



**PIA FONDAZIONE DI VALLE CAMONICA
ONLUS**

CARTA DEI SERVIZI

**CENTRO DI RIABILITAZIONE
CICLO DIURNO CONTINUO (C.D.C.)
“IL MELOGRANO”**



La pandemia ha portato numerose modifiche al normale svolgimento delle attività previste dal Servizio. La presente Carta dei Servizi potrebbe trovare delle modifiche laddove si presentasse una nuova ondata pandemica. La presenza del P.O.P – Protocollo operativo pandemico – assicura tempestività nella modifica dell'organizzazione del Servizio.

Principi Fondamentali e tutela dei diritti

La Pia Fondazione di Valle Camonica ONLUS ha il fine di promuovere, realizzare, gestire e coordinare servizi sociali, psicologici, medici, pedagogici e della riabilitazione, allo scopo di rimuovere le situazioni di svantaggio, disadattamento e di emarginazione, attraverso interventi preventivi e di mantenimento, con tutte quelle iniziative che risultino idonee al recupero ed allo sviluppo di ogni potenzialità personale degli assistiti.

La Pia Fondazione di Valle Camonica ONLUS si vuole porre come punto di riferimento per il territorio della Valle Camonica Onlus nel campo della RIABILITAZIONE nella rete dei Servizi Socio Sanitari.

Intende, nell'ambito delle proprie competenze istituzionali in base alla propria autonomia amministrativa, patrimoniale, gestionale e tecnica contribuire al miglioramento dello stato di salute della popolazione.

I principi fondamentali a cui si ispira la Pia Fondazione di Valle Camonica ONLUS nel suo operato sono: obiettività, imparzialità, uguaglianza, così come sanciti dalla legge fondamentale dello Stato e per quanto riguarda la sfera d'azione specifica dalla legge di riordino del SSN.

Assume come impegno primario il raggiungimento della soddisfazione dei bisogni dell'utente/cliente con il quale vuole costruire un rapporto di fiducia basato sulla trasparenza diffusa di ogni atto, sia amministrativo che sanitario.

Vuole costruire un rapporto di corretta collaborazione con il personale, con l'obiettivo di raggiungere la massima valorizzazione delle risorse professionali di ogni operatore e garantire la crescita tecnica e la formazione continua ad ogni livello.

Si impegna a definire e mantenere standard professionali di elevato valore tecnico professionale e promuovere l'adozione di tecnologie d'avanguardia testate e sicure.

Ispira i propri comportamenti all'etica professionale e si impegna a garantire l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni.

Si fa obbligo di tutelare la dignità della persona e porre al centro di ogni comportamento l'attenzione al benessere e alla qualità della vita dei pazienti e dei loro familiari.

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente la struttura sulla rinuncia a prestazioni programmate, per evitare sprechi di tempi e di risorse. La struttura a sua volta informerà l'utente dell'impossibilità di effettuare le prestazioni nelle date previste.

L'utente potrà esprimere le proprie valutazioni sul servizio attraverso apposito questionario anonimo da imbucare in apposita cassetta.

L'utente potrà esprimere reclami o segnalazioni attraverso apposito modulo a disposizione nell'ufficio accettazione.





La Carta dei Servizi

La normativa italiana prevede che tutti i soggetti erogatori di servizi sociosanitari pubblici e privati accreditati, siano dotati di una Carta dei Servizi. La Carta dei Servizi è un documento che nasce per illustrare alla persona, che si trova in una situazione di necessità di cura e di assistenza legata alla presenza di una malattia, le caratteristiche dei servizi erogati dalla struttura scelta. Attraverso questo strumento, l'Istituto di Riabilitazione della Pia Fondazione presenta, a quanti fossero interessati (genitori, assistiti, equipe cliniche e sociali del territorio, docenti, enti ..) i suoi aspetti organizzativi e funzionali, per consentire una conoscenza adeguata e agevole delle sue molteplici prestazioni.

