IRCCS EUGENIO MEDEA | ASSOCIAZIONE la Nostra Famiglia

CENTRO DI RIABILITAZIONE INTENSIVA EXTRAOSPEDALIERA Pieve di Soligo

CARTA DEI SERVIZI

Indice

Lettera di presentazione pag. 3

1. Presentazione del Centro pag. 5
   1.1 Cenni sulla storia del Centro e la sua "mission" pag. 6
   1.2 Strutture ed attrezzature pag. 12

2. Informazioni sulla struttura e i servizi forniti pag. 12
   2.1 Il bacino di utenza del Centro pag. 12
   2.2 Tipologia dei trattamenti pag. 12
   2.3 Prestazioni erogate pag. 13
   2.4 Patologie trattate - età evolutiva pag. 14
   2.5 Patologie trattate - età giovane adulta pag. 16
   2.6 Campi di attività di peculiare specializzazione del Centro di riabilitazione pag. 16
   2.7 Settori riabilitativi pag. 19
   2.8 Procedure organizzative gestionali pag. 25
   2.9 Aspetti organizzativi gestionali in merito a prenotazioni e prestazioni pag. 27
   2.10 Altri servizi pag. 28
   2.11 Figure professionali e dotazione organica del centro pag. 29
   2.12 Organigramma del Centro pag. 31
   2.13 Formazione pag. 32
   2.14 Tutela degli operatori pag. 32

3. Ulteriori servizi pag. 34

4. Standard di qualità, impegni e programmi pag. 35
   4.1 Notizie utili pag. 39

5. Sistemi e procedure di tutela dell'utente pag. 39
   5.1 Tutela degli utenti pag. 39

6. Informazioni su realtà collegate con l'Associazione "La Nostra Famiglia" pag. 41

LETTERA DI PRESENTAZIONE

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Pieve di Soligo dei suoi principi ispiratori, della sua missione, delle sue attività, dei suoi servizi e delle prestazioni che è in grado di offrire.

"L'Associazione prende il nome di "Nostra Famiglia" per dimostrare che, come figli dello stesso Padre, tutti gli uomini formano un'unica famiglia, che tutti i membri dell'Associazione saranno come padre, madre, fratelli e sorelle per quanti li avvicineranno, così pure tutte le case dell'Associazione dovranno essere famiglia per tutti quelli che vi dovranno soggiornare"

Così affermava il Beato Luigi Monza, Fondatore dell'Associazione, indicando nell'accoglienza, nello spirito di famiglia e nella valorizzazione della vita l'orizzonte valoriale entro il quale l'Associazione è nata, si è sviluppata e ancora oggi opera cercando di interpretare in modo differenziato, specifico e mirato i bisogni che incontra per trovare risposte sempre più appropriate e adeguate.

Questa Carta dei Servizi rappresenta, inoltre, il documento attraverso il quale l'Associazione "La Nostra Famiglia" di Pieve di Soligo si fa conoscere a tutti coloro che si rivolgono alla struttura fiduciosi di trovare un luogo ospitale e una "presa in carico" che aiuti a superare le difficoltà e le fatiche che si stanno vivendo.

Tutti noi siamo impegnati perché questo si realizzi ogni giorno per tutti coloro che usufruiscono dei nostri servizi, con i quali condividiamo un tratto di cammino comune.

La Presidente
dell'Associazione "La Nostra Famiglia"
Luisa Minoli

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Sede di Pieve di Soligo

Denominazione: Centro di Riabilitazione "G. e M. Battistella"
La Nostra Famiglia

Indirizzo: Via Monte Grappa, 96

Tel. 0438-9062
fax 0438- 980444
pievedisoligo@lanostrafamiglia.it

anno di inizio attività: 2001

Tavolo di Coordinamento del Centro di Riabilitazione

Direttore di Polo: Manuela Nascimben

Direttore Sanitario: Isabella Lante

Responsabile Medico
sezione età evolutiva: Gianni De Polo
Responsabile Indirizzo Clinico
sezione età adulta: A. Martinuzzi

Responsabile Operativo: ff Manuela Nascimben

Responsabile Amministrativo: Andrea Piccin

Orario di apertura:
dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 18:30
sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:00

Struttura: di proprietà dell'Associazione

Area coperta (a disposizione delle attività riabilitative)
mq 4.490
Spazi verdi: mq 27.000

Area parcheggio: mq 13.500

1.1 Cenni sulla storia del Centro e la sua "*mission*"

La "mission" dell'Associazione "La Nostra Famiglia"

L'Associazione "La Nostra Famiglia" è un Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto con DPR 19.06.1958 n. 765, iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche presso la Prefettura di Como.
L'Associazione, ai sensi del comma 9 dell'art. 10 del D. Lgs. 460/97, è Onlus parziale per le attività di assistenza sanitaria, sociale e sociosanitaria, istruzione e formazione finalizzate prevalentemente a persone disabili e svantaggiate.

La "mission" dell'Associazione è quella di tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita – attraverso specifici interventi di riabilitazione – delle persone con disabilità, specie in età evolutiva.
"La Nostra Famiglia" intende farsi carico non solo della disabilità in quanto tale, ma anche della sofferenza personale e famigliare che l'accompagna.
L'Associazione si propone di dare il proprio contributo allo sviluppo della ricerca e delle conoscenze scientifiche nel campo delle patologie dello sviluppo.
Attraverso l'attività formativa, l'Associazione contribuisce alla preparazione personale e valoriale di operatori impegnati in servizi di istruzione sanitari e socio-sanitari.

L'Associazione è presente sul territorio nazionale in 6 Regioni (Campania, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Puglia e Veneto) con 29 sedi e collabora con l'Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale OVCI-La Nostra Famiglia in 5 Paesi del Mondo.

L'Associazione:

- ***si prende cura, riabilita ed educa bambini e ragazzi disabili***, mediante una presa in carico globale loro e della loro famiglia, realizzata nel rispetto della vita e con uno stile di accoglienza che favorisca la loro crescita umana e spirituale. La qualità del progetto riabilitativo viene garantita da elevati livelli di personalizzazione, professionalità, umanità e scientificità, favorendo l'integrazione dei bambini e ragazzi nella comunità in cui vivono;
- attraverso la Sezione Scientifica "Eugenio Medea", riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, ***sviluppa conoscenze e competenze nel campo della ricerca scientifica*** volte a: prevenire le varie forme di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali; limitarne le conseguenze, fino anche al loro superamento totale; mettere a disposizione nuove prassi e metodologie scientificamente validate di intervento riabilitativo, sanitario, educativo e sociale;
- ***promuove attività di formazione*** garantendo l'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo dei bambini e ragazzi disabili che frequentano i Centri di Riabilitazione in coerenza con il loro specifico progetto riabilitativo; sostenendo percorsi formativi con l'obiettivo di orientare e favorire l'inserimento lavorativo di persone disabili e/o fragili; promuovendo corsi di laurea e di formazione superiore volti a preparare professionisti sanitari con elevate competenze tecniche e valoriali a servizio della persona; promuovendo lo sviluppo delle competenze professionali degli operatori dell'Associazione garantendone l'aggiornamento continuo rispetto alle più recenti acquisizioni scientifiche secondo lo stile e i valori dell'Associazione.

