

***CARTA
DEI
SERVIZI SANITARI***

M-SQA01-06/2

I N D I C E

Presentazione a cura di Padre Nicola Rocca

√ Certificato di conformità alla norma UNI-EN-ISO 9001:2000 BVQI/Sincert n°184048 del
12 gennaio 2006

PARTE PRIMA:

| | |
|--|--------------|
| Presentazione e principi fondamentali | pagg. |
| Finalità dell'Ordine Trinitario | pag. |
| La Carta dei Servizi | pag. |
| L'Istituto di Gagliano del Capo | pag. |
| L'offerta di servizi sanitari | pag. |
| L'offerta di servizi formativi | pag. |
| L'offerta di servizi di aiuto e sostegno alla comunità | pag. |
| La struttura organizzativa dell'Istituto | pag. |
| Servizio di Riabilitazione Residenziale | pag. |
| Servizio di Riabilitazione semiresidenziale | pag. |
| Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale | pag. |
| Servizio di Riabilitazione Domiciliare | pag. |
| Servizio di Riabilitazione Psichiatrica Semiresidenziale | pag. |
| Elementi caratterizzanti l'organizzazione dei servizi | pag. |
| Le prestazioni/interventi riabilitativi in presenza del paziente | pag. |
| Valutazione ed osservazione | pag. |
| Intervento cognitivo-neuropsicologico | pag. |
| Intervento educativo | pag. |
| Intervento di fisioterapia | pag. |
| Intervento logopedico | pag. |
| Intervento psicologico-psicoterapico | pag. |
| Intervento di psicomotricità | pag. |
| Intervento di terapia occupazionale | pag. |
| Intervento pedagogico | pag. |
| Servizio Sociale | pag. |
| Le prestazioni / interventi in assenza del paziente | pag. |
| Principi ispiratori | pag. |
| Principi fondamentali erogazione dei servizi | pag. |

PARTE SECONDA:

| | |
|---|--------------|
| Standard di qualità, impegni e programmi | pagg. |
| Definizione standard di qualità del servizio | pag. |
| Strumenti di verifica, impegni e programmi | pag. |
| Valutazione della soddisfazione dell'utente | pag. |
| Pubblicazione dei risultati | pag. |
| Tutela ed inoltro di eventuali reclami | pag. |
| Standard di qualità – standard generali | pag. |
| Standard per l'orientamento, l'accoglienza e l'informazione sui servizi | pag. |
| Standard per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento | pag. |
| Standard per le relazioni con il personale | pag. |
| Standard per la completezza e chiarezza dell'informazione | pag. |
| Standard per la professionalità degli operatori | pag. |
| Comfort e pulizia della struttura | pag. |
| <i>Tabella riepilogativa degli standard generali</i> | <i>pag.</i> |
| Standard specifici per ogni servizio | |
| Standard specifici del servizio di riabilitazione residenziale e semiresidenziale | pag. |

| | |
|--|------|
| <i>Tabella di sintesi servizio di riabilitazione residenziale e semiresidenziale</i> | pag. |
| Standard specifici del servizio di riabilitazione ambulatoriale e domiciliare | |
| <i>Tabella di sintesi servizio di riabilitazione ambulatoriale e domiciliare</i> | pag. |
| Standard specifici del servizio di riabilitazione psichiatrica semiresidenziale | |
| <i>Tabella di sintesi servizio di riabilitazione psichiatrica semiresidenziale</i> | pag. |
| Gestione dei reclami ed indennizzi per il mancato rispetto degli impegni | pag. |
| Pubblicizzazione e validità della Carta dei Servizi | pag. |

| | |
|--|--------------|
| Parte Terza: Informazioni sulla struttura | pagg. |
| Cenni storici | pag. |
| L'Istituto di riabilitazione oggi | pag. |

MODULI ALLEGATI

| | |
|--|------|
| √ Contratto Istituto – Paziente di erogazione di prestazioni di riabilitazione residenziale | pag. |
| √ Contratto Istituto – Paziente di erogazione di prestazioni di riabilitazione semiresidenziale | pag. |
| √ Contratto Istituto – Paziente di erogazione di prestazioni di riabilitazione ambulatoriale | pag. |
| √ Contratto Istituto – Paziente di erogazione di prestazioni di riabilitazione domiciliare | pag. |
| √ Contratto Istituto – Paziente di erogazione di prestazioni di riabilitazione psichiatrica semiresidenziale | pag. |
| √ Consenso informato per ogni tipo di prestazione effettuata | pag. |
| √ Informativa ai sensi dell'art.13 del D.lgs.196/2003 | pag. |
| √ Dichiarazione di consenso | pag. |
| √ Scheda segnalazione di disfunzioni – suggerimenti – reclami da parte dei pazienti e delle loro famiglie | pag. |
| √ Presa visione da parte dei responsabili di Area/Settore ed autorizzazione alla pubblicazione e distribuzione | pag. |

PRESENTAZIONE

Ho il piacere di ripresentare la nuova revisione della Carta dei Servizi dell'Istituto - Centro di Riabilitazione dei Padri Trinitari di Gagliano del Capo, strumento utile a chi già frequenta la nostra struttura ed anche a tutti coloro che desiderano conoscere come accedervi.

Sono trascorsi sei anni dalla prima edizione e con il tempo oltre ai servizi di riabilitazione neurologica e psichiatrica l'Istituto ha migliorato l'offerta dei servizi formativi, delle esperienze di tirocinio, dei servizi di aiuto e sostegno alla comunità attraverso il Servizio Civile volontario ed il volontariato.

La Carta dei Servizi è la presentazione della nostra struttura, con le sue attività, le prestazioni offerte, gli impegni, la sua ispirazione ideale.

L'erogazione di "prestazioni" non esaurisce la "MISSION" dell'Istituto che è chiamato alla promozione di una nuova cultura di attenzione ai bisogni dell'uomo. Ed una nuova cultura si genera non attraverso un approccio esclusivamente scientifico all'uomo che soffre, ma attraverso la testimonianza e la valorizzazione della presenza dell'altro. Alla rimozione della sofferenza operata dalla società attuale l'Istituto risponde dando voce ai sofferenti, ai disabili, ai bambini ed agli anziani facendo diventare le loro istanze motivo di riflessione per tutti e da parte di tutti.

Le modalità di intervento in campo riabilitativo portano ad un approccio multidisciplinare a coloro che soffrono, ad un lavoro di équipe in cui l'Istituto e la famiglia (se presente), la comunità ed anche lo stato devono cooperare in vista del bene di tutti coloro che sono in situazione di necessità.

L'Istituto e con esso l'Ordine dei Padri Trinitari forte del suo carisma e della sua ispirazione ideale attraverso le sue attività e quelle di tutti i suoi Centri sparsi nel mondo, si offre al servizio della persona malata.

I servizi sanitari di riabilitazione, i servizi formativi e di aggiornamento del personale, le attività di volontariato, la formazione dei giovani e l'esperienza di solidarietà del servizio civile volontario sono la testimonianza di una nuova cultura che non rimuove il dolore e la sofferenza dalla realtà, che non privilegia l'apparire sull'essere, l'efficienza sulla solidarietà.

Ringrazio a nome mio personale e dell'Ordine Trinitario tutti i collaboratori che, con impegno giornaliero, si fanno carico di coloro che soffrono, coniugando la professionalità con il cuore.

Padre Nicola Rocca - Rettore

PARTE PRIMA

Presentazione e principi fondamentali

Finalità dell'Ordine Trinitario

Nel 1998 la Comunità Trinitaria ha festeggiato gli 800 anni della fondazione dell'Ordine Trinitario. Per la famiglia trinitaria è stato un anno giubilare, un anno di memoria storica e di speranza, un anno di rinnovamento alla luce della 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 nella liberazione da ogni forma di schiavitù compresa quella materiale, dell'abbandono, della solitudine, del dolore, della malattia. (Statuto provinciale, art.37, Napoli 3 luglio 1988).

L'Istituzione Trinitaria, Ente Morale dal 1975 (Decreto Presidente della Repubblica, 02.01.1975) ha carattere nazionale ed è presente in Friuli Venezia Giulia (Medea - GO), Basilicata (Venosa - PZ), Puglia (Andria - BA) e Gagliano del Capo con esperienze di vita, di servizi sociali, sanitari, formativi e cooperative di lavoro.