Informazioni generali

“Il Melograno” trova spunto da una lunga tradizione della Pia Fondazione di Vallecamonica di attività abilitative ed educative di tipo ambulatoriale (logopedia – psicomotricità – musicoterapica ecc) dirette a disabili con patologia grave-gravissima, nonché dalla gestione di servizi diurni e residenziali per disabili. Queste attività mettono spesso in luce difficoltà nella “presa in carico” globale del minore disabile e nella creazione di un raccordo tra tutte le figure professionali ed i contesti che si prendono cura dello stesso (scuola, insegnanti di sostegno, famiglia, figure abilitative e riabilitative). In quest’ottica le finalità del progetto sono:

- Costruire un percorso educativo e abilitativo che affianchi il soggetto e la sua famiglia nelle varie fasi del ciclo di vita, sviluppando le potenzialità della persona, creando condivisione e sinergia in tutti i suoi contesti di vita.
- Mettere in atto interventi necessari a garantire un lavoro di rete nella presa in carico del minore disabile
- Offrire formazione e sostegno alla famiglia

Descrizione U.d.O.

Le attività dell'Istituto hanno come finalità la cura, l'abilitazione, la riabilitazione e l'assistenza, di minori con bisogni complessi.

Per progetto abilitativo/riabilitativo, di un soggetto in situazioni di diversa abilità, s'intende quell'insieme di interventi volti a costruire o ricostruire, per questa persona, un equilibrio possibile tra il suo mondo esterno, cioè il suo modo di manifestarsi, ed il suo mondo interno, cioè il modo di sentirsi, di percepire emozioni ed affetti.

Le diverse attività vengono svolte nel pieno rispetto della dignità della persona umana, ed i professionisti presenti nell'Istituto, sono vincolati ad operare secondo i principi della deontologia specifica della loro professione.

La tutela della salute, l'evocazione o il recupero delle risorse psico-fisiche, la miglior assistenza attraverso una modalità educativa adeguata, rappresentano gli obiettivi da perseguire.



La Sede

La sede del servizio Melograno è presso i luoghi della Pia Fondazione in via Lanico 2 Malegno. Sono dedicate in modo specifico 7 stanze divise secondo le loro caratteristiche: 2 studi, 1 stanza relax, 1 aula computer, 1 aula artistica e 1 stanza psicomotoria.

Riferimenti

Sede: Via Lanico, 2 – 25053 Malegno (BS)

Il Centro può essere facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici, sia su strada che ferroviari. La stazione più vicina dista circa 250 metri, mentre la fermata dei pullman si trova a 50 metri.

Orario di Segreteria:

Dal lunedì al venerdì 8.00-12.30/13.30-18.00

Orario Funzionamento U.d.O:

lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 16.

Tel. 0364/340434 (Digitare il numero 2 per l'Ufficio Riabilitazione) – fax 0364/344822.

Il servizio è aperto tutto l'anno per n. 245 giorni.

Direttore Sanitario: Dottor Eugenio Occhi

Neuropsichiatra infantile: Cocco Emanuela Isabella, Serotti Lucia.

Le persone incaricate alle visite guidate sono le segretarie di accettazione che si trovano all'entrata e sono munite di cartellino di riconoscimento.

Destinatari

I destinatari del progetto sono bambini e adolescenti, sino ai 18 anni di età, che presentano disabilità intellettiva e fisica

Modalità di accesso

Il paziente può accedere attraverso due modalità: con richiesta diretta della famiglia al centro o tramite l'invio del Servizio di Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza. Successivamente la richiesta viene valutata dall'U.V.M. che darà l'idoneità all'accesso al servizio.

L'accesso avviene tramite prima visita Neuropsichiatrica, dopo di che vengono date indicazioni sui percorsi da intraprendere, fra i quali percorso Neuropsicologico, Logopedico e Psicomotorio. Dopo una prima fase di valutazione, viene effettuata un'equipe multidisciplinare sul caso, dove viene steso un Piano di Intervento sul bambino.

La formazione delle figure professionali presenti garantisce che le competenze non si sovrappongano, fornendo così al paziente una presa in carico globale, che va a considerare tutti gli aspetti in esso presenti.

Caratteristiche del Servizio

Il Ciclo Diurno Continuo si caratterizza come servizio diurno che opera al fine di garantire interventi abilitativi all'interno di contesti di vita relazionale e sociale del minore.

L'obiettivo è permettere attività riabilitative dirette al minore (trattamenti diretti) in orari compatibili con l'inserimento scolastico e con la partecipazione alla vita comunitaria.



