



PIA FONDAZIONE DI VALLE CAMONICA
ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

Istituto di Riabilitazione
I.D.R.

Premessa

La pandemia ancora in atto ha portato numerose modifiche al normale svolgimento delle attività previste dal Servizio. Alla presente Carta dei Servizi viene allegato il protocollo, che illustra nello specifico come viene organizzato il servizio, tenendo conto del regime pandemico.

Principi Fondamentali e tutela dei diritti

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.

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.

Descrizione U.d.O.

Le attività dell'Istituto hanno come finalità la cura, l'abilitazione, la riabilitazione e l'assistenza, di persone con bisogni complessi e si rivolge sia a persone adulte che a minori.

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.

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 dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 18.00

Orario Funzionamento U.d.O:

Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 18.00

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

Fax 0364/344822.

Le prenotazioni possono essere effettuate allo sportello negli orari di segreteria.

Il servizio è aperto tutto l'anno tranne una settimana nel mese di agosto ed una a Dicembre in concomitanza delle feste Natalizie.

Personale

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.

Costo del servizio

La visita fisiatrica prevede il pagamento del ticket di 22,50€.

I cicli di prestazioni riabilitative sono soggetti al pagamento del ticket (36€ per cicli di n. 10 trattamenti) per tutti i soggetti che non godono di particolari esenzioni.

Le prestazioni per minori fino a 14 anni sono totalmente esenti.

Descrizione dell'U.d.O. e Metodologia di lavoro

Il Centro IDR della Pia Fondazione di Valle Camonica eroga prestazioni di tipo riabilitativo in regime ambulatoriale.

All'interno dell'Istituto opera un'équipe di lavoro multidisciplinare composta da: Fisiatra, Neuropsichiatra Infantile, Psicologo, Fisioterapista, Logopedista, Psicomotricista, Musicoterapista che oltre a fornire prestazioni sanitarie e riabilitative, opera secondo le seguenti funzioni:

- elaborazione e programmazione degli interventi sui singoli assistiti, sulle attività e sui servizi erogati;
- aggiornamento delle procedure clinico/burocratiche per le ammissioni-dimissioni degli assistiti;
- orientamento e organizzazione dei percorsi formativi degli operatori.

Erogazione delle prestazioni e delle attività previste

Le attività sanitarie di abilitazione/riabilitazione prevedono interventi diagnostico-valutativi e terapeutici, finalizzati a portare il soggetto che si trova in una situazione di fragilità, a superare, contenere o minimizzare le sue difficoltà.

Questi interventi richiedono la presa in carico complessiva della persona, mediante la formulazione di un progetto abilitativo/riabilitativo individuale che si realizza attraverso un adeguato programma abilitativo/riabilitativo.

Le terapie individuali erogate dall'Istituto

Fisioterapia: il fisioterapista è un professionista che opera nell'ambito della sanità con funzioni di prevenzione, cura, abilitazione e riabilitazione, in un rapporto pedagogico con il malato. Il suo intervento è mirato alle patologie congenite e post-lesionali della motricità, della comunicazione e delle funzioni corticali superiori. Valuta i deficit funzionali, programma e realizza l'intervento, addestra all'eventuale uso di protesi ed ausili atti a facilitare il processo di recupero e garantire il supporto funzionale, collabora alla modifica di situazioni ambientali e sociali per favorire l'efficacia della proposta abilitativa e riabilitativa.

Le terapie individuali per minori erogate dall'Istituto sono:

- Fisioterapia. Il fisioterapista è un professionista che opera nell'ambito della sanità con funzioni di prevenzione, cura, abilitazione e riabilitazione, in un rapporto pedagogico con il malato. Il suo intervento è mirato alle patologie congenite e post-lesionali della motricità, della comunicazione e delle funzioni corticali superiori. Valuta i deficit funzionali, programma e realizza l'intervento, addestra all'eventuale uso di protesi ed ausili atti a facilitare il processo di recupero e garantire il supporto funzionale, collabora alla modifica di situazioni ambientali e sociali per favorire l'efficacia della proposta abilitativa e riabilitativa.

- Logoterapia. I disturbi del linguaggio parlato e scritto si osservano in diverse situazioni cliniche, sia di natura organica che psicopatologica. Compito del logopedista è quello di educare o rieducare tali difficoltà, al fine di portare o riportare il soggetto alla modalità di comunicazione più adeguata rispetto alle sue possibilità.

- Psicomotricità. Questo tipo di intervento trova la sua utilità in quadri clinici, in cui l'alterata modalità relazionale determina riflessi negativi sulle potenzialità evolutive motorie, cognitive ed

intellettive del soggetto. I campi d'intervento più significativi sono rappresentati da alterazioni dello sviluppo psicomotorio, disturbi cognitivi, problematiche relazionali, devianze della condotta e disturbi dell'organizzazione più complessa delle neuro funzioni. La psicomotricità prevede la messa in atto di attività motorie, ludiche ed espressivo/corporee con l'obiettivo di favorire uno sviluppo psicofisico armonioso.

- Servizio psicologico. Ha come finalità quella di garantire il miglior benessere psicologico possibile degli assistiti su vari livelli, attraverso un percorso di collaborazione con la famiglia, la scuola e gli operatori dei servizi clinico-sociali del territorio di appartenenza. All'interno dell'Istituto vengono effettuate attività specifiche: colloqui clinici, valutazioni psicodiagnostiche, supervisione degli operatori, sostegno psicologico.