La carta dei servizi

Questa seconda revisione della Carta dei Servizi utilizza una versione tipografica ed un linguaggio molto semplice perché vuole essere innanzitutto un mezzo concreto per parlarvi dell'Istituto, della sua ispirazione ideale, delle attività, dei servizi e delle prestazioni che è in grado di fornire per poter attraverso il Vostro aiuto migliorarle.

Siamo consapevoli che chi si rivolge a noi ha bisogno di aiuto e molto spesso ha anche molta paura. La carta dei servizi è uno strumento che vi permetterà di conoscerci e quindi di superare l'iniziale estraneità e soggezione per consentirvi di essere partecipe di quanto viene fatto e di richiedere le prestazioni più appropriate. Inoltre conoscendoci ognuno potrà contribuire attraverso le sue segnalazioni a fornire elementi di miglioramento per rendere i nostri servizi e le nostre attività sempre più qualificate e rispondenti ai bisogni di ciascuno.

L'Istituto di Gagliano del Capo

Nel 1958, in via sperimentale, l'Istituto era già in funzione ed accoglieva bambini deboli di mente con lo scopo di fornire loro l'istruzione elementare e l'addestramento professionale in modo da renderli idonei alle esigenze della vita sociale.

Nel 1967 il Ministero della Sanità, Ufficio del Medico Provinciale di Lecce, concedeva l'autorizzazione ad aprire e gestire un Istituto Medico - Psico - Pedagogico per n°100 minori di sesso maschile.

Nel 1987, il 1 dicembre, l'Istituto si convenziona con la Regione Puglia, in base ***all'art.26 della L.N. n° 833/78*** (Istituzione del Servizio Sanitario Nazionale) per l'esercizio delle *funzioni di riabilitazione per soggetti portatori di minorazioni fisiche, psichiche, sensoriali e/o plurime dipendenti da qualunque causa in regime residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale.*

Nel dicembre 1995, l'Istituto si convenziona con l'Azienda Sanitaria Locale LE/2 - Maglie - *per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione psichiatrica in regime residenziale e semiresidenziale.*

Attualmente l'Istituto è **transitoriamente accreditato** con il Servizio Sanitario Nazionale per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione ex-art.26 L.N. n°833/78 in regime residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale, domiciliare ed extramurale. **Annualmente** tra il **Direttore Generale della ASL LE/2 - Maglie** ed il **Rettore dell'Istituto** viene stipulato un contratto di erogazione di prestazioni di riabilitazione con definizione del numero di prestazioni per singola tipologia da erogare nell'anno ed il relativo budget.

L'Istituto è convenzionato con l'A.S.L.LE/2 - Maglie - per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione psichiatrica semiresidenziale.

Il **10.01.2000** il nostro Istituto da **Bureau Veritas Qualità Italia** (ente di certificazione accreditato **SINCERT** (sistema nazionale di accreditamento per gli organismi di certificazione) è stato valutato e giudicato conforme ai requisiti della norma **ISO 9001:1994**; il **7 luglio 2003** ai requisiti della norma **ISO 9001:2000** ed il **12 gennaio 2006** è stato rilasciato il nuovo certificato (n° 184048) di conformità ai requisiti della norma valido sino al 21/12/2008, relativamente al seguente scopo:

“ Progettazione ed erogazione di servizi di riabilitazione socio - medico - psico - pedagogica di portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali in regime residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale, domiciliare ed extramurale e di servizi di riabilitazione psichiatrica di portatori di disagio psichico in regime semiresidenziale.

Progettazione e gestione di corsi di formazione professionale ed aggiornamento”.

L'Offerta di Servizi Sanitari

L'attività sanitaria di Riabilitazione è in continua e significativa espansione, sia in termini numerici sia per le patologie trattate. I pazienti residenti provengono dall'intera Regione Puglia, i pazienti semiresidenti, ambulatoriali e domiciliari dalla provincia di Lecce ed in modo particolare dai comuni facenti parte della Azienda Unità Sanitaria Locale LE/2 - Maglie.

Le tipologie di trattamento sono le seguenti:

- √ Riabilitazione neurologica Residenziale
- √ Riabilitazione neurologica Semiresidenziale
- √ Riabilitazione neurologica Ambulatoriale
- √ Riabilitazione neurologica Domiciliare
- √ Riabilitazione Psichiatrica Semiresidenziale

L'offerta di Servizi formativi

In piena sintonia con lo **Statuto Provinciale dell'Ordine della SS. Trinità** la sede operativa di Gagliano del Capo è *“sempre attenta all'aggiornamento delle tecniche e degli operatori secondo la medicina e la psicopedagogia”*, per elevare gli standard qualitativi del

personale già impegnato e per favorire un'adeguata formazione dei giovani che intendono costruire la propria professionalità nell'impegno nel settore dell'handicap psico-fisico-sensoriale, della prevenzione, del disagio minorile, dell'emarginazione sociale in genere.

L'area formazione è strutturata in 5 settori:

→ **Sviluppo Professionale:** una costante attività formativa è rivolta al personale sanitario, (medici, psicologi, fisioterapisti, logopedisti, infermieri professionali, ecc.), assistenziale ed educativo. Gran parte degli eventi rientrano nei programmi ECM (Educazione Continua in Medicina) che l'Istituto progetta ed eroga direttamente in quanto provider nazionale riconosciuto dal Ministero della Salute.

→ **Progetti formativi per accedere ai fondi interprofessionali per la formazione continua.** L'Istituto ha aderito, insieme all'ARIS (Associazione religiosi istituti socio – sanitari) ed all'AIOF (associazione italiana ospedalità privata), a FONTER (Fondo paritetico interprofessionale nazionale per la formazione continua del terziario) costituito da Confesercenti, CGIL, CISL e UIL. I Fondi sono stati avviati dal Ministero del Welfare con l'intento di sostenere in modo più incisivo le attività di formazione continua delle Aziende. L'Istituto ha partecipato al primo bando emanato nel 2006, ha presentato n°2 Progetti formativi diretti a quasi l'80% dei dipendenti che sono stati approvati e realizzati nel mese di maggio 2006.

→ **Settore Universitario:** in tale ambito rientra l'attività di tirocini formativi rivolta ai giovani, in convenzione con l'Università degli Studi di Lecce - Facoltà di Scienze della Formazione.

→ **Settore Scolastico:** in tale ambito rientra l'attività di tirocinio e stage rivolta ai giovani, in convenzione con molte istituzioni scolastiche di secondo grado, scuole professionali e con l'EnAIP – Puglia.

→ **Progetti e consulenze:** l'Istituto è sempre più chiamato ad affiancarsi ad altre organizzazioni non profit e/o ad Amministrazioni ed enti pubblici e privati per fornire consulenze per la progettazione e la formazione sia nel settore della riabilitazione che in quello sociale ed assistenziale

Significative le attività sinora realizzate:

- **corsi biennali** per la formazione di insegnanti di sostegno per la scuola materna, elementare, media e media superiore;
- **tirocinio guidato** per gli studenti del Corso di Laurea in Scienze dell'Educazione ed in Servizio Sociale;
- **Regione Puglia**, attività di progettazione, gestione, direzione e coordinamento didattico di **Corsi di formazione professionale – Area Emarginazione – Settore Hc_** (L.N. n° 845/78 e L.R. n°54/78) per soggetti portatori di handicap
- **Corsi di formazione post – diploma per Educatore socio – sanitario di comunità**, promossi, realizzati e gestiti d'intesa con l'Università degli Studi di Lecce – Dipartimento di Scienze pedagogiche, psicologiche e didattiche.
- **Provveditorato agli Studi di Lecce**, programmazione, organizzazione e gestione di corsi di aggiornamento per il personale docente:
 - Tecniche di comunicazione corporea e verbale degli alunni portatori di handicap.
 - La balbuzie in età prescolare e scolare

