</b>
<b>Standard specifici della comunità socio riabilitativa</b>	<b>pag. 15</b>
<b>Tabella di sintesi degli standard specifici</b>	<b>pag. 19</b>
<b>Gestione dei reclami per il mancato rispetto degli impegni</b>	<b>pag. 20</b>
<b>Associazione "Famiglie per i disabili" Onlus</b>	<b>pag. 21</b>
<b>Certificato di conformità alla norma ISO 9001:2015</b> (validità novembre 2018-novembre 2021)	<b>pag. 22</b>
<b>Indagini sulla soddisfazione dell'utenza</b>	<b>pag. 23</b>
<b>Recapiti utili</b>	<b>pag. 23</b>
<b>Pubblicizzazione della Carta dei Servizi</b>	<b>pag. 23</b>
<b>Validità della carta dei servizi</b>	<b>pag. 24</b>

## PRESENTAZIONE

La Comunità Socio Riabilitativa "Mons. Giuseppe Di Donna" è gestita 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 a pag. 22 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.

## **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 (pagina 21 di questa Carta dei Servizi è dedicata all'**Associazione "Famiglie per i disabili"**), 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 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 accreditato per l'Assistenza Riabilitativa Domiciliare** (Regione Puglia, Atto Dirigenziale n° 153 del 30/06/2015).
- ◆ **Residenza Sanitaria Assistenziale per disabili "San Giovanni de 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

## 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.

### **La Comunità Socio Riabilitativa "Mons. Giuseppe di Donna"**



è una struttura residenziale riabilitativa socio – assistenziale a carattere comunitario (18 posti letto), destinata a persone di età compresa tra i 18 ed i 64 anni, di entrambi i sessi, in situazione di handicap fisico – intellettuale e sensoriale, privi di sostegno familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare è valutata temporaneamente o definitivamente impossibile o contrastante con il progetto individuale.

La struttura è finalizzata a garantire una vita quotidiana significativa, sicura e soddisfacente a persone in situazioni di compromissione funzionale con nulla o limitata autonomia ed assicura l'erogabilità di interventi socio sanitari.

**La comunità funziona 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno**, si integra con **il Presidio di Riabilitazione, la Residenza Sanitaria Assistenziale per disabili** (strutture gestite dai **Padri Trinitari** nel vicino comune di **Gagliano del Capo**) e con la rete dei servizi territoriali anche per eventuali richieste di intervento sanitario medico – specialistico e psicoterapeutico.

La comunità risponde al meglio alle esigenze individuali di vita ed ai bisogni dei disabili, consentendo di condividere con altri esperienze di vita quotidiane ed è idonea a garantire il **"dopo di noi", per disabili gravi privi del necessario supporto familiare**.

### **Requisiti strutturali**

La comunità socio riabilitativa è collocata in un contesto residenziale urbano al fine di favorire i processi di socializzazione ed è dotata di ampi spazi verdi attrezzati che consentono l'organizzazione di attività di gestione del tempo libero.

La struttura è stata recentemente ristrutturata ed ampliata ed è in regola con le norme igienico sanitarie relative alle civili abitazioni e con le disposizioni in materia di accessibilità ed eliminazione delle barriere architettoniche. La mobilità tra i piani è garantita da un ascensore. La struttura è dotata di impianto di riscaldamento e di condizionatori d'aria e si compone da un piano terra, da un primo e secondo piano.





### **Obiettivi prioritari della comunità:**

- offrire accoglienza a persone disabili prive del necessario supporto familiare
- offrire accoglienza quando la famiglia è temporaneamente impossibilitata a fornire assistenza adeguata o necessita di un periodo di sollievo;
- mantenere la persona nel proprio ambiente di vita favorendo rapporti sociali ed affettivi;
- consentire una qualità di vita accettabile e condivisa
- svolgere un'azione preventiva rispetto al rischio di perdita totale dell'autonomia, favorendo l'esercizio delle residue abilità psicomotorie, cognitive, affettivo – relazionali, comportamentali;
- prevenire l'isolamento creando momenti di socializzazione e nuovi legami che vadano oltre la cerchia familiare;
- consentire ai disabili di sperimentare anche il distacco graduale dalla dipendenza familiare in vista di forme sostitutive della stessa.