Il Ciclo Diurno Continuo è funzionante dal lunedì al venerdì per 46 settimane l'anno. In questo momento tutti gli utenti hanno scelto la frequenza dopo l'orario scolastico dalle 12 alle 18.

Il numero dei giorni di trattamento settimanali viene stabilito in relazione ai bisogni di trattamento dei minori.

Organizzazione del Servizio

La presa in carico del minore avviene prima tramite una prima fase di valutazione dove si delinea il quadro di funzionamento sul quale verrà stabilito l'iter di intervento specifico e quali attività il bambino andrà a seguire. In seguito, il progetto sarà condiviso con i Servizi che hanno in carico il bambino (Npia e Servizi territoriali).

Gli interventi sul bambino potranno essere di due tipologie: diretti ed indiretti. Gli interventi diretti sono quelli dove gli operatori andranno a lavorare direttamente con il bambino. Tali interventi potranno essere con un rapporto 1:1 (bambino/operatore) o in piccoli gruppi 2/3:1 (2/3bambini/operatore).

Gli interventi indiretti invece sono quelli che gli operatori avranno con le altre figure che ruotano attorno al bambino: famiglia, scuola, servizi ATS.

Risorse umane

All'interno del centro vi sono specifiche figure professionali fra le quali:

- 4 psicologi,
- 5 educatori,
- 2 logopediste,
- 1 psicomotricista,
- 1 musicoterapista
- 1 psicopedagogista
- 1 Infermiera al bisogno
- 1 Fisiatra
- 1 Neuropsichiatra infantile
- 1 psicoterapeuta
- 2 fisioterapiste

Tipologia di intervento

Gli interventi sono rivolti allo sviluppo di abilità: di pensiero, di movimento, di comunicazione e di linguaggio, degli apprendimenti scolastici, delle autonomie personali.

Si tratta di interventi mirati a modificare le traiettorie spontanee di sviluppo di particolari funzioni tramite attività quali: psicomotricità, logopedia, musicoterapia, trattamento cognitivo, attività educativa. A seguito di una valutazione in ingresso l'equipe predispone la stesura di piani di trattamento individuali. Gli interventi possono essere in forma individuale e di gruppo. Possono essere attuati in coppia o piccolo gruppo gli interventi centrati sulle abilità di comunicazione e di autonomia personale.

- Inclusione ed autonomia



Appartengono a questa area gli interventi finalizzati a promuovere la capacità della persona di utilizzare le abilità apprese per far fronte ai compiti di vita quotidiana, nella propria casa, quartiere e a scuola.

- Assistenza scolastica

Melograno offre consulenza alle scuole e ad altre agenzie educative sociali per ampliare le attività di riabilitazione anche in ambito didattico-educativo.

- Consulenza psicologica alle famiglie

Melograno offre consulenza psicologica alle famiglie per un monitoraggio dei progetti d'intervento, supporto alla genitorialità e condivisione di strategie nella gestione di comportamenti relativi alle varie fasi di sviluppo del ciclo di vita. La consulenza viene offerta attraverso incontri individuali e di gruppo.

Gestione delle liste di attesa

Il personale di Segreteria ed accettazione ha in gestione la lista di attesa.

Nella lista di attesa possono essere considerate due dimensioni: quantità (=numero di pazienti in attesa ad un determinato momento) e durata (=tempo medio per ottenere la prestazione). Se si utilizza il criterio del giorno indice (=il primo giorno feriale di ciascun mese), la lista di attesa deve essere calcolata in base al tempo di attesa del primo paziente che richiede quella prestazione nel giorno indice.

Durata del Progetto

La durata del progetto è in relazione agli obiettivi stabiliti nell'iter specifico definito in modo individuale per ogni bambino.

Il percorso potrà terminare su richiesta dei genitori o in seguito ad assenza continue.

Costo del Servizio

Il costo del servizio alle famiglie è rappresentato dal costo mensa più trasporto, laddove venisse richiesto.

Formazione, tirocinio

L'Istituto si è impegnato in iniziative finalizzate alla formazione e all'aggiornamento degli operatori sociosanitari nell'ambito dell'abilitazione e della riabilitazione in età evolutiva. All'interno dell'Istituto esiste anche la possibilità di effettuare, attraverso convenzioni stipulate con diverse realtà universitarie, esperienza di tirocinio per le seguenti figure professionali: Psicologo, Educatore Professionale, Operatore Socio-Sanitario, Terapista della Riabilitazione.