- I comportamenti - problema nella scuola dell'obbligo: aggressività, violenza, ansia, depressione, bullismo e l'inserimento del bambino iperattivo.
- **Comuni del Salento**, per la realizzazione di stages e corsi di formazione ed aggiornamento per il proprio personale in servizio.
 - **Istituti Professionali Statali per i Servizi Sociali**, per la realizzazione di stages didattici.
 - **C.I.S.E.R.P.P** - Scuola Triennale di Psicomotricità - Verona
 - **Servizio di Riabilitazione Ospedale Schio- Vicenza**, corsi di formazione ed aggiornamento su particolari tecniche riabilitative.
 - **Azienda Sanitaria Locale LE/2 - Maglie**, per la realizzazione di convegni ed incontri scientifico - culturali.
-
- **MINISTERO della SALUTE - Educazione continua in medicina - progettazione e gestione dall'anno 2002, in qualità di Provider, di corsi di formazione ed aggiornamento professionale per operatori della sanità:**
 - **La paralisi cerebrale infantile e le sue possibilità terapeutiche oggi** (29-30 novembre 2002)
 - **Autismo e modello psicoeducativo** (6-7 dicembre 2002)
 - **Update su i disturbi del comportamento: dagli aspetti clinici alle strategie di intervento** (6-7 settembre 2003)
 - **La rieducazione della funzione di alimentazione nel bambino con disordini deglutitori** (5-6 marzo 2004)
 - **Valutazione ed intervento nell'autismo** (14-18 marzo 2005)
 - **Comunicazione aumentativa ed alternativa** (6-8 giugno 2005)
 - **I disturbi emotivo - relazionali in età evolutiva** (20-22 settembre 2005)
 - **Diagnosi e terapia da deficit neuro-oftalmologici presenti nei bambini affetti da paralisi cerebrale infantile** (11-12 maggio 2006)
 - **La valutazione neuropsicologica in età evolutiva** (17-18 maggio 2006)
 - **Il Pronto soccorso aziendale: formazione nel campo delle emergenze urgenze** (23 maggio 2006)
 - **Norma UNI EN ISO 9001:2000 - la formazione strategico aziendale a garanzia del miglioramento continuo della qualità dei servizi sanitari** (29 maggio 2006)
 - **D. Lgs. 196/2003: il documento programmatico della sicurezza adottato nell'Istituto di Riabilitazione dei Padri Trinitari** (30 maggio 2006)
 - **La tossina botulinica** (23 settembre 2006)

Entro il primo trimestre di ogni anno viene predisposto il **“Piano di Formazione Annuale”** che prevede la progettazione e la programmazione di tutte le attività di

formazione ed aggiornamento dirette sia al personale dipendente e consulente della struttura sia agli operatori esterni.

L'offerta di servizi di aiuto e sostegno alla comunità

Servizio Civile Volontario

L'Istituto dei Padri Trinitari, in continuità con l'esperienza attuata per anni con gli obiettori di coscienza, offre ai giovani che intendono svolgere il Servizio Civile Volontario, un'opportunità formativa ed arricchente, spendibile nel mondo del lavoro, accanto a personale qualificato nel settore dei diversamente abili. Inoltre per i giovani iscritti presso l'Università degli Studi di Lecce, Facoltà di Scienze della Formazione, l'esperienza effettuata è riconosciuta con assegnazione di un congruo numero di crediti formativi. Il riconoscimento dei crediti, a seconda della tipologia dei corsi universitari, può riguardare corsi dell'area pedagogica, sociologica e filosofica.

La Regione Puglia con delibera n°29 del 1 febbraio 2006 ha istituito l'Albo Regionale degli Enti e delle Organizzazioni di Servizio Civile della Puglia.

Le competenze in materia di Servizio Civile sono transitate dallo Stato alle Regioni e la Puglia ha concluso lo scorso 15 settembre il procedimento istruttorio per l'accreditamento e l'iscrizione all'Albo degli enti e delle Associazioni presenti in Regione.

Sono 229 gli Enti e le Associazioni iscritte all'Albo Regionale Pugliese per il 2006 e che potranno sino al 31 ottobre c.a. presentare progetti di servizio civile per il 2007.

L'Istituto dei Padri Trinitari sin dal 2004 ha realizzato in favore dei disabili residenti, semiresidenti, ambulatoriali e domiciliari i seguenti Progetti di Servizio Civile:

- √ **“Colorando i giorni”**, volontari impegnati n°6, gennaio - dicembre 2005;
- √ **“Colorando i giorni 2”**, attività rivolte volontari impegnati n°18, settembre 2005-agosto 2006;
- √ **“Testata d'angolo”**, volontari impegnati n°12, settembre 2006 – agosto 2007;
- √ **“Integral - mente”**, volontari impegnati n° 18; procedure di selezione in corso

Il Volontariato

Il volontariato rappresenta da sempre una delle caratteristiche peculiari dell'Ordine della SS. Trinità. Lo dimostrano la valorizzazione ed il costante sviluppo dell'Opera Trinitaria nei Paesi più poveri del mondo. Sono quasi 300 le case trinitarie presenti in Africa, Asia, America ed Europa. L'Opera dei Trinitari è fondamentalmente Opera di Evangelizzazione che si esprime, naturalmente, in azioni concrete a favore dei più deboli: mense per i poveri, centri di accoglienza per bambini abbandonati e/o orfani, per adolescenti e giovani donne, per anziani, centri di riabilitazione per disabili, comunità terapeutiche per tossicodipendenti, centri di assistenza per malati terminali, centri di formazione ed inserimento degli ex-detenuti, assistenza sanitaria negli ospedali, istruzione scolastica e formazione professionale, ecc.

Nel nostro Istituto – Centro di Riabilitazione si sperimenta e si condivide quotidianamente la sofferenza e la fatica di vivere delle persone in difficoltà. I rapporti tra il nostro Istituto e le Associazioni di Volontariato sono regolati da apposite convenzioni e/o partenariati. I volontari collaborano con il personale nelle attività di socializzazione dei pazienti (tempo libero, sostegno alla persona, animazione, attività teatrali, assistenza al pasto, sostegno scolastico, ecc.) offrendo anche un supporto indispensabile alle famiglie. L'Istituto realizza per i volontari regolari incontri di informazione – formazione ed inoltre i volontari partecipano alle riunioni con il personale delle varie attività, discutendo i problemi dei pazienti per favorire un migliore coordinamento degli interventi: tutto ciò con il fine di contribuire concretamente al miglioramento della qualità dell'assistenza e per realizzare una sempre maggiore integrazione.

La struttura organizzativa dell'Istituto.

La dotazione di risorse umane è stabilita in base alle indicazioni di disposizioni normative e di linee guida nazionali e regionali.

Il Consiglio Provinciale dell'Ordine dei Padri Trinitari è titolare della nomina del **Rettore**. Al Rettore è affidata la Direzione Generale dell'Istituto. Ha la responsabilità di definire le strategie di intervento ed assicurare il raggiungimento degli obiettivi generali con un utilizzo efficace ed efficiente delle risorse disponibili. Ha la responsabilità degli affari generali dell'Ente, gestendo in proprio le pubbliche relazioni e dando indirizzi sul reperimento delle risorse finanziarie, sulla stipula di convenzioni e collaborazioni, sulla gestione del patrimonio dell'Ente, sul reperimento, formazione ed aggiornamento degli operatori, sulle modalità di valutazione dei carichi di lavoro e sulle dotazioni ritenute standard per le attività svolte.

Si avvale della collaborazione di **medici e tecnici laureati**, (neurologo, neuropsichiatra dell'infanzia e dell'adolescenza, fisiatra, psicologi, pedagogisti), di **personale di riabilitazione**, (fisioterapisti, psicomotricisti, logopedisti, infermieri professionali, assistenti sociali, educatori professionali, tecnici di musicoterapia), di **personale di area sanitaria**, (educatori, educatori socio-sanitari di comunità, assistenti ed accompagnatori disabili, assistenti socio-sanitari con funzioni educative e di sostegno) di **personale per le attività complementari e collegate**.

L'Istituto, ai sensi della **L.N. n°626/1994** attraverso il **Documento sulla Sicurezza Aziendale**, ha delineato un percorso di Prevenzione e di Protezione attraverso l'enunciazione di principi e misure generali di tutela, soggetti e loro obblighi, strumenti organizzativi e strumenti di gestione. Il personale è opportunamente addestrato ad intervenire per controllare gli eventuali incendi e tutelare la sicurezza dei pazienti disabili.