### **Destinatari**

Soggetti in età compresa tra i 18 ed i 64 anni, in situazione di handicap fisico, intellettuale e sensoriale, in possesso di invalidità civile e riconosciuti in situazione di disabilità di cui alla L.N. N°104/92 ovvero persone diversamente abili con un grado di invalidità superiore ai due terzi, che riversino nelle seguenti situazioni di bisogno:

- privi di sostegno e assistenza familiare
- situazione di temporanea emergenza sociale segnalata dai servizi territoriali competenti;
- soggetti per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia valutata temporaneamente o definitivamente impossibile o contrastante con il Progetto Individuale.

L'accesso è consentito prioritariamente ai disabili residenti in Provincia di Lecce e successivamente ai disabili residenti nella Regione Puglia con la finalità di garantire una valida e significativa collaborazione con la famiglia di origine, se esistente.

## **Modalità di accesso**

Per l'inserimento in struttura, il disabile/familiare (tutore o amministratore di sostegno) può contattare di persona o telefonicamente il coordinatore di struttura e/o l'assistente sociale (dal lunedì al venerdì) per essere informato sui requisiti necessari per l'inserimento che può avvenire solo dopo aver presentato istanza di ammissione al Distretto Socio Sanitario competente (PUA). Il provvedimento di ammissione viene rilasciato dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) del Distretto Socio Sanitario.

L'importo della retta giornaliera corrisponde a quello determinato dalla normativa regionale per le comunità socio riabilitative disciplinate dall'art. 57 del R.R. 4/2007 regolarmente autorizzate ed iscritte nel Registro Regionale delle strutture per disabili.

In presenza di ospiti con disabilità grave, le prestazioni erogate dalla comunità trovano copertura con oneri a carico della ASL di residenza in misura non inferiore al 70% della retta totale, come previsto dal DPCM 29 novembre 2011 ( All. 1C )

In caso di ricovero "**privato**" gli oneri sono a totale carico del paziente e/o dei familiari.

Il paziente una volta inserito nella Comunità rimane a carico del proprio Medico di Medicina Generale che esercita la capacità prescrittiva (farmaci, esami di laboratorio, strumentali, visite specialistiche, certificazioni, ecc.) salvo diversa indicazione dell'ospite e/o dei familiari.

Gli eventuali accessi del Medico di Medicina Generale sono concordati con il Coordinatore di struttura.

## **Documentazione per l'inserimento:**

Ogni nuovo utente sia che provenga da un'altra struttura sanitaria/socio assistenziale o direttamente da casa, al momento del ricovero dovrà portare con sé:

- provvedimento di ammissione (in caso di ricovero autorizzato)
- tessera sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza;
- documento di identità ed il codice fiscale;
- certificato di invalidità
- i risultati degli esami di laboratorio così come indicati nella lista "Documenti sanitari ed esami di laboratorio necessari per l'inserimento in struttura"

- certificato di idoneità sanitaria rilasciato dal medico di base del paziente che attesti l'assenza di malattie infettive in atto (in assenza di tale certificazione, non è consentito in nessun caso, l'inserimento in struttura)

### **Al paziente e/o familiari viene consegnata al momento dell'inserimento:**

- Carta dei Servizi
- Modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy
- Copia del contratto
- Copia consenso informato per ogni tipo di prestazione effettuata

### **Prestazioni erogate**

Presso la Comunità, nel rispetto dei livelli essenziali di assistenza (DPCM 29/11/2001) e dell'art. 57 del Regolamento Regionale n°4 del 2007, sono garantite le prestazioni che concorrono al mantenimento delle capacità funzionali residue ovvero al recupero dell'autonomia in relazione alla loro patologia ed in funzione del raggiungimento o mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita.