La storia del Centro

"La Nostra Famiglia" sede di Pieve di Soligo è un Centro di riabilitazione extra-ospedaliera. Realizzato grazie al lascito della signora Maddalena Battistella Moccia per ricordare i suoi genitori Maria e Giacomo Battistella.

Nel Centro di riabilitazione - attività extraospedaliera - vengono accolti soggetti in età evolutiva e giovani adulti affetti da disabilità psichiche, fisiche e sensoriali.

Il Centro è autorizzato all'esercizio con Decreto Regionale n. 522 del 11/12/2018 ed è accreditato con il Servizio Sanitario con DGR n. 2263 del 30.12.2016.

È riconosciuta alla struttura l'attività di certificazione scolastica e accompagnamento all'integrazione scolastica e sociale come previsto dalla L. 104/92.

In data 28.03.2013 il Centro è stato riconosciuto nell'elenco dei soggetti privati abilitati dalla Regione Veneto al rilascio delle diagnosi e certificazioni per i Disturbi Specifici degli Apprendimenti; in data 10.12.2018 con DGR n. 2575, è stato confermato l'accreditamento istituzionale per il rilascio della diagnosi e della certificazione dei disturbi specifici dell'apprendimento DSA.

Lo stile del Servizio

Il servizio offerto dal Centro di Pieve di Soligo si qualifica per le seguenti caratteristiche specifiche:

- PRESA IN CARICO GLOBALE: la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona, specie se in età evolutiva; non è limitata quindi ad interventi e cure di carattere sanitario, ma mira ad ottenere il benessere esistenziale individuale e

familiare, tenendo conto delle difficoltà scolastiche e sociali dovute alle disabilità (o minorazioni) e alle problematiche ambientali, offrendo i supporti tecnici e sociali per il miglior inserimento possibile in famiglia e nell'ambiente di vita;

- LAVORO D'ÉQUIPE: è svolto in modo coordinato da specialisti medici, psicologi, assistenti sociali, operatori della riabilitazione; ogni specialista od operatore, offre il proprio contributo specifico agli altri componenti il gruppo di lavoro, per la diagnosi ed il progetto ed il programma riabilitativo che vengono a costituire il risultato di apporti multidisciplinari;
- AFFIDABILITÀ E PROFESSIONALITÀ: gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermate e di quelle che hanno ottenuto una validazione scientifica, che sono continuamente verificati ed aggiornati e che possono diventare oggetto di studio e di ricerca.

1.2 Strutture ed attrezzature

Ubicazione del Centro e struttura edilizia

La struttura è collocata in zona residenziale a 1 Km dal centro abitato di Pieve di Soligo.
L'area esterna, con una superficie di circa 27000 mq, è adibita a verde attrezzato con zone pedonali, con un ampio parcheggio, aree e percorsi per l'addestramento alla mobilità e la riabilitazione in ambiente naturale.

La struttura è suddivisa in diverse aree:

- area delle valutazioni diagnostiche;
- area riabilitativa;
- palestre;

- piscine terapeutiche.

Ambienti:

- 4.490 mq coperti;
- 45.000 mq scoperti di cui 27.000 di area verde;
- area pronta emergenza;
- ambulatori e laboratori;
- appartamento per l'autonomia con tecnologia domotica;
- centro ausili;
- n. 2 piscine terapeutiche;
- n. 2 palestre;
- spazio ricreativo;
- spazio riabilitativo.

È possibile raggiungere il Presidio:

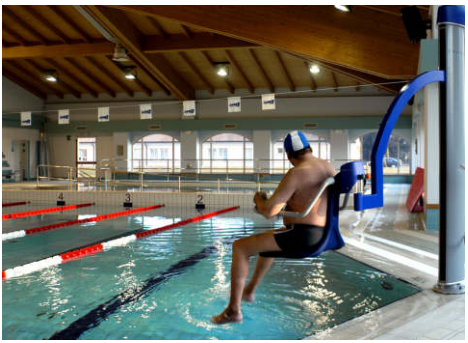
- in automobile: autostrada A27 Venezia/Belluno, uscita Conegliano direzione Pieve di Soligo. Dall'uscita bisogna percorrere circa 22 km di strade provinciali;
- in treno: Ferrovie dello Stato: stazione ferroviaria di Conegliano poi eventuale bus di linea Conegliano - Pieve di Soligo.
- in autobus: mezzi di linea de l'azienda di trasporto "MOM – Mobilità di Marca" con partenze dalla autostazione – vicinanze stazione ferroviaria di Conegliano e Treviso
- in aereo:
  1. aeroporto Marco Polo di Venezia e poi con mezzi pubblici o taxi fino alla stazione ferroviaria di Mestre. Poi si veda il punto su esplicitato riferito al trasporto ferroviario;
  2. aeroporto di Treviso e poi con mezzi pubblici o taxi fino alla stazione ferroviaria di Treviso. Poi si veda il punto sopra esplicitato riferito al trasporto ferroviario.

Tipologia di specifiche attrezzature

La sede dispone di attrezzature adeguate ai bisogni dell'utenza e alle diverse tipologie di attività:

- attrezzature informatiche e di rieducazione funzionale;
- ausili per l'apprendimento per la mobilità, per la comunicazione, per l'attività di assistenza, per le attività di vita quotidiana, correlati allo svolgimento delle attività riabilitative; sono disponibili secondo le necessità individuali degli utenti.
- risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni riabilitative:

Piscine Terapeutiche



attrezzate con:

- sollevatore per accesso agevolato in acqua di persone con disabilità.
- scivolo per accesso in acqua.
- spogliatoi attrezzati e diversificati.

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

2.1 Il bacino di utenza del Centro

Al Centro di riabilitazione afferiscono generalmente i pazienti residenti nel territorio dell'ULSS 2 "Marca Trevigiana". Possono comunque giungere anche pazienti da tutto il territorio veneto e nazionale.

Modalità di accesso

I residenti nel Veneto accedono ai servizi del Centro su richiesta diretta della famiglia o dell'interessato (se maggiorenne) e su invio per visita di accertamento da parte del medico di famiglia, del pediatra di base o dello specialista.
Eseguita la visita e valutata l'effettiva necessità di presa in carico da parte del centro, si condividerà con il paziente/familiare, con il medico di medicina generale o pediatra la proposta del Piano Riabilitativo Individualizzato. Tali prestazioni saranno erogate a carico del SSN previa prescrizione da parte del medico curante.
Per i cittadini residenti al di fuori della Regione risulta comunque necessario che l'impegnativa del medico di famiglia, con cui si richiede una prestazione presso il nostro presidio di riabilitazione, venga preventivamente autorizzata dal responsabile del distretto sanitario/ASL di residenza del paziente interessato.