A tal fine è stato nominato un Medico Competente ed è stato predisposto il Piano di Emergenza con l'elenco dei componenti incaricati all'evacuazione, all'antincendio ed al primo soccorso. Il Piano detta le norme di comportamento da seguire per fronteggiare con

efficacia e determinazione le diverse situazioni di emergenza. Inoltre vengono annualmente realizzati corsi di formazione ed aggiornamento per il personale coinvolto e viene garantita l'informazione a tutti i lavoratori riguardo ai rischi connessi all'attività lavorativa svolta.

Personale dipendente al 30 novembre 2006 - n°95 FT, n°5 PT
Personale consulente al 30 novembre 2006 - n° 28

Padre Nicola ROCCA
RETTORE
0833/797200

Dott.ssa De Iaco Maria Grazia
Responsabile di Direzione Medica, Neuropsichiatra Infantile
0833/797206

Servizio Psicologico: 0833/797212
Servizio Pedagogico: 0833/797219
Servizio Sociale: 0833/797215
Servizi di Formazione: 0833/797219 - 0833/797203
Servizio di Gestione Sistema Qualità: 0833/797203
Servizio Civile Volontario: 0833/797232
Servizi Amministrativi: 0833/797213 - 0833/797201 - 0833/797246

Servizio di Riabilitazione Residenziale.

il servizio è attivo 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno

Servizio di Riabilitazione Semiresidenziale

il servizio è attivo dal lunedì al venerdì per 7 ore giornaliere

Destinatari: soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche, sensoriali e/o plurime dipendenti da qualunque causa.

Patologie maggiormente assistite: autismo e disturbi gravi dello sviluppo; epilessia generalizzata; sindrome di Down ed altre anomalie cromosomiche; ritardo mentale di grado lieve, moderato e grave con disturbi del comportamento e compromissione del grado di autosufficienza; stati psicotici su base organica.

Età: dai 6 ai 35 anni

Provenienza: territorio nazionale

Modalità di accesso: i pazienti possono contattare il servizio sociale dell'istituto telefonicamente o di persona che provvede ad informare l'utente sui requisiti necessari per usufruire del servizio richiesto. In caso di corrispondenza bisogno/offerta il Servizio Sociale provvede a prenotare la "prima visita" che sarà effettuata entro un tempo medio di attesa pari a 7 giorni.

Nel corso della prima visita effettuata dal Neurologo e/o Neuropsichiatra infantile, dallo Psicologo e dall'Assistente Sociale viene valutata l'idoneità all'inserimento.

I risultati della prima visita sono comunicati al paziente dal Servizio Sociale entro 24 ore.

In caso di disponibilità immediata di posti viene redatto il Progetto Riabilitativo Individuale Iniziale ed inviato al Medico di Base.

La presa in carico è subordinata alla prescrizione del periodo di trattamento a cura del Medico di Base secondo quanto definito dall'art. 26 della L.N. n°833/78 e dalla DGR n°1003/99.

All'atto dell'ammissione il paziente dovrà presentare la seguente documentazione:

- √ regolare prescrizione del Medico di Base
- √ certificato contestuale
- √ copia codice fiscale
- √ libretto attestante le vaccinazioni
- √ copia attestato di invalidità
- √ tessera sanitaria (per i pazienti residenziali con cancellazione del medico di scelta ed attribuzione del medico di base del distretto di ubicazione dell'istituto)
- √ tessera esenzione pagamento ticket sulle prestazioni sanitarie
- √ esiti accertamenti medici richiesti: emocromo, glicemia, GOT, GPT, UGT, fosfatasi alcalina, azotemia, creatininemia, VES, protidogramma, urine, markes epatite A,B,C, VDRL, WIDAL-WRIGHT, Mantoux, Anti-HIV, Vaccinazione epatite C, ECG, RX torace.

All'utente ed ai familiari viene consegnata la seguente documentazione:

- √ Carta dei Servizi
- √ Modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy
- √ Copia del contratto Istituto - Paziente di Riabilitazione residenziale o semiresidenziale
- √ Copia consenso informato per ogni tipo di prestazione effettuata

L'Istituto garantisce la seguente tipologia di interventi:

- √ Assistenza medico - specialistica (neurologo, neuropsichiatra, fisiatra)
- √ Assistenza medico - generica
- √ Assistenza infermieristica
- √ Trattamenti farmacologici (per i pazienti residenti)
- √ Assistenza autonomie personali
- √ Psicodiagnosi ed osservazione psicologica
- √ Consulenza e sostegno alle famiglie
- √ Consulenza e sostegno all'équipe scolastica
- √ Osservazione e trattamento neuropsicologico
- √ Osservazione e trattamento logopedico
- √ Osservazione e trattamento psicomotorio
- √ Osservazione e trattamento kinesiterapico
- √ Attività pedagogica
- √ Attività educative: recupero e potenziamento autonomie, attività manuali in laboratori interni, attività occupazionali, attività di socializzazione, attività ludico-espressiva, attività sportiva.

L'Istituto garantisce inoltre i seguenti servizi:

- √ alloggio ed utilizzazione degli spazi comunitari
- √ vitto comprendente: colazione, pranzo, merenda e cena, secondo quanto stabilito dalle tabelle dietetiche approvate dal competente servizio di igiene alimentare della ASL di ubicazione dell'Istituto.
- √ manutenzione , lavaggio e sanificazione della biancheria comunitaria e trattamento di pulizia e manutenzione di quella individuale e del vestiario

Il metodo di lavoro prevede:

- √ elaborazione, al momento dell'ingresso, di un Progetto Riabilitativo Individuale Iniziale
- √ periodo di osservazione della durata massima di 45 giorni, definizione del Progetto Riabilitativo individuale con programmi riabilitativi, programmazione degli interventi;
- √ Verifica ogni 6 mesi e/o al bisogno con aggiornamento / revisione del progetto riabilitativo individuale.

Valutazione, intervento e verifica rappresentano un processo in cui il feedback in ogni momento informa ed orienta il processo stesso.

Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00
il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00

Servizio di Riabilitazione Domiciliare

Destinatari: soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche, sensoriale e/o plurime dipendenti da qualunque causa.

Patologie maggiormente assistite in età evolutiva

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

Patologie maggiormente assistite in età adulta:

Disabilità motorie e del linguaggio; patologie del sistema nervoso centrale e periferico (paralisi post-ictus, emiparesi, tetraparesi, sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, sindrome di Parkinsons, nevriti e polinevriti, demenza senile, ecc.); esiti di traumi ed interventi chirurgici; disturbi motori e cognitivo linguistici post-trauma cranico o post tumori, patologie neoplastiche.

Età: senza nessuna limitazione

Modalità di accesso:

I pazienti possono contattare il servizio sociale dell'Istituto telefonicamente o di persona che provvede ad informare l'utente sui requisiti necessari per usufruire del servizio richiesto. In caso di corrispondenza bisogno/offerta il servizio sociale prenota la "prima visita" che sarà effettuata entro un tempo medio di attesa di 7 giorni.

Per i pazienti di età minore la prima visita è effettuata dal neuropsichiatra infantile, per i pazienti di età adulta è effettuata dal neurologo e/o dal fisiatra, per i pazienti richiedenti il trattamento domiciliare è effettuata dal fisiatra e dal fisioterapista. Al termine della prima visita viene compilato il "verbale presa in carico paziente" ed in caso di immediata disponibilità di posti il "progetto riabilitativo individuale" con

l'indicazione degli interventi previsti durante il periodo di presa in carico. Per i pazienti di età minore il "progetto riabilitativo individuale" viene elaborato al termine del periodo di osservazione della durata massima di 45 giorni.

Il "verbale presa in carico" ed il "progetto riabilitativo individuale" sono consegnati in duplice copia al paziente e/o alla sua famiglia che consegnerà una delle copie al medico di base per il rilascio dell'autorizzazione al trattamento riabilitativo.

In caso di non immediata disponibilità di posti si procede all'iscrizione del nominativo nella lista di attesa.