In modo particolare sono garantite:

- **prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare** notturna e diurna consistenti nell'aiuto all'ospite per l'igiene e la cura della persona e dell'ambiente;
- **attività educative indirizzate all'autonomia** nello svolgimento delle comuni attività quotidiane ed alla rieducazione psico-sociale anche attraverso l'inserimento in laboratori protetti;





- **prestazioni riabilitative** finalizzate ad impedire gli effetti involutivi del danno ed al mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive ed affettivo relazionali;
- **prestazioni infermieristiche** comprendenti, oltre alle normali prestazioni di routine, il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni, e delle cadute, l'individuazione precoce

delle eventuali modifiche dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale;

- **assistenza religiosa:** il servizio religioso e di assistenza spirituale si propone come obiettivo la crescita delle fedi attraverso programmi di catechesi e di partecipazione attiva alla vita della comunità. Il servizio, affidato ai religiosi trinitari, si propone di migliorare la qualità delle terapie, delle cure e dei servizi attraverso atteggiamenti di ascolto, di vicinanza, di dialogo e di attenzione alle problematiche delle persone in condizione di disabilità fisica e psichica nonché di disponibilità piena nei confronti delle loro famiglie;
- **Servizio Mensa** è affidato alla Cooperativa Sociale **"Agape"**. La preparazione dei pasti viene effettuata con la massima cura, con prodotti di qualità forniti da ditte specializzate del settore. La cucina ubicata presso il Presidio di Riabilitazione è organizzata in modo da rispondere alle normative vigenti in materia di controllo HACCP. La Cooperativa garantisce la distribuzione quotidiana dei pasti. I Menu' elaborati dalla Biologa Nutrizionista sono mensili a rotazione settimanale, approvati dal competente servizio ASL. Il Medico di base e/o gli eventuali medici specialisti del paziente, per particolari bisogni alimentari, possono indicare menù periodici e diete speciali.

Orari somministrazione pasti:
<b>Colazione:</b> 8.30 - 9.00
<b>Pranzo:</b> ore 12.45-13.30
<b>Merenda:</b> ore 16.00
<b>Cena:</b> ore 19.00 - 19.30

- **Servizio lavanderia ed igiene ambientale del reparto notte** sono affidati alla Cooperativa Sociale **"Libera"**. La pulizia dei servizi igienici è assicurata più volte nella stessa giornata
- **Servizio di cura spazi esterni e manutenzione del verde** è affidato a ditte esterne.

## **RISORSE UMANE**

Il personale sanitario, educativo e di assistenza socio sanitaria ed assistenziale è conforme alle indicazioni regolamentari di cui all'Art. 57 del Regolamento Regionale n°4/2007. L'Ente in rapporto alle esigenze prevalenti degli ospiti ha potenziato le risorse umane disponibili rendendo stabile la presenza dell'infermiere e dell'educatore e garantendo più ingressi settimanali programmati di un medico psichiatra.

### **La Comunità dispone del seguente personale:**

- Coordinatore Struttura (psicologo/ presenza programmata)
  - Medico Specialista (presenza programmata)
  - Assistente Sociale (presenza programmata)
  - Fisioterapista (presenza programmata)
- Maestri di laboratorio, artigiani (presenza programmata)
  - Infermiere
  - Educatori
  - Operatori socio – sanitari



## STANDARD SPECIFICI DELLA COMUNITÀ SOCIO RIABILITATIVA

Gli standard specifici sono gli impegni riferiti al servizio offerto.

### **Nella Comunità socio riabilitativa il modello organizzativo garantisce:**

- ✓ l'apertura della Comunità 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno;
- ✓ l'integrazione con i servizi sociali dell'ambito territoriale e le Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) del Distretto Socio Sanitario;
- ✓ la stesura di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)
- ✓ raccolta dei dati e delle singole valutazioni multidimensionali in modo da permettere il monitoraggio ed il controllo continuo delle attività;
- ✓ il coinvolgimento della famiglia dell'ospite

### **Sono inoltre garantiti:**

- ✓ la continuità dell'assistenza assistenziale 24 ore su 24.
- ✓ il servizio di continuità assistenziale e le emergenze sanitarie: un apposito protocollo operativo disciplina le modalità organizzative
- ✓ Per ogni paziente residente è redatta una cartella personale
- ✓ La gestione delle informazioni con relative modalità di compilazione della cartella personale, nonché le modalità di conservazione ed archiviazione dei documenti sono definiti nel rispetto delle norme vigenti e del D.Lgs. 196/2003.
- ✓ *Particolare attenzione è riservata all'assistenza dell'autonomia, al fine di garantire un percorso di personalizzazione dei servizi (umanizzazione istituzionale) dove l'incapacità progressiva del paziente a richiedere un'assistenza adeguata è garantita dall'organizzazione di lavoro, dalla condivisione dei processi gestionali (riunioni periodiche), da momenti formativi del personale (piano di formazione- aggiornamento annuale) su specifici temi di quotidiano riscontro, programmati nell'arco dell'anno.*