2.2 Tipologia dei trattamenti

Il Centro di Riabilitazione della sede de La Nostra Famiglia di Pieve di Soligo svolge la propria attività con trattamento ambulatoriale e a ciclo diurno.

I trattamenti ambulatoriali prevedono:

- una presa in carico globale e individualizzata del soggetto;
- la definizione del piano di intervento e il monitoraggio delle prestazioni da parte della équipe pluridisciplinare;
- l'erogazione di prestazioni riabilitative da parte di operatori della riabilitazione;
- la compilazione di una cartella clinica sanitaria.

I trattamenti a ciclo diurno erogati a favore di utenti giovani-adulti, prevedono anch'essi la presa in carico globale e individualizzata del soggetto. L'esperienza a ciclo diurno permette l'integrazione dei fondamentali concetti interconnessi di rieducazione /educazione /assistenza nell'ottica di un modello bio-psico-sociale di riabilitazione.
I trattamenti, come stabilito dalla D.G.R. del Veneto n. 253/2000, si classificano in:

a) visite di accertamento;
b) diurnato diagnostico;
c) trattamento a ciclo diurno;
d) trattamenti ambulatoriali;
e) trattamento domiciliare.

2.3 Prestazioni erogate

Prestazioni diagnostiche e monitoraggio

- Accertamenti medici nel campo della:
  - neurologia;
  - neuropsichiatria infantile;
  - fisiatria;
  - psichiatria.

- Valutazione dei deficit neuropsicologici gravi e complessi.

- Valutazione neuropsicologica delle abilità cognitive (attenzione, memoria, prassia, percezione, linguaggio).
- Valutazione funzionale delle disabilità per individuare progetti di autonomia nella cura del sé e nello spostamento.
- Valutazione fisioterapica delle posture e del movimento in soggetti con patologie neuromotorie.
- Valutazione della funzionalità respiratoria.
- Valutazione della funzione di deglutizione.
- Valutazione delle disfonie e disturbi articolatori del linguaggio.
- Valutazione sociale, monitoraggio dei percorsi di inserimento sociale, lavorativo e scolastico.
- Valutazione psicologica clinica.
- Valutazioni dei disturbi di apprendimento.

Prestazioni terapeutiche e riabilitative

- Intervento sociale
- Fisioterapia
- Idrochinesiterapia
- Logopedia
- Neuropsicologia
- Psicologia clinica
- Terapia della Neuropsicomotricità
- Terapia medica
- Terapia occupazionale
- Attività espressive, pratico-terapeutiche, informatiche e socializzanti.

2.4 Patologie trattate – età evolutiva

Nella fascia dell'età evolutiva (0-18 anni), ambito elettivo di attività dell'Associazione "La Nostra Famiglia", accedono al Centro minori con:

- Disabilità fisiche per esiti di paralisi cerebrali infantili e di traumi cranio-encefalici, per sindromi congenite, per distrofie muscolari e neuromuscolari.
- Disabilità psicomentali per danni encefalici stabilizzati o evolutivi (malattie dismetaboliche o cromosomiche), per malattia epilettica, per disturbi dell'apprendimento.
- Disturbi emozionali e di relazione, quando configurano rischio psicopatologico.
- Disturbi sensoriali e neurosensoriali, in particolare visivi e disturbi della comunicazione di origine centrale.
- Disabilità congenite ed acquisite, senza durata temporale per le forme a rilevanza psichica.

I professionisti del Centro garantiscono il riconoscimento del diritto al sostegno scolastico (Legge 104/92) in sede di UVMD e il successivo rilascio della Diagnosi Funzionale; collaborano alla stesura del Profilo Dinamico Funzionale e al Piano Educativo-didattico Individualizzato (secondo Accordo di Programma provinciale vigente)

2.5 Patologie trattate – età giovane adulta

Nella fascia dell'età giovane-adulta, possono accedere al Centro persone con:

- Malattie del sistema nervoso centrale e periferico (dalla Sclerosi Multipla – in accordo allo specifico PDTA di cui alla

DGR n. 758/ 2015 -, alla Distrofia Muscolare, Malattia di Parkinson).

- Patologie traumatologiche dopo incidenti stradali, sul lavoro, che abbiano come conseguenza una cerebrolesione.
- Esiti di Ictus, Tumori Cerebrali, Paraplegie.

Deficit prevalenti

1. Deficit cognitivi
2. Deficit neuromotori
3. Disturbi mentali
4. Deficit del linguaggio
5. Quadri sindromici complessi e rari
6. Epilessie
7. Altri esiti neurologici rilevanti

Pazienti giovani adulti: Trattamento, monitoraggio e follow up di soggetti adulti con disabilità complessa ad esordio infantile in particolar modo nella fase di "transizione" all'età adulta.

Campi di attività di peculiare specializzazione del Centro di Riabilitazione

Centro @usili

Si tratta di un servizio che svolge attività di informazione, consulenza, assistenza, addestramento e adattamento, ricerca e formazione primariamente negli ambiti degli ausili per la mobilità, la comunicazione, le autonomie di vita quotidiana, per l'accessibilità ambientale, per l'apprendimento, per l'utilizzo di

strumenti informatici, per l'inserimento scolastico e professionale, per l'assistenza.
Esso si rivolge agli utenti affetti da varie patologie, dall'età evolutiva all'età adulta, ai care-givers e ad altri enti che operano nell'ambito dell'assistenza sanitaria, sociale, scolastica.
Il servizio è composto da operatori di diversi ambiti professionali (fisioterapista, terapista occupazionale, logopedista) e si avvale di consulenze interne ed esterne per casi specifici.
Il Centro @usili è socio della rete nazionale dei centri ausili (GLIC - Gruppo di Lavoro Interregionale Centri ausili elettronici ed informatici per disabili).
Le attività sono parte integrante del progetto di riabilitativo individualizzato.

Il Centro Ausili si occupa nello specifico di:

- Sviluppare modalità di valutazione, addestramento ed adattamento all'uso degli ausili, avendo come riferimento modelli operativi validi a livello nazionale e internazionale negli ambiti della mobilità, della comunicazione, dell'apprendimento, delle attività della vita quotidiana, dell'accessibilità ambientale, degli strumenti informatici e di assistenza.
- Partecipare a gruppi di lavoro avviati dal GLIC per definire "il profilo e le prestazioni dei centri ausili in Italia".
- Partecipare ed attivare percorsi formativi rivolti ad operatori sanitari e scolastici con l'obiettivo di far acquisire le corrette metodologie di approccio all' uso degli ausili e alla corretta ricerca di informazioni.
- Collaborare allo sviluppo di prodotti tecnologici ed ausili con aziende del settore.

Nella sede di Pieve di Soligo sono inoltre presenti:

Centro di mobilità

Il Centro di Mobilità fa parte della rete nazionale dei Centri di Mobilità: 19 centri coordinati attraverso la rete del settore FCA autonomy. Si tratta del programma che l'azienda automobilistica offre per la guida di persone con disabilità. FCA mette a disposizione due suoi veicoli per le prove su strada e un Simulatore di guida per prove psicofisiche.