Al momento della presa in carico il paziente dovrà presentare:

- √ regolare prescrizione del Medico di Base
- √ certificato contestuale
- √ copia codice fiscale
- √ copia certificato di invalidità

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

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

L'Istituto garantisce la seguente tipologia di interventi:

- √ osservazione neuropsichiatrica, neurologica, fisiatrice
- √ osservazione ed intervento psicologico per lo sviluppo delle competenze cognitive e relazionali
- √ osservazione ed intervento pedagogico per lo sviluppo dell'apprendimento
- √ osservazione e trattamento logopedico (individuali e di gruppo)
- √ osservazione e trattamento motorio e psicomotorio
- √ osservazione e trattamento kinesiterapico
- √ consulenza e sostegno alle famiglie
- √ consulenza e sostegno all'équipe scolastica
- √ adempimenti di cui alla LN n°104/92 per l'integrazione scolastica

Il metodo di lavoro prevede:

- √ elaborazione del "progetto riabilitativo individuale" iniziale
- √ periodo di osservazione della durata massima di 45 giorni e definizione del "progetto riabilitativo individuale" con programmi riabilitativi e programmazione degli interventi
- √ verifica ogni 6 mesi e/o in relazione al periodo di trattamento autorizzato con aggiornamento/ revisione progetto

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

Servizio di Riabilitazione Psichiatrica Semiresidenziale.

il servizio è attivo presso il Centro Diurno ubicato in Gagliano del Capo, Via Luigi Vitali,
dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 15.30

Destinatari: soggetti di provenienza territoriale il cui disagio è riferibile a cause diverse ed ascrivibile ad una patologia psichiatrica.

Età: max. 35 anni

Provenienza: territorio provinciale

Modalità di accesso. Il ricovero è subordinato alla segnalazione da parte del centro di salute mentale di residenza del paziente al Servizio Sociale dell'Istituto che provvede a prenotare la "prima visita" che sarà effettuata entro un tempo medio di attesa pari a 7 giorni.

Nel corso della prima visita effettuata dallo psicologo e dall'Assistente Sociale viene valutata l'idoneità all'inserimento.

I risultati della prima visita sono comunicati al paziente ed al centro di Salute Mentale entro 24 ore.

In caso di disponibilità immediata di posti viene redatto d'intesa con il Centro di Salute Mentale il Progetto Terapeutico Riabilitativo Iniziale.

All'atto dell'ammissione il paziente dovrà presentare:

- √ certificato contestuale
- √ copia codice fiscale
- √ libretto attestante le vaccinazioni
- √ esiti accertamenti medici richiesti: emocromo, glicemia, GOT, GPT, UGT, fosfatasi alcalina, azotemia, creatininemia, VES, protidogramma, urine, markes epatite A,B,C, VDRL, WIDAL-WRIGHT, Mantoux, Anti-HIV, Vaccinazione epatite C, ECG, RX torace.

All'utente ed ai familiari viene consegnata la seguente documentazione:

- √ Estratto della carta dei servizi relativo al servizio di riabilitazione psichiatrica semiresidenziale
- √ modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy
- √ copia del contratto istituto - paziente di erogazione di prestazioni di riabilitazione psichiatrica semiresidenziale
- √ copia consenso informato per ogni tipo di prestazione effettuata

L'Istituto garantisce la seguente tipologia di interventi:

- √ Assistenza infermieristica
- √ Valutazione psicologica
- √ Attività psicoterapeutica
- √ Osservazione e trattamento kinesiterapico (se previsto nel Progetto Terapeutico Riabilitativo)
- √ Attività educative strutturate interne ed esterne
- √ Programmi occupazionali utilizzabili in senso lavorativo anche mediante l'utilizzazione di maestri artigiani
- √ Programmi di animazione sociale
- √ Incontri di sostegno alle famiglie

L'Istituto garantisce inoltre i seguenti servizi:

- √ trasporto quotidiano dal domicilio al centro diurno e viceversa
- √ pranzo

Il metodo di lavoro prevede:

- √ elaborazione d'intesa con il Centro di Salute Mentale di un Progetto terapeutico riabilitativo iniziale;
- √ periodo di osservazione della durata massima di 30 giorni, definizione del Progetto terapeutico Riabilitativo con programmi riabilitativi e programmazione degli interventi
- √ Verifica interna del Progetto ogni 6 mesi e/o al bisogno
- √ Verifica annuale del Progetto Terapeutico Riabilitativo con gli operatori responsabili del Centro di Salute Mentale

Elementi caratterizzanti la nostra organizzazione dei servizi.

La nostra struttura di riabilitazione opera non solo in regime di degenza (trattamento residenziale), ma anche con forme alternative al ricovero (trattamento semiresidenziale, ambulatoriale, domiciliare) che consentono al soggetto la permanenza nell'ambiente normale di vita.

La modalità di erogazione di tutte le nostre prestazioni richiede **la presa in carico globale del soggetto** attraverso una metodologia interdisciplinare con apporti clinici, psicologici, pedagogici e sociali per la definizione di una diagnosi funzionale, per l'individuazione dei bisogni e la valutazione delle risorse attraverso l'osservazione del comportamento e la gestione del Progetto Riabilitativo Individuale.

Ogni **Progetto Riabilitativo Individuale** definisce i settori in cui attuare l'intervento riabilitativo e, per ogni intervento le motivazioni per le quali viene proposto e gli obiettivi che si intendono raggiungere, i tempi previsti e le professionalità da impiegare. Ogni **intervento riabilitativo** viene predisposto, monitorato e verificato periodicamente e/o al bisogno dall'équipe multidisciplinare attraverso interventi collegiali sia interni che esterni (incontri di sintesi e verifica con gli operatori sociali e sanitari dei servizi di riabilitazione pubblici, con servizi sociali territoriali, con gli operatori scolastici in caso di utenti frequentanti la scuola dell'obbligo).

Le prestazioni/interventi riabilitativi in presenza del paziente

- **Valutazione ed osservazione**

attività finalizzata alla definizione della diagnosi, del profilo di disabilità complessivo, della disabilità oggetto di intervento e del livello di gravità.

Include: prima visita medica specialistica (*le diagnosi mediche vengono redatte in base alla classificazione DSM-IV - Manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali e si utilizzano scale di valutazione clinica specifiche per diverse patologie*), visita medica specialistica di controllo, valutazione neuropsicologica, valutazione pedagogica, somministrazione di test di sviluppo intellettuale (test di memoria, test delle funzioni esecutive, test delle abilità visuo spaziali), di test proiettivi e della personalità, esame psicodiagnostico (compresa l'osservazione del gioco e comportamentale), valutazione protesica.

- **Intervento cognitivo - neuropsicologico:**

intervento sulle alterazioni delle funzioni cognitive superiori conseguenti a danni del SNC con lo scopo di migliorare il linguaggio, la memoria, l'attenzione e la percezione anche mediante ausili informatici.

• **Intervento educativo:**

attività educativa nell'ambito dell'autonomia personale e/o del gioco o attività finalizzata alla formazione dei disabili in ambienti lavorativi; risocializzazione, animazione e ricreazione con finalità di integrazione sociale. Intervento volto al recupero equilibrato della personalità con obiettivi educativo-relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana.

• **Intervento di fisioterapia:**

L'intervento mira al massimo recupero possibile delle funzioni lese avvalendosi dei concetti derivanti dalle moderne teorie (teoria sistemica, del controllo motorio, terapia ecologica, ecc.) anche attraverso l'uso di ortesi ed ausili personalizzati.

• **Intervento logopedico**

Valutazione e trattamento riabilitativo dei disturbi del linguaggio, della comunicazione e dell'apprendimento. Più precisamente la logopedia è la disciplina finalizzata all'intervento preventivo e riabilitativo dei disturbi del linguaggio, della voce, della comunicazione di qualsiasi origine (organica e non) nelle varie fasce di età (evolutiva ed adulta), interviene nelle difficoltà degli apprendimenti scolastici (lettura e scrittura) ed imposta, nei casi più gravi, la comunicazione aumentativa con l'uso di ausili informatici.

• **Intervento psicologico – psicoterapico:**

intervento di sostegno psicologico, individuale e di gruppo, a soggetti in età evolutiva, adulta e geriatrica e/o alla famiglia durante il percorso riabilitativo.

• **Intervento di psicomotricità:**

trattamento dei disturbi psicomotori, delle disarmonie evolutive della comunicazione, dell'apprendimento e della relazione, L'intervento favorisce l'evoluzione delle varie tappe dello sviluppo psicomotorio ed del comportamento mediante tecniche cognitive - comportamentali.