*In questa "particolare" comunità, l'attivazione psicomotoria, l'animazione del tempo libero, la riabilitazione individuale e di gruppo, le attività di laboratorio, sono sviluppate attraverso progetti integrati con tutte le figure professionali, alcune delle quali, con pluriennale esperienza maturata come educatore nel Presidio di Riabilitazione funzionale. Il gruppo di lavoro così formato concorre a dare significato alle giornate dei pazienti con risposte qualificate e condivise, pur nella complessità organizzativa della struttura.*

- v L'organizzazione di lavoro degli operatori della comunità è articolata in modo da garantire la massima flessibilità gestionale della giornata per rispondere adeguatamente ai bisogni di questa particolare tipologia di utenza.

### **Riconoscibilità del personale**

Il personale è munito di cartellino di riconoscimento allo scopo di consentire l'identificazione dell'operatore attraverso generalità e qualifica.

### **La dimissione**

La dimissione dalla struttura può avvenire per scadenza programmata dell'autorizzazione da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale oppure può essere volontaria prima della scadenza.

### **Disponibilità della cartella personale o di altra documentazione su richiesta.**

Durante il periodo di accoglienza o all'atto della dimissione o successivamente può essere richiesta, al Coordinatore struttura, copia della cartella personale o di altra documentazione, mediante la compilazione del modulo disponibile presso la comunità. Quanto richiesto è rilasciato entro un tempo massimo di sette giorni.

### **Norme di sicurezza per gli utenti e visitatori**

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza.

### **Orari di visita.**

I pazienti possono ricevere visite ogni giorno.



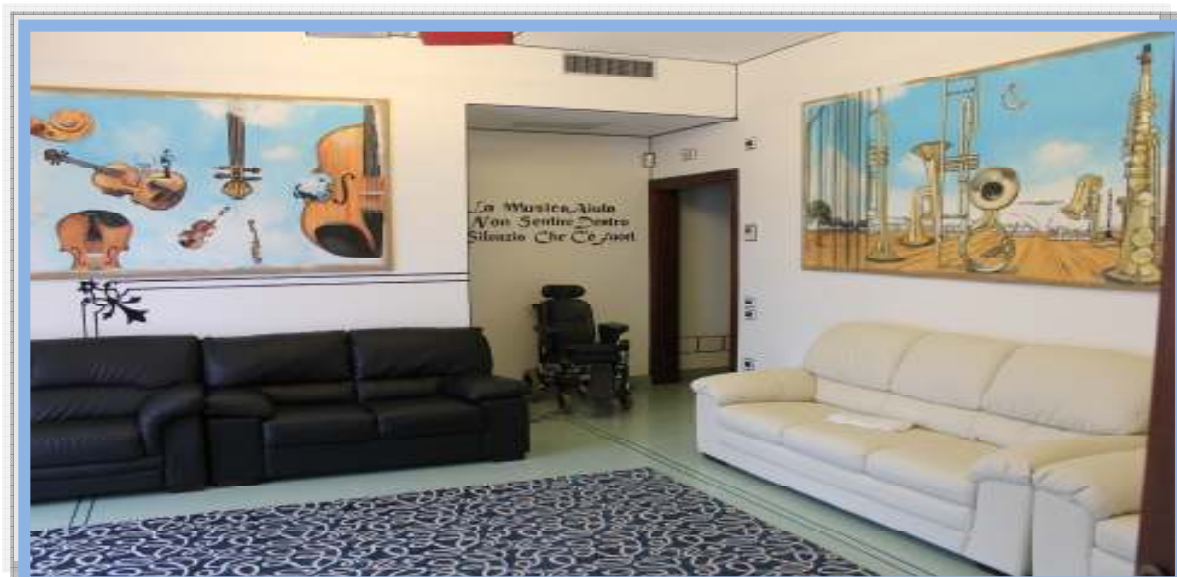
I familiari che si trattengono in visita e richiedono di essere presenti e partecipi alle attività devono accordarsi con il coordinatore di struttura

Le visite non devono essere di ostacolo alle attività e non devono recare disturbo alla privacy degli altri pazienti.