Ha la funzione di fornire consulenza e di addestrare la persona qualsiasi sia la sua limitazione funzionale, all'utilizzo di automezzi. Si effettuano valutazioni multidisciplinari preliminari di orientamento alle quali segue la consegna delle refertazioni utili alla miglior presentazione del soggetto alle commissioni mediche locali: ciò ai fini di ottenere l'autorizzazione per il conseguimento della patente di guida speciale.

Il Centro di mobilità, grazie alla collaborazione con FCA è dotato di un simulatore di guida, un'auto multi adattata per la guida di persone con disabilità, un circuito guida protetto lungo circa 800 m.

Stanza domotica

La struttura è dotata di un "Appartamento per le autonomie" della vita quotidiana, dove i pazienti svolgono una serie di attività

riabilitative volte al recupero della maggior autonomia possibile in seguito alla disabilità acquisita.
Attraverso la tecnologia domotica, gli utenti vengono addestrati all'uso di particolari software che consentono loro, per mezzo di un tablet, di gestire l'ambiente (ad esempio abbassare le tapparelle, accendere la TV, aprire la porta ecc…).

2.7 Settori riabilitativi

FISIOTERAPIA

È l'insieme delle metodiche messe in atto dal professionista specifico, il fisioterapista, per trattare una serie di patologie legate a un disturbo della motricità, cardiorespiratorie e viscerali.

Obiettivi

- Elaborare, in riferimento alla diagnosi ed alla prescrizione del medico, nell'ambito delle specifiche competenze del fisioterapista e in collaborazione con l'intera equipe multidisciplinare, il programma di riabilitazione, volto all'individuazione e al superamento del bisogno di salute.
- Praticare l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive.
- Proporre l'adozione di ausili ed ortesi, addestrarne all'uso e verificarne l'efficacia in collaborazione con il Centro Ausili.
- Svolgere interventi di prevenzione, cura, riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali a seguito di eventi patologici a varia eziologia, congenita o acquisita.

LOGOPEDIA

Si occupa della prevenzione, educazione e rieducazione del linguaggio orale e scritto, della comunicazione e della voce. Tali attività vengono attuate attraverso trattamenti diretti.

Obiettivi

La riabilitazione logopedica è rivolta a:

- Individuare la specificità del disturbo e la potenzialità riabilitativa.

- Definire il programma per il superamento del bisogno di salute.
- Intervenire sui disturbi specifici della deglutizione.
- Favorire la comprensione e la produzione linguistica.
- Strutturare i fonemi, la parola e la frase.
- Migliorare la comunicazione mediante: l'educazione all'ascolto e alla discriminazione di suoni e rumori.
- Attivare sistemi e strategie di comunicazione alternativa.

NEUROPSICOMOTRICITA' – specifico per l'età evolutiva

E' la terapia o la rieducazione attraverso il movimento con cui si favorisce l'evoluzione cognitiva e lo sviluppo della persona mediante la conoscenza di sé, degli altri, dell'ambiente secondo parametri spazio temporali, comunicativi e relazionali.

Trattamento delle disarmonie evolutive della motricità, della relazione, della comunicazione e dell'apprendimento, mediante proposte di gioco corporeo, utilizzando materiale non strutturato in spazi ampi e accoglienti, che favoriscano l'espressività e la creatività del bambino, la maturazione personale, la comunicazione e la simbolizzazione.
E' un intervento specifico dell'età compresa fra i due e i sette anni.

Obiettivi

- Favorire l'evoluzione armonica delle potenzialità globali del bambino.
- Migliorare la relazione, gli apprendimenti e la socializzazione, favorendo l'adeguamento alle regole sociali.
- Migliorare la motricità globale e fine del bambino.
- Facilitare il passaggio dal gioco motorio alla rappresentazione mentale, al simbolismo.

TERAPIA OCCUPAZIONALE

La Terapia Occupazionale è un intervento riabilitativo che porta la persona a raggiungere il miglior livello funzionale possibile nella cura di sé e nell'autonomia. È rivolta a soggetti con disabilità fisiche - mentali - emozionali - di sviluppo.
È una terapia che adopera come mezzo privilegiato il **"fare"** attività **della vita quotidiana.**
Agisce attraverso un intervento individuale e/o di gruppo coinvolgendo la globalità della persona allo scopo di aiutarne l'adattamento fisico, psicologico e sociale e migliorare globalmente la qualità di vita in relazione alle capacità residue di ogni soggetto.

Obiettivi

- Individuare le abilità presenti nel piano motorio, cognitivo, operativo.
- Favorire lo sviluppo della funzionalità nella misura ottimale consentita dalla disabilità specifica.
- Favorire l'autonomia nelle attività di vita quotidiana.
- Addestrare l'operatività in funzione del raggiungimento degli obiettivi funzionali previsti.
- Mantenere o raggiungere un sufficiente livello di autostima in relazione alla verifica delle proprie abilità operative.
- Favorire la progettazione e la sintesi delle abilità acquisite.
- Curare l'inserimento ambientale e sociale.

RIABILITAZIONE NEUROPSICOLOGICA

La **neuropsicologia clinica** trova applicazione nella comprensione del funzionamento del complesso sistema cognitivo e nella definizione di un percorso riabilitativo in situazioni post lesionali o disfunzionali del Sistema Nervoso Centrale.

Obiettivi

- Tracciare il profilo cognitivo del soggetto considerando le funzioni "superiori": l'attenzione, la memoria, il linguaggio, le funzioni esecutive, la capacità prassico-costruttiva, la percezione nelle differenti modalità sensoriali, l'orientamento spazio-temporale, il calcolo e la soluzione di problemi, la categorizzazione, il ragionamento logico.
- Individuare strategie e strumenti per il superamento del disturbo specifico in base alle potenzialità di recupero

ORIENTAMENTO PSICOPEDAGOGICO

Gli interventi effettuati dagli educatori professionali in collaborazione con gli psicologi ed altri terapisti della riabilitazione, mirano ad occuparsi della situazione complessiva del soggetto, delle sue capacità di autonomia personale e sociale e delle sue relazioni con l'ambiente di riferimento.

Obiettivi

- Favorire lo sviluppo dell'individuo, la sua integrazione sociale e l'autonomia personale.
- Aumentare i tempi di attenzione.
- Favorire l'iniziativa comunicativa verbale e non verbale.
- Favorire l'organizzazione spazio-temporale.

SETTORE PSICOLOGICO

La presenza di psicologi con differente formazione psicodinamica, psicoanalitica, sistemico-relazionale, cognitivo-comportamentale, consente di offrire agli utenti interventi differenziati a seconda dei quadri clinici e quindi delle necessità dei diversi soggetti.
Partendo da una valutazione degli aspetti affettivo-relazionali del soggetto con il suo contesto famigliare si giunge ad individuare le strategie per affrontare le situazioni problematiche

Obiettivi

- Favorire lo sviluppo armonico del bambino dal punto di vista cognitivo-affettivo-relazionale.
- Sviluppare modalità di gestione delle situazioni problematiche più funzionali al processo di cambiamento.
- Sostenere le risorse del contesto nel quale l'individuo è inserito per favorire l'integrazione.
- Sostenere e supportare i genitori (nel caso dei bambini) e familiari per gli adulti.