• **Intervento di terapia occupazionale:**

trattamento delle difficoltà motorie e prassiche che riducono l'evoluzione dell'autonomia, delle attività e dell'inserimento scolastico, lavorativo e sociale. L'intervento migliora le attività prassiche, percettive e grafo-motorie, individua ortesi ed ausili, anche informatici, per migliorare le autonomie funzionali e favorire l'inserimento sociale.

• **Intervento pedagogico**

L'intervento pedagogico ha lo scopo di migliorare la relazione e la comunicazione, potenziare le abilità cognitive, favorire un efficace collaborazione tra educatori ed insegnanti al fine di migliorare l'integrazione del disabile nella realtà sociale e scolastica.

• **Servizio Sociale**

Il servizio sociale attua interventi sul singolo, sulla famiglia, sui gruppi, sulla comunità attraverso l'analisi della domanda, la ricerca, la raccolta e la valutazione della documentazione. Colloqui individuali e/o familiari, visite domiciliari, consultazioni telefoniche, progetti di intervento, riunioni con referenti scolastici, educativi, sanitari e/o altri.

Attivazione conduzione e gestione della rete delle risorse, relazioni sociali, progetti di intervento, verifica periodica dell'inserimento in struttura attraverso la valutazione in équipe dello stato di attuazione dei singoli Progetti Riabilitativi Individuali

Le prestazioni / interventi in assenza del paziente

• **Elaborazione/revisione progetto**

elaborazione iniziale del progetto e la sua periodica revisione.

• **Counseling:**

attività di supporto alla famiglia, alla scuola e per eventuali attività socio-ludico-ricreative, nonché all'orientamento professionale, alla conclusione dell'obbligo scolastico (per utenti in età evolutiva)

• **Riunione d'équipe:**

la riunione di presentazione del caso, di verifica periodica e di programmazione sul singolo utente sia con operatori della propria équipe e/o struttura che con operatori di altri servizi e/o strutture.

• **Adempimenti di cui alla L.N. n°104/92 per l'integrazione scolastica:**

attività effettuata relativamente agli adempimenti per l'integrazione scolastica definiti nella legge n°104/1992.

Principi ispiratori.

L'Istituto-Centro di Riabilitazione dei Padri Trinitari consapevole del carisma originario intende perseguire la qualità dei propri servizi per fornire ai cittadini, che vi si rivolgono, le prestazioni più qualificate all'interno di un sistema organizzativo che ha come proprio centro il cittadino/ utente.

Tendere alla qualità dei servizi erogati significa orientare le strategie e gli sforzi di tutta l'organizzazione verso questo risultato: **il punto di forza** è il coinvolgimento di tutti gli operatori impegnati nei vari livelli di responsabilità in un processo di miglioramento continuo sia della qualità tecnica delle prestazioni che della qualità della relazione tra gli stessi operatori ed i cittadini/ utenti.

La direzione generale dell'Istituto dei Padri Trinitari nel garantire la qualità dei servizi offerti ricerca e valorizza il proprio ruolo a livello provinciale e regionale anche sul terreno della solidarietà sociale, della cultura professionale, del collegamento con le altre Istituzioni.

I principi ispiratori dell'attività quotidiana sono riconducibili a quelli espressi nella /o:

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....."

Costituzione italiana, 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....."

Statuto Provinciale Ordine della Santissima Trinità, Napoli 1988, art.32 e 37, "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" " 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 handicappate, 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 ha affidati. 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".

Legge nazionale n°833 del 23.12.1978 – Istituzione del Servizio Sanitario Nazionale, art.26 "Le prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, dipendenti da qualunque causa, sono erogate dalle Unità Sanitarie Locali attraverso i propri servizi. L'Unità Sanitaria Locale quando non sia in grado di fornire il servizio direttamente, vi provvede mediante convenzioni con Istituti esistenti nella Regione in cui abita l'utente o anche in altre Regioni, aventi i requisiti indicati dalla legge....."

Legge nazionale n°104 del 5.02.1992 – Legge – quadro per l'assistenza ed i diritti delle persone handicappate, art.1 – " La Repubblica garantisce il pieno sviluppo della dignità umana ed i diritti di libertà ed autonomia(...), e ne promuove la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro, nella società (...), persegue il recupero funzionale e

sociale(...), assicura i servizi e le prestazioni per la prevenzione, la cura e la riabilitazione delle minorazioni”.

Legge nazionale. n°502/92 ha riorganizzato l'assistenza sanitaria ed ha introdotto con l'art.14 “Diritti del cittadino” una serie di strumenti finalizzati a garantire la buona qualità dell'assistenza. In particolare ha introdotto una serie di “indicatori” relativi alla personalizzazione, umanizzazione, informazione, confort e prevenzione per valutare la qualità delle prestazioni erogate. Gli indicatori che rientrano nell'ambito dell'art.14 “diritti dei cittadini” riguardano il punto di vista e le aspettative dei cittadini. Essi possono essere definiti come indicatori del grado di soddisfazione degli utenti e sono ricollegabili alla adeguatezza, accessibilità, equità, al rapporto operatore/paziente, all'umanizzazione, alla privacy, al confort.

Ministero della Sanità, Linee - Guida n°2 del 1995, Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale.

Ministero della Sanità, Provvedimento del 7 maggio 1998, Linee-Guida per le attività di riabilitazione.

- **Regione Puglia** , Piani sanitari Regionali e Documenti di indirizzo economico - funzionale del servizio sanitario regionale.

Principi fondamentali di erogazione dei servizi.

La carta dei servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti. L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

a) Imparzialità

Le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

b) Continuità

L'istituto garantisce l'attuazione di un Progetto riabilitativo individuale in modo continuativo, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

c) Tutela del diritto di scelta per ogni cittadino

L'istituto garantisce l'attuazione del diritto di scelta dell'utente attraverso l'informazione tecnica

d) Partecipazione

L'istituto garantisce la partecipazione degli utenti e delle famiglie attraverso la concessione di spazi per le riunioni degli utenti e dei familiari, l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso e le periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione da parte dell'utenza delle prestazioni erogate e della qualità dei servizi attraverso un questionario predisposto.

e) Efficienza ed efficacia

L'istituto è costantemente impegnato a garantire la promozione della salute e l'utilizzo ottimale delle risorse finanziarie ed umane.

f) Eguaglianza dei diritti

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, anche se va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promovendo trattamenti che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione.

g) Rispetto dei diritti della dignità e della riservatezza

In nessun modo le esigenze diagnostiche, terapeutiche ed organizzative devono compromettere i bisogni della persona malata.

PARTE SECONDA

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Definizione standard di qualità del servizio

Sono definiti:

1 - Fattori di qualità di un servizio gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa esperienza concreta di quel servizio.

I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

2 - Indicatori di qualità di un servizio le variabili quantitative o i parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

3 - Standard di qualità sono i valori attesi per un certo indicatore.

Gli standard di qualità a loro volta si suddividono in:

- a) **standard generali** e rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese
- b) **standard specifici** e si riferiscono invece a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente che può verificarne direttamente il rispetto.

Strumenti di verifica di impegni e programmi - Valutazione della soddisfazione dell'utente

L'Istituto si è dotato di un Manuale di Gestione del Sistema Qualità dove sono chiaramente indicati tutti gli aspetti della sua attività istituzionale.

L'Istituto ha anche individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri utenti e delle loro famiglie e del livello di soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro (in particolare del personale di riabilitazione in quanto in rapporto quotidiano con gli utenti) per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

Vengono pertanto individuati come indicatori di qualità dei servizi:

- 1) L'indice di soddisfazione dell'utente e della sua famiglia
- 2) L'indice di soddisfazione degli operatori

Annualmente l'Istituto sottopone agli utenti ed alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione

Pubblicazione dei risultati

L'Istituto elabora annualmente una relazione sui risultati emersi dove vengono parimenti specificati gli interventi e le azioni che si intendono intraprendere per il miglioramento della qualità dei servizi. Tale documento viene portato a conoscenza degli utenti ed delle loro famiglie, degli operatori dell'Istituto, degli interlocutori istituzionali (ASL, Medici di base, Associazioni, ecc.) e di chiunque ne faccia richiesta.