- Servizio neuropsicologico. Definizione del profilo funzionale del bambino, avvalendosi dell'osservazione clinica e di metodiche di assesment standardizzate per giungere, ove necessario, alla pianificazione degli interventi.

Terapie fisiche e strumentali:

- elettroterapia antalgica (ionoforesi, tens dinamica, galvanica, interferenziale)
- elettroterapia di stimolazione (muscolo innervato e denervato)
- laserterapia i.r./he
- termoterapia (ultravioletti, infrarossi, radar)
- magnetoterapia
- ultrasuonoterapia in acqua
- ultrasuonoterapia a massaggio
- trazioni vertebrali meccaniche /cervicali, lombari)
- fisiotek (mobilizzazione passiva)
- pressoterapia

Massoterapia:

- trattamento parziale
- trattamento totale
- linfodrenaggio manuale
- riflessologia plantare

Fisioterapia:

- cinesiterapia segmentaria
- riabilitazione neuromotoria
- riabilitazione respiratoria
- rieducazione posturale
- riabilitazione in gruppo (max 6 persone)
- terapie manuali e miofasciali (pompaggio articolare e manipolazione delle fasce)
- trattamento mkenzie

Apparecchiature:

- apparecchi di elettroterapia
- elettromagnetoterapia
- magnetoterapia
- ultrasuonoterapia
- trazioni vertebrali
- fisiotek
- attrezzature varie per fisioterapia.

Condizioni e procedure di accesso:

Modalità di accesso a carico S.S.R.

Per accedere ai servizi previsti dai LEA (Livelli Essenziali Assistenza) a carico del Servizio Sanitario Regionale, il paziente deve presentarsi all'ufficio accettazione munito di:

- prescrizione del Medico di medicina generale o del Pediatra o degli specialisti delle strutture autorizzate all'emissione di prescrizioni per il S.S.R.;
- Tessera Sanitaria;
- eventuale attestato esenzione dal Ticket.

Sono esenti da Ticket i minori fino a 14 anni.

L'ufficio accettazione fisserà la visita specialistica del Medico Responsabile del Centro (Fisiatra o Neuropsichiatria infantile) il quale, previa verifica della possibilità di presa in carico, con il servizio sanitario, stenderà un Progetto-Programma Riabilitativo.

Modalità di accesso area minori a carico S.S.R

L'accesso all'area minori del sistema sanitario 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.

All'interno del sistema sanitario lavorano sei figure professionali specializzate in Età Evolutiva:

- Neuropsichiatra;
- Neuropsicologa/ Responsabile Area Minori;
- Logopediste;
- Psicomotricista.
- Psicologhe
- Neuropsicologhe

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.

Modalità di accesso area minori privato

L'accesso all'area minori privata avviene generalmente con prima visita Neuropsichiatrica, fanno eccezione i bambini che vengono inviati dagli specialisti quali dentisti per specifici problemi organici (deglutizione atipica).

Successivamente alla visita Neuropsichiatrica viene stabilita la tipologia di percorso da intraprendere, che sono elencati all'interno di uno specifico modulo.

Anche qui la valutazione prevede il coinvolgimento di vari terapisti, tra cui Neuropsicologa, Logopedista, Psicomotricista.

L'equipe è formata da:

- Neuropsichiatra;
- Neuropsicologa/ Responsabile Area Minori;
- Logopedista;
- Psicomotricista.

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.

Sono fatte salve le richieste di presa in carico con “bollino verde” – urgenza – che vengono valutate direttamente dai medici specialistici.

Accoglienza, presa in carico e dimissioni e modalità di erogazione del servizio

Il paziente sostiene una prima visita dal medico specialista che crea un fascicolo personale ed individua, all'interno dell'équipe, l'operatore al trattamento.

In base alle liste d'attesa, l'operatore addetto alla segreteria chiamerà il paziente e condividerà data di inizio delle terapie e organizzazione oraria.

Il paziente viene accolto nella sala accettazione dal personale addetto dove viene registrata la terapia con le relative firme. L'operatore consulta la cartella personale del paziente e accompagna il paziente presso il locale ove si svolgerà la prestazione riabilitativa. Viene la cartella fisioterapica che aggiorna ad ogni trattamento e viene effettuata la terapia pianificata. Al termine della terapia l'operatore accompagna il paziente presso la sala di accettazione dove viene stabilito o confermato l'appuntamento successivo dall'operatore dell'ufficio.

Al termine del ciclo di terapie pianificate l'operatore sanitario valuta l'efficacia della prestazione utilizzando scale di valutazione appropriate nonché colloquio con il paziente. Qualora l'operatore valuti la utilità di proseguire la fisioterapia l'operatore dell'ufficio di accettazione richiede proroga.

Il medico specialista valuta il caso decidendo o la dimissione o il proseguimento delle terapie tramite proroga confermando o modificando il piano terapeutico.

L'operatore dell'ufficio accettazione pianifica il nuovo ciclo di trattamento.

In casi particolari, laddove il medico specialista individui la necessità di orientare l'ospite verso altri Centri Sanitari, sarà premura dello stesso dotare il paziente di relazione medico-specialistica.

Per l'accesso alla documentazione sanitaria o per ottenerne il rilascio non sono previsti costi ed i tempi di attesa variano a seconda della presenza degli specialisti in Struttura.

Formazione, tirocinio

L'Istituto si è impegnato in iniziative finalizzate alla formazione e all'aggiornamento degli operatori socio-sanitari 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.

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.

E' 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.

Come riconoscere gli operatori del servizio IDR

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, 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.

Grazie per l'interesse accordatoci.