SETTORE EDUCATIVO

Gli interventi effettuati dagli educatori professionali, svolti individualmente o in compresenza con altri terapisti della riabilitazione, sono volti a promuovere lo sviluppo equilibrato delle capacità di autonomia personale e sociale del soggetto nonché il reinserimento dello stesso nell'ambiente di riferimento, attraverso percorsi in ***attività pratico manuali di tipo tecnico***, di tipo ***espressivo artigianale***, attività ***informatica***, *attività* **ludico ricreative socializzanti** attraverso la stimolazione alla relazione interpersonale in piccoli e medi gruppi, nell'ascolto reciproco, nella conversazione, in giochi e attività di comunità, nella lettura e tramite il commento di testi, nel canto e nella visione di documenti audiovisivi.

Obiettivi

- Potenziare le abilità socio-relazionali e comunicative.
- Potenziare l'assertività.
- favorire lo sviluppo di attività che rafforzino l'autostima e l'immagine di sé.
- Stimolare l'iniziativa personale e la capacità propositiva.

- Individuare aree motivazionali, capacità ed interessi funzionali al reinserimento nel contesto sociale di appartenenza.
- Favorire lo sviluppo e il rinforzo delle competenze ed interessi mediante attività pratico-manuali ed espressive.
- Avviare il processo di adattamento e di apprendimento di requisiti per il reinserimento lavorativo\occupazionale.

SERVIZIO SOCIALE

La finalità del servizio sociale è di garantire una migliore qualità di vita alla persona con disabilità e alla sua famiglia, attraverso interventi di sostegno, di tutela e di integrazione nel proprio ambiente di vita, valorizzando competenze e abilità sociali, favorendo l'attivazione di risorse personali, istituzionali e territoriali.

Le modalità di intervento del servizio sociale si basano su un approccio globale alla persona, che permette una lettura multidimensionale della complessa realtà antroposociale, in cui dimensione individuale, biologica e sociale costituiscono aspetti che bisogna distinguere ma al contempo rendere comunicanti.

In concreto l'attività dell'assistente sociale si articola in:

- Attività di informazione
- Interventi di segretariato sociale
- Presa in carico sociale: analisi dei bisogni, elaborazione di valutazioni e di progetti sociali, realizzazione del processo d'intervento, con le opportune verifiche
- Svolgimento di colloqui con l'utenza e con gli interlocutori significativi dell'ambiente familiare, scolastico e lavorativo
- Coordinamento con i servizi territoriali al fine di promuovere percorsi di reinserimento familiare, sociale e lavorativo.

2.8 Procedure organizzative gestionali

Prenotazione

L'interessato, la famiglia, o altra persona avente la tutela del soggetto, può contattare la struttura per la prenotazione di una prima visita specialistica sia telefonicamente che presentandosi di persona al Centro di riabilitazione.

L'accesso è libero per tutti i cittadini residenti o comunque iscritti al Servizio Sanitario Nazionale.

Gli orari per contattare il CUP sono i seguenti:

da lunedì a venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00
✆ 0438 – 9062

Documenti necessari per l'effettuazione della visita specialistica ed eventuale futura presa in carico

- Impegnativa del medico di famiglia.
- Eventuale documentazione clinica: fotocopia delle cartella clinica, di precedenti ricoveri, lettere di dimissione, radiografie ecc.
- Documento di riconoscimento
- Tessera sanitaria.

Visita specialistica di accertamento

La visita di accertamento, prescritta dal medico di medicina generale o pediatra di libera scelta in caso di pazienti in età evolutiva, in base alle richieste viene eseguita dal:

- Neuropsichiatra infantile o Specialista in medicina fisica e riabilitazione – area dell'età evolutiva;
- Neurologo o Specialista in medicina fisica e riabilitazione o psichiatra – area dei giovani adulti.

Attività intramoenia

L'esercizio dell'attività libero-professionale mira a garantire al cittadino la libertà di scelta delle modalità assistenziali. Principio ispiratore dell'attività intramoenia è l'assoluta identità di cura assistenziale, sia per i pazienti trattati in regime ordinario sia per quelli in regime di attività libero-professionale.

L'unica differenza tra i due regimi di trattamento concerne la possibilità di scegliere il medico che effettuerà la prestazione.

La Direzione Sanitaria si fa garante dell'assoluto rispetto di tale disposizione.

Presa in carico

La presa in carico dell'utenza avviene dopo l'emissione dell'impegnativa da parte del pediatra di libera scelta/medico di medicina generale in relazione al Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI), redatto dal medico specialista del Presidio.

Per gli utenti residenti in Regioni diverse dal Veneto è necessaria l'autorizzazione dell'impegnativa da parte della ASL.

Dimissione

Quando il medico di riferimento considera concluso l'intervento o si sono raggiunti gli obiettivi proposti attraverso gli interventi della riabilitazione, si procede alla dimissione dell'utente dal Centro di riabilitazione.
Se necessario si accompagna il passaggio dalla nostra struttura ad altra più idonea alla situazione globale del soggetto.

Fase di reinserimento

Il re-inserimento nell'ambiente sociale e scolastico del disabile è l'obiettivo di ogni processo riabilitativo. Il progetto di re-inserimento ha inizio fin dall'ingresso del soggetto in riabilitazione ed è condotto secondo le linee e gli strumenti operativi previsti nel progetto riabilitativo individuale.

Il follow up

Per "follow up" si intendono i controlli periodici per verificare nel tempo il consolidamento dei risultati e/o monitorare l'andamento del recupero e/o le modificazioni delle disabilità nel tempo.

Servizi di sostegno alla famiglia

Presso il Centro di Riabilitazione è attivo **l'URP (Ufficio Relazioni Pubblico**) al quale ogni utente / familiare può rivolgersi per informazioni e/o eventuali osservazioni e segnalazioni di disservizi o reclami /encomi, nei seguenti orari:

- lunedì e venerdì
- orario: 9:30 - 12:30 14:00 – 16:30

2.9 Aspetti organizzativi gestionali in merito a prenotazioni e prestazioni

Gestione delle liste d'attesa

L'elenco delle attività programmate e i relativi tempi di attesa, sono consultabili presso il coordinatore dell'area riabilitativa.

Pagamento della prestazione specialistica o diagnostica

Di norma le prestazioni avvengono a carico del SSR – Servizio Sanitario Regionale.
Per eventuali prestazioni a pagamento di visite specialistiche o prestazioni diagnostiche, il versamento delle somme prescritte deve avvenire comunque prima dell'effettuazione della prestazione.