Tutela e inoltro di eventuali reclami all'Istituto

La tutela dei diritti dell'utente viene garantita attraverso diversi strumenti:

- ✓ procedura interna per la gestione dei reclami;
- ✓ Ufficio qualità che raccoglie le notizie relative ai reclami inoltrati, le sottopone alla Direzione ed attiva le iniziative dirette al superamento dei disservizi segnalati;

L'Istituto assicura che qualsiasi violazione ai diritti del paziente – utente e agli standard fissati dalla presente Carta dei Servizi, può essere segnalata dal diretto interessato o da un suo familiare compilando la “Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami” in distribuzione presso l'Ufficio Centralino.

La scheda compilata può essere depositata nella cassetta posta all'ingresso dell'istituto oppure spedita al seguente indirizzo:

Ufficio Qualità – Istituto di Riabilitazione dei Padri Trinitari – Piazza Padri Trinitari – 73034 Gagliano del Capo (Le)

A ciascun quesito il Rettore fornirà risposta scritta entro 30 giorni.

STANDARD QUALITÀ

Standard generali

Sono gli impegni riferiti a tutte le prestazioni offerte dall'Istituto.

Standard per l'orientamento, l'accoglienza e l'informazione sui servizi

Disponibilità di una segnaletica interna

L'Istituto dispone di una segnaletica chiara e comprensibile per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi.

Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari

Dopo la prima visita, in caso di parere favorevole alla presa in carico, viene consegnata all'utente la seguente documentazione:

- √ Estratto della carta dei servizi relativo al servizio richiesto
- √ Modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy
- √ Copia del contratto di riabilitazione Istituto - Paziente relativo al servizio da usufruire
- √ Copia consenso informato per ogni tipo di prestazione effettuata

Tempo di risposta al reclamo

L'Istituto provvederà a rispondere al reclamo entro 30 giorni dal momento del ricevimento.

Standard per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento

Rispetto della normativa della privacy

L'Istituto nello svolgimento delle proprie attività garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del D. Lgs.n°196/2003

Condivisione del progetto riabilitativo con la famiglia

Il progetto riabilitativo individuale tiene conto in maniera globale dei bisogni, delle preferenze del paziente (e/o dei suoi familiari, quando è necessario), delle sue menomazioni, disabilità e, soprattutto, delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei suoi fattori ambientali, contestuali e personali. Tale progetto è condiviso con la famiglia e comunicato al Medico di Base.

Standard per le relazioni col personale

Riconoscibilità degli operatori

L'Istituto assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile.

Standard per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria

Comunicazione alla famiglia del Progetto Riabilitativo

I familiari sono informati sul Progetto ed i programmi riabilitativi che il paziente seguirà all'interno dell'Istituto.

Elaborazione di una relazione finale di dimissione per il MdB

All'atto della dimissione dell'utente, l'Istituto rilascerà una relazione medica conclusiva al Medico di base del paziente.

Standard per la professionalità degli operatori

Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi

L'Istituto garantisce da parte del personale in servizio il possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

Formazione continua degli operatori

L'Istituto assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori predisponendo un piano formativo annuale.

Comfort e pulizia delle strutture

Esistenza di servizi di ristoro (distributori automatici)

Presso la struttura sono dislocati distributori automatici di snack e bevande funzionanti 24 ore al giorno.

Esistenza di telefoni accessibili agli utenti

All'interno dell'Istituto sono disponibili telefoni pubblici sia per gli utenti che per i visitatori.

Igiene degli ambienti

La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno viene assicurata quotidianamente. Quando occorre la pulizia viene ripetuta più volte nel corso della stessa giornata.

Tabella riepilogativa degli standard generali

| FATTORI DI QUALITÀ | INDICATORE | | STANDARD |
|--|-------------------|--|-----------------|
| Orientamento, accoglienza e informazione sui servizi | 1 | Disponibilità di una segnaletica interna | √ |
| | 2 | Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari | √ |
| | 3 | Tempo di risposta al reclamo | 30 gg |
| Personalizzazione e umanizzazione del trattamento | 4 | Rispetto della normativa della privacy | √ |
| | 5 | Condivisione del progetto riabilitativo con la famiglia | √ |
| Relazioni col personale | 6 | Riconoscibilità degli operatori | √ |
| Completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria | 7 | Comunicazione alla famiglia del Progetto Riabilitativo | √ |
| | 8 | Elaborazione di una relazione finale di dimissione per il MdB | √ |
| Professionalità degli operatori | 9 | Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi | √ |
| | 10 | Formazione continua degli operatori | √ |
| Confort e pulizia delle strutture | 11 | Esistenza di servizi di ristoro (distributori di bevande) | √ |
| | 12 | Esistenza di telefoni accessibili agli utenti | √ |
| | 13 | Igiene degli ambienti | √ |

Standard specifici per ogni servizio

Gli standard specifici sono gli impegni riferiti a ciascun servizio offerto dall'Istituto.

| |
|---|
| <p style="text-align: center;">Standard specifici nel servizio di Riabilitazione Residenziale e Semiresidenziale</p> |
|---|

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

Ogni potenziale utente può contattare l'Istituto telefonicamente (0833/797215) o di persona. In ogni caso il "primo contatto" viene gestito dal Servizio Sociale che provvede ad informare l'utente sui requisiti necessari per usufruire dei servizi offerti. In caso di corrispondenza bisogno / offerta di servizio il Servizio Sociale provvede a prenotare la "prima visita" che sarà effettuata entro un tempo medio di attesa pari a 7 giorni (salvo particolari esigenze espresse dall'utente)

Comunicazione esito prima visita.

I risultati della prima visita sono comunicati all'utente dal Servizio Sociale entro 24 ore così come l'inizio dei trattamenti in caso di disponibilità immediata di posti. In caso contrario il Servizio Sociale provvede all'iscrizione del nominativo nella lista di attesa.

Termine periodo osservazione preliminare.

Dal momento dell'accoglienza inizia il "periodo di osservazione" della durata di massimo 45 giorni al termine del quale si avrà la conferma o meno del ricovero.

Visite specialistiche.

I medici specialisti (neurologo e/o neuropsichiatra e fisiatra) effettuano una visita medica al momento dell'ingresso dell'utente in Istituto. Ogni tre mesi vengono effettuate visite medico specialistiche di controllo. In caso di necessità è garantito un controllo continuo.

Verifiche periodiche dell'équipe multidisciplinare.

Ogni sei mesi viene effettuata una verifica del Progetto Riabilitativo Individuale. Lo scopo delle verifiche è quello di accertare l'efficacia del Progetto Riabilitativo Individuale, analizzare le osservazioni ed i fatti salienti registrati nel periodo di riferimento e decidere in merito ad eventuali azioni correttive e/o preventive da intraprendere, eventualmente revisionando /aggiornando il Progetto Riabilitativo Individuale.

In caso di necessità sono previste ulteriori verifiche.

Assistenza sanitaria.

Quotidianamente viene garantita dal personale medico ed infermieristico un'adeguata assistenza sanitaria ed il monitoraggio continuo della malattia e della disabilità.

I pazienti residenti al momento dell'ingresso vengono assegnati per tutta la durata della degenza ad un nuovo medico di base. Tale medico svolge attività ambulatoriale

nell'infermeria dell'istituto una volta alla settimana ed effettua visite ai pazienti, al bisogno, su chiamata degli infermieri professionali.

Per le **urgenze di carattere generale il personale di notte** addetto ai reparti fa riferimento all'infermiere professionale o al servizio di guardia medica.

Per le **emergenze** si fa riferimento all'Ospedale Civile "Daniele - Romasi" di Gagliano del Capo

Orari di accesso previsti per le visite dei familiari.

L'accessibilità ai familiari in visita è sempre assicurata.

Per i pazienti residenti dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Per i pazienti semiresidenti dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

I familiari che si trattengono in visita e richiedono di essere presenti e partecipi alle attività devono accordarsi con l'assistente sociale e/o con l'educatore di riferimento.

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

Rientri in famiglia dei pazienti residenti

In base alla normativa attualmente in vigore ogni paziente rientra in famiglia per n°30 giorni nell'anno con diritto alla conservazione del posto.