Tempistiche e modalità per accesso alla documentazione sociosanitaria servizio

Per richiedere la propria documentazione sanitaria è sufficiente fare richiesta verbale alla segreteria dell'Unità d'offerta che provvederà al rilascio entro 24 ore dalla richiesta. Non ci sono costi aggiuntivi.

Rilevazione della qualità

Vivere in una Comunità non è automaticamente sinonimo di contentezza per l'utente così come per la sua famiglia non lo è di soddisfazione per l'avvenuta risposta ai propri bisogni.

È necessario il nostro Ente interrogarsi sulla qualità dei propri interventi e stabilire degli "indicatori" per verificare tale qualità e migliorare la propria prestazione, consci dell'importanza dell'affermazione che "*misurare è il primo passo per migliorare*" (Sir William Petty XVIII° sec.).

Gli strumenti di rilevazione.

A tutti i pazienti o, nel caso di minori, alle famiglie, viene distribuito un questionario di soddisfazione con annessa una scheda per esprimere lamentele o apprezzamenti.

I risultati vengono poi messi a disposizione annualmente con l'affissione dei risultati presso la bacheca posta in sala d'attesa. L'eventuale reclamo o segnalazione di disservizio verrà gestito dalla direzione entro giorni cinque dalla data del ricevimento.

Si allegano alla presente scheda di rilevazione grado di soddisfazione e scheda reclami e apprezzamenti.

Come riconoscere gli operatori del servizio

La dotazione di un cartellino di riconoscimento a chiunque operi nella struttura, in ogni momento visibile agli ospiti ed ai loro familiari, con fotografia, nome e cognome, agevola il riconoscimento degli operatori e del loro ruolo. La diffusione di materiale informativo (programmazioni, modalità di accesso alla struttura,) a disposizione delle famiglie e, se necessario, del servizio territoriale dell'ASL assicura trasparenza e di informazione.

Obiettivi futuri

Gli obiettivi che nel tempo necessiteranno di essere ulteriormente sviluppati, si possono così sintetizzare:

- Finalizzare e differenziare sempre più gli interventi per gli assistiti in termini di adeguatezza ed efficacia, considerando i limiti determinati dalla patologia di base ma anche le potenzialità residue di funzionamento, al fine di migliorare il più possibile la loro qualità di vita;
- Coinvolgere le famiglie, i servizi clinici e sociali del territorio, le associazioni e le organizzazioni del volontariato, attraverso un'opera di sensibilizzazione mirata, sia nel condividere i progetti individuali, che nel far conoscere la vita e le finalità che caratterizzano l'opera dell'Istituto;
- Monitorare i diversi interventi in termini di risultati osservati e di permanenza del traguardo raggiunto;



- Utilizzare strumenti innovativi per abilitare o riabilitare una persona che vive una situazione di diversa abilità transitoria o permanente;
- Continuare a perfezionare la metodologia di lavoro dell'equipe multidisciplinare, in modo sempre più specifico e sistematico;
- Dare continuità all'aggiornamento professionale in atto per dipendenti e collaboratori, finalizzandolo sempre più alle nuove esigenze legate alla ricerca clinico scientifica;
- Sviluppare uno stile di lavoro improntato sulla professionalità, ma anche sulla disponibilità umana nella cura per le situazioni di fragilità e di malattia

Aspetti tecnici

Il Melograno opera nel rispetto dei diritti fondamentali dei pazienti assistiti e *si impegna ad osservare i contenuti* del proprio *Codice Etico comportamentale* formalmente approvato nel rispetto del D.Lgs. 231/2001 e delle norme regionali.

Garantisce inoltre il rispetto della normativa e della contrattazione collettiva in materia di lavoro, garantisce il programma di sorveglianza sanitaria degli operatori, ai sensi del D.Lgs. 81/2008.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli utenti (inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili). Per trattamento dei dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni. Tali dati verranno trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività dell'ente. Il trattamento dei dati avviene mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza ed è effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Viene comunque previamente richiesto espresso consenso al trattamento dei dati come sopra definito.