Contatti che precedono l'accoglimento

Il giorno e l'ora della prima prestazione vengono concordati telefonicamente con l'impiegato dell'Ufficio di programmazione o con il Coordinatore dell'area riabilitativa.

Le prestazioni

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi alla visita o al trattamento, deve comunicare la propria assenza tempestivamente al centralino.
Eventuali impedimenti della struttura all'effettuazione nel giorno o nell'ora stabiliti della prenotazione saranno tempestivamente comunicati all'utente, riprogrammando, d'intesa con quest'ultimo, la nuova prestazione.

2.10 Altri servizi

Presso la sede è attivo **l'URP (Ufficio Relazioni Pubblico**) al quale ogni utente può rivolgersi per informazioni e/o eventuali reclami/encomi.

L'U.R.P. riceve per appuntamento e osserva i seguenti orari:

- lunedì dalle 9.30 alle 12.30
- venerdì dalle 14.30 alle 17.30

tel. 0438/9062
presso il Responsabile Operativo

Servizi di sostegno alla famiglia

Il Centro di riabilitazione mette a disposizione molte risorse per l'ascolto e l'accompagnamento della famiglia o del genitore nel difficile percorso di conoscenza ed accettazione della situazione di disabilità, collaborazione e partecipazione al progetto riabilitativo e di inserimento nel contesto sociale di riferimento.

Questo servizio inizia fin dal primo approccio e continua anche dopo il completamento dell'itinerario riabilitativo. L'équipe specialistica del Centro, infatti, considera i famigliari non solo destinatari, ma membri attivi indispensabili del proprio lavoro.

Servizi svolti a sostegno di minori inseriti nella scuola

Per i minori inseriti nella Scuola, con insegnante di sostegno, l'équipe del Centro si impegna, alla stesura della diagnosi clinica e funzionale, a fornire il proprio contributo per il profilo dinamico-funzionale e per la definizione del progetto educativo individualizzato, nonché a realizzare periodici incontri con gli insegnanti.

Per i minori inseriti nella scuola senza insegnante di sostegno, l'équipe del Centro si impegna a realizzare periodici incontri con gli insegnanti previa autorizzazione dei genitori o da parte di chi detiene la potestà genitoriale.

2.11 Figure professionali e dotazione organica del Centro

Organizzazione del Presidio

Il Comitato Esecutivo di Polo è l'organismo responsabile della conduzione del Presidio ed ha il compito di elaborare e dare attuazione al progetto di Sede in accordo con le linee e le disposizioni del Direttore Generale Regionale. Il Comitato Esecutivo di Polo è composto dal Direttore di Polo, dal Direttore Sanitario, dai Responsabili Operativi, dal Responsabile Scientifico e dal Responsabile Amministrativo.

L'attività del Presidio di Riabilitazione viene gestita dal Tavolo di Coordinamento composto dal Direttore di Polo, dal Responsabile Medico / Responsabile indirizzo clinico (per utenti adulti), dal Responsabile Operativo e dal Responsabile Amministrativo di Sede.

Direttore di Polo
Dr.ssa Manuela Nascimben
e-mail: manuela.nascimben@lanostrafamiglia.it

Direttore Sanitario
Dr.ssa Isabella Lante
e-mail: direttoresanitario.veneto@lanostrafamiglia.it

Responsabile Amministrativo

Dr. Andrea Piccin
e-mail: andrea.piccin@lanostrafamiglia.it

Responsabile Operativo

ff: Dr.ssa Manuela Nascimben
e-mail: manuela.nascimben@lanostrafamiglia.it

Responsabile Medico sezione età evolutiva

Dr. Gianni De Polo
e-mail: gianni.depolo@lanostrafamiglia.it

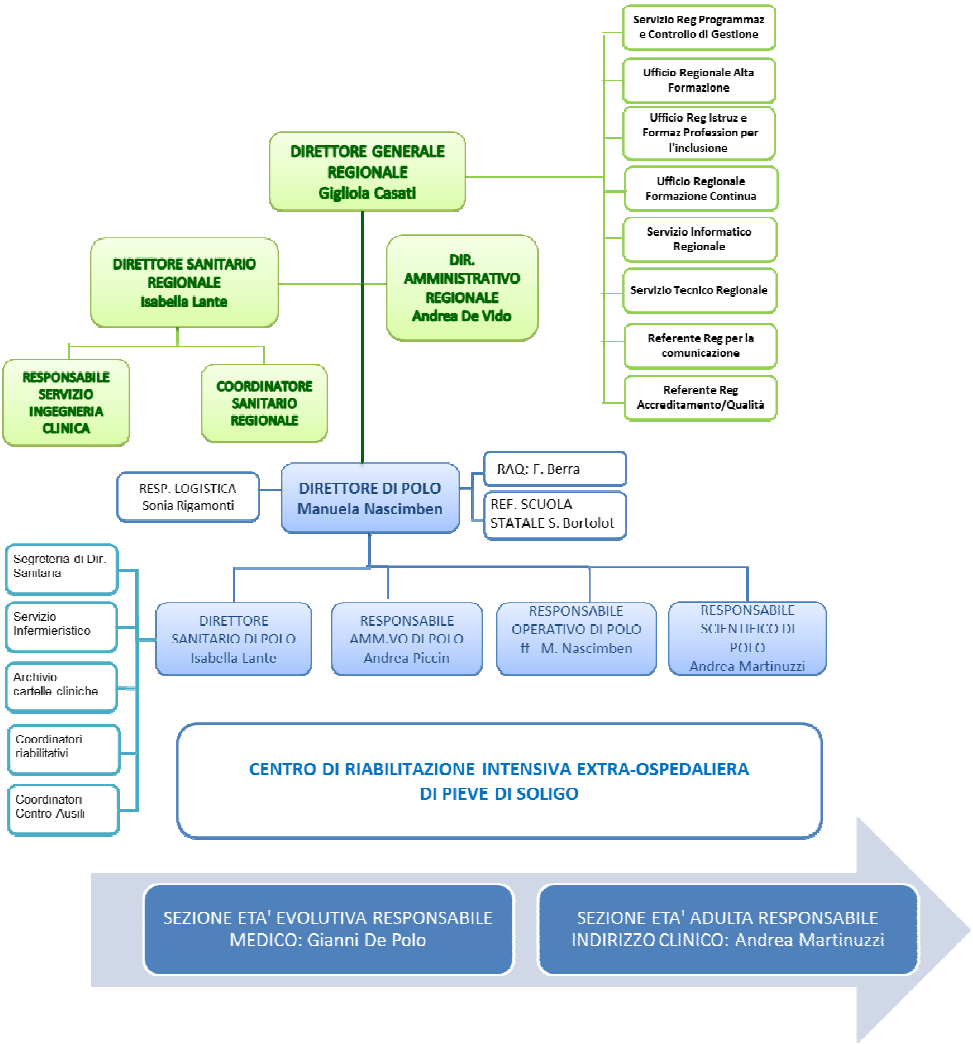
Responsabile Indirizzo Clinico sezione età adulta