### **Attività collaterali nella comunità**

In base alle indicazioni sanitarie ed alle esigenze individuali dei pazienti sono garantiti:

- il trasporto, accompagnamento ed eventuale assistenza per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno della comunità
- la frequenza di luoghi di aggregazione esterni: piscina, cinema, pizzerie, altro
- attività ricreative organizzate al fine di permettere ai pazienti di vivere in un ambiente il più possibile aperto e partecipato
- organizzazione nel periodo estivo di periodi di vacanza montagna - mare
- organizzazione stagione balneare (luglio) con uscite serali programmate
- disponibilità struttura per incontri periodici con i pazienti e/o familiari e loro associazioni di rappresentanza per favorire l'informazione e la collaborazione nelle attività di socializzazione ed animazione nonché di promozione dei rapporti con il contesto sociale e familiare.
- organizzazione manifestazioni musicali e teatrali.





**TABELLA DI SINTESI DEGLI STANDARD SPECIFICI NELLA COMUNITÀ SOCIO RIABILITATIVA**

FATTORI QUALITÀ	INDICATORE		STANDARD
<b>Tempestività, puntualità e regolarità del servizio</b>	1	Primo contatto: informazioni struttura, documenti necessari inserimento, disponibilità posti	Garantito da Coordinatore struttura e/o Assistente Sociale
	2	Apertura comunità socio riabilitativa	h. 24 /die per l'intero anno
	3	Valutazione multidimensionale e Verifica	Alla presa in carico, scadenza PAI e/o al bisogno
	4	Piano Assistenza individualizzato (PAI) Programmi educativi, fisioterapici, di assistenza socio assistenziale	Al termine del periodo di osservazione (20 gg. dall'inserimento)
	5	Intervento educativo ed infermieristico	Garantito
	6	Assistenza socio assistenziale	h.24
	7	Medico Specialista, Fisioterapista, psicologo, assistente sociale, esperti	Presenza plurisettimanale programmata
<b>Personalizzazione e umanizzazione del trattamento</b>	8	Visite dei familiari/amici	Ogni giorno, in presenza di attività previo accordo Coordinatore struttura
	9	Rientri in famiglia ed uscite brevi	Garantiti, con autorizz.ne Coordinatore
	10	Disponibilità del telefono per le comunicazioni tra pazienti e familiari	24h/24h
	11	Coinvolgimento famiglie pazienti e/o Associazioni famiglie	Garantita
<b>Completezza e chiarezza dell'informazione</b>	12	Disponibilità incontri personale per informazione stato di salute	Garantita, previo accordo con Coordinatore
	13	Disponibilità telefonica personale per informazione sullo stato di salute	continua
	14	Disponibilità della cartella personale e di altra documentazione	7 gg. dalla richiesta
	15	Rilascio certificati amministrativi	7 giorni dalla richiesta
<b>Confort prestazioni alberghiere</b>	16	Pulizia degli ambienti di vita e soggiorno	Quotidiana
	17	Servizio Lavanderia	Garantito da ditta esterna
	18	Cambio biancheria da letto e personale	Settimanale/Quotidiana e/o al bisogno
	19	Servizio mensa	Garantito Cooperativa Sociale "AGAPE"
	20	Gradimento servizio pulizia ambienti vita e soggiorno, lavanderia. Gradimento servizio mensa	Rilevazione annuale

**Tutte le attività sono quotidianamente documentate sul Registro di Struttura**



### **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.

La Comunità garantisce la funzione di tutela nei confronti di ogni utente attraverso la possibilità di inoltrare un reclamo a seguito di 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 la Comunità e sul sito [www.trinitarigagliano.it](http://www.trinitarigagliano.it), sottoscritto dall'utente e/o familiare e depositato nella cassetta posta all'ingresso della Comunità e/o 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.