Dr. Andrea Martinuzzi
e-mail: andrea.martinuzzi@lanostrafamiglia.it

Qualifiche professionali presenti nel Centro

- **Medici di struttura:** neuropsichiatra, specialista in medicina fisica e riabilitazione, neurologo, psichiatra.
- **Coordinatore d'area**: coordinatore di area riabilitativa e di area neuropsicologica.
- **Personale di riabilitazione:** psicologo, psicoterapeuta, neuropsicologo, fisioterapista, logopedista, neuropsicomotricista, terapista occupazionale, educatore professionale.
- **Assistente sociale,**
- **Personale amministrativo**
- **Personale dei servizi generali**

2.12 Organigramma del Centro



2.13 Formazione

L'Associazione "La Nostra Famiglia" fin dal suo essere presente in Veneto, ha fortemente investito nell'attività formativa sia rivolta agli operatori che agli utenti. Nel 1970 ha avviato la prima scuola per fisioterapisti della Regione; attraverso specifica convenzione con l'Università degli Studi di Padova - Facoltà di Medicina e Chirurgia e Regione Veneto è Sede Universitaria per i Corsi di Laurea di Fisioterapia e Terapia Occupazionale.

Organizza **corsi di formazione e aggiornamento** (accreditati ECM e non) sia per i propri operatori che per il territorio. È Centro di riferimento dell'OMS per l'ICF, *Classification of Functioning, disability and Health.*

2.14 Tutela degli operatori

Oltre alla formazione continua ed all'aggiornamento, l'Associazione La Nostra Famiglia offre agli operatori altre opportunità per la tutela e la valorizzazione della loro professionalità:

- ***è garantita la tutela sindacale*** con l'applicazione delle norme di legge che regolano i rapporti di lavoro, con l'applicazione integrale dei vigenti Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, con l'attiva presenza della Rappresentanza Sindacale Unitaria
- ***è attivo il sistema di sicurezza e di prevenzione dei rischi,*** definito nel "Documento di valutazione dei rischi" redatto ai sensi del D.Lgs. 81/2008 che prevede un percorso di prevenzione e di protezione in cui sono individuati principi e misure generali di tutela, soggetti e loro obblighi, strumenti organizzativi e strumenti di gestione;

- ***è curato*** il mantenimento di un "clima" di relazioni interpersonali interne che assicura:

- la valorizzazione delle capacità personali
- il lavoro interdisciplinare
- il lavoro di équipe
- il lavoro a rete ed interscambio delle comunicazioni
- l'approfondimento della "mission" dell'Ente.

Nella presente carta dei servizi si ritiene comunque opportuno citare alcuni servizi aggregati particolarmente significativi.

3. ULTERIORI SERVIZI

Volontariato

L'Ente accoglie richieste di volontariato provvedendo, dopo opportuna valutazione, alla regolarizzazione delle persone disponibili mediante iscrizione all'associazione di volontariato "Don Luigi Monza". I volontari vengono specificatamente formati e istruiti sulle modalità di servizio e sulle tipologie di collaborazioni che possono svolgere. I volontari non sostituiscono in alcun modo il personale dipendente e devono seguire indicazioni precise espresse dal Responsabile Operativo della Sede. L'eventuale assegnazione di volontari a specifici pazienti viene esclusivamente decisa dal medico referente in stretta collaborazione con il Responsabile Operativo.

Assistenza religiosa

La Nostra Famiglia è un Ente ecclesiastico di ispirazione cristiana. Ogni paziente ha piena libertà di culto e religione.
Presso il Centro vi è la possibilità di offrire, a chi lo chiedesse, un'assistenza di tipo spirituale. La richiesta può essere manifestata al Responsabile Operativo.
Settimanalmente è prevista la celebrazione di una S. Messa – giornata e orario sono comunicate per tempo dal Responsabile Operativo.

Per ulteriori chiarimenti o richieste di materiale informativo rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – tel. 0438/9062 – Per informazioni più generali consultare il sito **www.lanostrafamiglia.it**

4. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Standard di Qualità del Servizio all'utente

L'attenzione posta dai cittadini alla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie impegna anche il nostro Centro di Riabilitazione ad identificare standard e relativi strumenti per la verifica di questi ultimi.

Gli impegni-fattori che il Centro si propone di mettere in atto per raggiungere le finalità sopra enunciate riguardano i seguenti ambiti:

- aspetti relazionali
- umanizzazione del servizio
- informazione e comunicazione
- tempi ed accessibilità al Centro
- aspetti strutturali.

Gli impegni della Direzione sono riportati nella tabella allegata alla presente carta dei servizi.

4.1 Notizie utili

Orari d'apertura

Le attività del Centro di Riabilitazione si articolano nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 18.30
- sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00.

Il Centro di riabilitazione è dotato anche di **2 piscine terapeutiche** che sono parte integrante del Centro di riabilitazione “Giacomo e Maria Battistella".

Richieste di certificati e altre informazioni

- Certificato di presenza: ufficio Accettazione.
- Copia Cartella Clinica: Responsabile Medico (con richiesta scritta presso ufficio segreteria, seguita da pagamento dei relativi diritti).
- Fotocopie di esami: Responsabile Medico (con richiesta scritta presso ufficio segreteria, seguita da pagamento dei relativi diritti).
- Informazioni di natura sanitaria: Medico referente.
- Informazioni di natura sociale: Assistente Sociale (es.: contatti con i Servizi Sociali e Territoriali, ricerca di Centri e Servizi riabilitativi nel territorio di residenza ecc.).
- Informazioni di natura logistica quali: trasporti ed alloggi nelle zone limitrofe: Responsabile Operativo.
- Informazioni in merito a servizi di volontariato e assistenza religiosa: Responsabile Operativo.

Ambiente e sale comuni

L'ambiente è predisposto in modo che l'esperienza riabilitativa si svolga in un clima familiare, sereno e confortevole. Strutture architettoniche ed arredi sono ispirati a funzionalità ed efficienza, ma intendono valorizzare il gusto dell'accoglienza e permettere agli ospiti e loro famigliari di sentirsi "a casa propria".

I pazienti ed eventuali accompagnatori possono usufruire di spazi comuni per lettura, svago, televisione.
In apposite sale ci sono distributori automatici di bevande calde, acqua minerale e bibite. È inoltre un servizio Bar.

Per una buona convivenza

Si raccomandano:

- Puntualità alle attività di riabilitazione programmate.
- Cura e rispetto dell'ambiente, dell'arredo, del materiale d'uso e di svago, in soggiorno, ecc. (In caso di guasti, mal funzionamento di porte, rubinetti ed altro, si prega di informare il Responsabile Operativo affinché possano essere attivate le procedure del caso e provvedere quanto prima alla riparazione.
- Rispetto del divieto di fumare.

5. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE

5.1 Tutela degli utenti

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene assolta attraverso alcuni strumenti: l'Ufficio Relazione con Pubblico, un sistema di iniziative volte a promuovere la massima interazione tra la struttura, i pazienti e la famiglia, l'Organismo di Vigilanza, le norme sulla Tutela della Privacy in materia di protezione dei dati personali in osservanza del Regolamento EU 679/2016.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) provvede a:

- Informare sui servizi erogati e sulle modalità di accesso alle prestazioni;
- raccogliere segnalazioni, reclami di disfunzioni o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni, la funzionalità dell'ambiente e per assicurare un rapporto umano, rispettoso e soddisfacente;
- promuovere iniziative che favoriscano la comunicazione e la conoscenza di normative, servizi e diritti dell'utente.

Inoltre nell'ambito della propria attività, l'U.R.P. promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami/encomi e le schede di soddisfazione degli utenti e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione al Tavolo di Coordinamento per le decisioni in merito.

Organismo di Vigilanza

D.Lgs. 231/2001 - “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”
Il D.Lgs. 231/2001 è una legge dello stato che regola la responsabilità di un’organizzazione (associazione) qualora persone, operando in nome e per conto e nel suo interesse, per trascuratezza dell’organizzazione medesima commettano certi tipi di reato.

Non tutti i reati comportano responsabilità, ma solo quelli previsti dalla norma; tra i più comuni ed importanti vi sono i reati di corruzione di soggetti pubblici, concussione, corruzione tra privati, infiltrazione della malavita organizzata, gravi reati in materia SSL, reati ambientali. Per ridurre la probabilità che questi reati possano essere commessi l’Associazione si è dotata di uno specifico Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) e di un Codice Etico. Sul rispetto del MOG e del Codice Etico è stato incaricato di vigilare l’Organismo di Vigilanza (OdV). Tutti coloro che vengano a conoscenza di un comportamento che è o potrebbe essere scorretto rispetto a tali documenti ovvero della commissione o sospetta commissione di uno dei reati previsti dal D.Lgs 231/2001 possono farne segnalazione all’OdV.

L’OdV dell’Associazione è contattabile per le segnalazioni all’indirizzo e-mail odv@lanostrafamiglia.it o all’indirizzo postale *Organismo di Vigilanza - Associazione “La Nostra Famiglia” - via Don Luigi Monza 1 - 22037 Ponte Lambro -*.

L’OdV garantisce la riservatezza delle segnalazioni e del segnalante.
Il Codice Etico è disponibile sul sito internet dell’Associazione.

Tutela della privacy: l'Ente si attiene scrupolosamente a quanto previsto Regolamento EU 679/2016. Ogni utente viene informato sui suoi diritti e sull'uso da parte dell'Ente di ogni documentazione personale sanitaria chiedendo all'interessato ogni preventiva e formale autorizzazione in merito.

6. INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE CON L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"

Accanto a "La Nostra Famiglia" sono tante le realtà che sono cresciute a partire dall'intuizione originaria del Beato Luigi Monza:

- il Gruppo Amici di don Luigi Monza – sostiene l'Associazione con iniziative di sensibilizzazione, solidarietà e aiuto;
- l'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia" – tutela i diritti fondamentali della persona disabile e della sua famiglia;
- la Fondazione Orizzonti Sereni – FONOS – realizza soluzioni valide per il "dopo di noi";
- l'Associazione di Volontariato "Don Luigi Monza" – si propone finalità di solidarietà e utilità sociale nell'ambito di servizi organizzati, in particolare presso i Centri de "La Nostra Famiglia";
- l'OVCI-La Nostra Famiglia – è un organismo non governativo di cooperazione allo sviluppo presente in Brasile, Cina, Ecuador, Marocco, Sudan e Sud Sudan;
- l'Associazione Sportiva Dilettantistica "Viribus Unitis"- promuove l'integrazione delle persone disabili mediate lo sport.

Informazioni sulle diverse realtà possono essere richieste direttamente al Responsabile Operativo del Centro

Aggiornata marzo 2019 – rev. 3

Il Centro di Riabilitazione di Pieve di Soligo si impegna a:

ASPETTI RELAZIONALI		
IMPEGNI / FATTORE	STANDARD	VERIFICA
garantire un elevato livello di accoglienza della famiglia	Mantenimento della percentuale del 90% di famigliari che si dichiarano soddisfatti delle dell'accoglienza ricevuta	Verifica del livello di soddisfazione desumibile dal questionario di gradimento
prestare attenzione e ascolto alle richieste della famiglia	Mantenimento della percentuale del 90% di famigliari che si dichiarano soddisfatti dell'ascolto ricevuto	Verifica del livello di soddisfazione desumibile dal questionario di gradimento
esprimere disponibilità e cortesia attraverso l'attività dei medici, riabilitatori, assistenti sociali	Mantenimento della percentuale del 90% di famigliari che si dichiarano soddisfatti della disponibilità e cortesia da parte di medici, psicologi, terapisti della riabilitazione, educatori ed assistenti sociali	Verifica del livello di soddisfazione desumibile dal questionario di gradimento

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE		
IMPEGNI / FATTORE	STANDARD	VERIFICA
fornire informazioni esaustive alla famiglia sin dal primo momento	Mantenimento della percentuale del 85% di famigliari che si dichiarano soddisfatti delle informazioni ricevute nel primo accesso	Verifica del livello di soddisfazione desumibile dal questionario di gradimento
fornire informazioni chiare anche a famiglie che provengono da Paesi stranieri e che si trovano in difficoltà con la lingua	Attivazione del servizio di mediazione linguistica e culturale entro una settimana dalla richiesta	Verifica a campione sui tempi di attivazione del servizio di mediazione linguistica e culturale
rendere disponibile al momento della presa in carico riabilitativo un opuscolo informativo	Consegna di materiale informativo all'atto della presa in carico riabilitativa	Consegna di materiale informativo al 100% degli utenti in carico
fornire le informazioni sui tempi di attesa	Informazioni sui tempi di attesa tramite il Servizio Sociale	Verifica di segnalazioni o reclami

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE		
fornire informazioni chiare sullo stato di salute del bambino / ragazzo e sul percorso riabilitativo in atto	Disponibilità del personale medico e riabilitativo ad incontri con i genitori	Verifica del livello di soddisfazione desumibile dal questionario di gradimento
mettere a disposizione professionisti per rispondere ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza anche in relazioni ai diritti delle persone disabili	Presenza continuativa del Servizio Sociale	Presenza del servizio sociale nelle ore di apertura del Presidio di Riabilitazione

UMANIZZAZIONE		
IMPEGNI / FATTORE	STANDARD	VERIFICA
Protezione dei dati personali e tutela della riservatezza	100% dei familiari di utenti in carico è stato presentato il consenso al trattamento del dato in tutte le sue articolazioni	Presenza in cartella clinica di moduli che descrivono in modo dettagliato la normativa e le finalità per le quali l'Associazione richiede il consenso al trattamento del dato
a garantire la continuità assistenziale in fase di dimissione	Disponibilità del servizio sociale alla reperibilità di strutture idonee	Effettuazione di indagini