## **ASSOCIAZIONE "FAMIGLIE PER I DISABILI" Onlus**

L'Associazione nasce nel 2003, su iniziativa di alcuni familiari di pazienti interni e seminterni del Presidio di Riabilitazione "Casa Madre del Buon Rimedio" con l'obiettivo di promuovere e realizzare una "nuova cultura" di attenzione ai bisogni delle persone portatrici di disabilità attraverso la partecipazione e la collaborazione attiva alle scelte di politica sociale e la proposizione di soluzioni innovative e sperimentali.

Con particolare riguardo nei confronti delle persone accolte nelle strutture e nei servizi gestiti dai Padri Trinitari, l'Associazione si occupa di:

- diffondere l'informazione in merito ai servizi pubblici e privati disponibili per le persone disabili, in ragione delle loro condizioni fisiche e psichiche;
- rendere accessibili le informazioni su ausili, terapie alternative e tutto ciò che in Italia ed all'estero è di aiuto per le persone disabili;
- sostenere i familiari nel riconoscimento dei loro diritti;

L'Associazione è iscritta all'anagrafe unica della Regione Puglia (settore di attività, assistenza sociale e socio sanitaria) e nell'elenco, curato dall'Agenzia delle Entrate, delle organizzazioni che beneficiano del 5 per mille dell'Irpef (Codice Fiscale: 90022460753)

L'associazione opera in collaborazione con la nostra sede operativa per l'attuazione di varie iniziative: progetto ippoterapia, potenziamento laboratori, ecc. ed inoltre può patrocinare, promuovere ed organizzare iniziative, manifestazioni, incontri culturali e promozionali facendosi portavoce delle esigenze e necessità delle persone disabili in ogni sede e con i mezzi ritenuti ragionevoli.

Presidente: Avv. Prof. Vincenzo Tondi della Mura

Sede operativa:

Ufficio di Servizio Sociale (Assistente Sociale - Vittoria Milo)



## **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 del coordinatore di comunità oppure sul sito [www.trinitarigagliano.it](http://www.trinitarigagliano.it). Il questionario compilato potrà essere inserito nell'apposita cassetta posta all'ingresso della Comunità oppure inviato a: Ufficio Qualità, Piazza Padri Trinitari, 73034 Gagliano del Capo.

## **RECAPITI UTILI**

<b>CENTRALINO PRESIDIO</b>	<b>0833.797111</b>	<b>FAX 0833.797218</b>
<b>PADRE PASQUALE PIZZUTI -RETTORE</b>	<b>0833.797200</b>	<b>FAX 0833.797236</b>
<b>COMUNITA' SOCIO RIABILITATIVA</b>	<b>0833.530786</b>	
<b>COORDINATORE DI STRUTTURA</b>		
<b>ROSAFIO ANNA MARIA – PSICOLOGA -</b>	<b>0833.797238</b>	
<b>MILO VITTORIA – ASSISTENTE SOCIALE</b>	<b>0833.797240</b>	

## **PUBBLICIZZAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori della Comunità e sarà nuovamente oggetto continuo di iniziative di pubblicizzazione ad ampio spettro. La presente carta dei Servizi è disponibile:

- √ sul sito [www.trinitarigagliano.it](http://www.trinitarigagliano.it)
- √ negli spazi d'attesa della Comunità e del Presidio, nell'Ufficio di Servizio Sociale, nell'Ufficio Centralino del Presidio ed è distribuita:  
ai pazienti ospiti e/o familiari della Comunità, ai Medici di Medicina Generale, alle Associazioni di volontariato, alle Istituzioni pubbliche interessare ed a tutti coloro che ne faranno richiesta

**La presente Carta dei Servizi è valida sino a nuova revisione**

**La Carta dei Servizi della  
Comunità Socio Riabilitativa "Mons. G. Di Donna" dei Padri Trinitari  
prima della pubblicizzazione  
è stata supervisionata dal Coordinatore di Struttura  
D.ssa Rosafio Anna Maria  
ed è stata approvata dal Rettore,  
Padre Pasquale PIZZUTI**

Eventuali aggiornamenti, prima della prossima edizione cartacea saranno riportati sul sito:

[www.trinitarigagliano.it](http://www.trinitarigagliano.it)

**La Carta dei Servizi (revisione n°2 del 7/12/2018)  
è stata curata da: D.ssa Donatella Colaci**