Il Progetto Riabilitativo Individuale può prevedere, nell'interesse del paziente ed al fine "di evitare i danni di una protratta istituzionalizzazione" (DGR n°533/88), rientri in famiglia più lunghi e frequenti che saranno garantiti in presenza di famiglie motivate e disponibili all'accoglienza.

Uscite brevi per i pazienti residenti

Per i pazienti, in condizioni cliniche favorevoli, è consentito effettuare brevi uscite con i familiari o altri accompagnatori. Al momento di uscire, il familiare o l'accompagnatore deve compilare l'apposito modello "Scheda Uscita - M-TRA01-05" disponibile nell'Ufficio di Servizio Sociale o, se giorno festivo, nell'infermeria firmando il quale si assume la responsabilità della tutela del paziente.

Disponibilità del telefono per le comunicazioni tra pazienti e familiari (e viceversa).

All'interno dell'Istituto sono disponibili telefoni pubblici e, comunque il Servizio Sociale, al bisogno, garantisce il mantenimento di un'adeguata comunicazione tra utente e famiglia.

Disponibilità dell'équipe multidisciplinare per l'informazione sullo stato di salute del proprio familiare.

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle proprie (o del familiare) condizioni di salute, pertanto i medici ed i tecnici laureati sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento da concordare anche telefonicamente, con il Servizio Sociale (0833/797215).

E' possibile anche contattare l'équipe multidisciplinare telefonicamente, ogni giorno esclusa la domenica, dalle ore 12.00 alle ore 13.00.

Servizio di segretariato sociale (0833/797215)

L'assistente sociale dell'Istituto è a disposizione di tutti i pazienti e familiari per colloqui individuali ed incontri di gruppo, inoltre mantiene stretti rapporti con le strutture territoriali di appartenenza. E' disponibile per fornire informazioni riguardanti le norme e provvedimenti legislativi a favore dei pazienti o per quanto altro possa interessare i familiari su quesiti di ordine socio - assistenziale.

Disponibilità della cartella clinica o di altra documentazione su richiesta.

Durante il periodo di degenza o all'atto della dimissione o successivamente può essere richiesta, alla Direzione Medica e/o ai Medici Responsabili, copia della cartella clinica o di altra documentazione mediante richiesta scritta (il modulo è disponibile presso l'Ufficio Centralino).

Quanto richiesto è rilasciato entro sette giorni.

Consegna relazione di dimissione.

Ogni dimissione viene accompagnata da un'apposita relazione scritta, predisposta dal Medico Responsabile del caso, nella quale viene riportata la motivazione della dimissione. Tale relazione viene consegnata al momento della dimissione alla famiglia e trasmessa al Medico di Base.

Richiesta certificati carattere amministrativo

Tutte le certificazioni di carattere amministrativo vengono rilasciate entro sette giorni dalla data della richiesta scritta (il modulo è disponibile presso l'Ufficio Centralino) .

Pulizia delle ambienti di vita e soggiorno.

La pulizia degli ambienti di vita e soggiorno viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici viene assicurata più volte nella stessa giornata.

Servizio guardaroba

Al momento dell'ingresso i pazienti residenti consegnano i loro indumenti, secondo le indicazioni ricevute dall'Assistente Sociale, al servizio guardaroba che è stato assegnato, in convenzione, ad una cooperativa sociale (0833/797223). Le integrazioni eventuali di abbigliamento ed i nuovi cambi stagionali saranno richiesti dagli operatori del guardaroba. Il servizio comprende inoltre l'effettuazione di piccole ed ordinarie riparazioni che eventualmente si rendono necessarie.

Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione del servizio

Servizio lavanderia

Tale servizio è stato affidato, in convenzione, ad una cooperativa sociale (0833/797223).

Il servizio comprende il lavaggio igienizzato con macchinario industriale della biancheria intima dei pazienti che viene garantita quotidianamente ed al bisogno più volte al giorno, degli asciugamani ed accappatoi personali e del vestiario colorato.

Si consiglia per i capi colorati di fornire indumenti resistenti ai lavaggi per evitare danneggiamenti.

Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione del servizio.

Cambio biancheria.

Il cambio di biancheria da letto viene assicurato settimanalmente. Per esigenze particolari dell'utente si provvede quotidianamente ed anche più volte al giorno.

Servizio mensa e gradimento dello stesso.

I pasti vengono serviti ai seguenti orari:

colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.00

pranzo dalle ore 12.30 alle ore 13.30

cena dalle ore 19.00 alle ore 20.00

La dieta alimentare dei pazienti dell'Istituto è stabilita dal Direttore Medico che propone i menù periodici e quelli specifici per singoli pazienti. I menù periodici e quelli specifici sono sottoposti all'approvazione da parte del competente servizio di igiene alimentare della ASL di ubicazione dell'istituto.

Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione del servizio.

Attività collaterali del servizio di riabilitazione residenziale

L'Istituto tenuto conto delle indicazioni sanitarie e delle esigenze individuali dei pazienti garantisce:

- 1) l'accesso all'istruzione scolastica;
- 2) la frequenza di luoghi di aggregazione esterni (centro polivalente, palestre, piscina, altro);
- 3) attività ricreative organizzate al fine di permettere ai pazienti di vivere in un ambiente il più possibile aperto e partecipato - l'Istituto è da sempre aperto ad associazioni e gruppi di volontariato (manifestazioni, sagre, ecc.);
- 4) organizzazione nel periodo estivo di periodi di vacanza montagna/mare;
- 5) organizzazione stagione balneare (luglio) con uscite serali programmate;
- 6) disponibilità struttura per incontri periodici con i pazienti e/o familiari e loro associazioni di rappresentanza per favorire l'informazione, la formazione e la condivisione delle problematiche relative alla menomazione, alla disabilità, all'handicap
- 7) organizzazione manifestazioni musicali e teatrali.

**Tabella di sintesi degli standard specifici
nel Servizio di Riabilitazione Residenziale e Semiresidenziale.**

| FATTORI QUALITÀ | INDICATORE | | STANDARD |
|--|------------|---|---|
| Tempestività, puntualità e regolarità del servizio | 1 | Tempo di attesa per la prima visita dal momento della prenotazione | 7 gg |
| | 2 | Comunicazione esito prima visita | 1 g. |
| | 3 | Termine periodo di osservazione preliminare. | 45 gg dal ricovero |
| | 4 | Visite specialistiche | Ogni 3 mesi o al bisogno |
| | 5 | Verifiche periodiche dell'équipe multidisciplinare | Ogni 6 mesi o al bisogno |
| | 6 | Assistenza sanitaria | 24 h/24 h |
| Personalizzazione e umanizzazione del trattamento | 7 | Orari d'accesso previsti per le visite dei familiari | 10.00 -12.00 16.00 -18.00 |
| | 8 | Rientri in famiglia | In base a quanto stabilito nel Progetto Riabilitativo Individuale |
| | 9 | Uscite brevi per i pazienti residenti | con autorizzazione |
| | 10 | Disponibilità del telefono per le comunicazioni tra pazienti e familiari | 24h/24h |
| | | Disponibilità del telefono per le comunicazioni tra familiari e pazienti | 24 h/24h |
| Completezza e chiarezza dell'informazione Sanitaria | 11 | Disponibilità per incontri con medici e tecnici riabilitazione per l'informazione sullo stato di salute del paziente/ familiare | Garantita, previo appuntamento con il Servizio Sociale |
| | | Disponibilità telefonica équipe multidisciplinare per l'informazione sullo stato di salute del familiare | 12.00 - 13.00 esclusi giorni festivi |
| | 12 | Segretariato sociale - disponibilità assistente sociale | 9.00-12.00 esclusi giorni festivi |
| | 13 | Disponibilità della cartella clinica o di altra documentazione sanitaria | 7 gg. dalla richiesta |
| | 14 | Consegna relazione di dimissione | Contestualmente alla dimissione |
| | 15 | Rilascio certificati amministrativi | 7 giorni dalla richiesta |
| Confort prestazioni alberghiere | 16 | Pulizia degli ambienti di vita e soggiorno | Quotidiana |
| | 17 | Servizio guardaroba | Garantito da Cooperativa Sociale |
| | 18 | Servizio lavanderia | Garantito da Cooperativa Sociale |
| | 19 | Cambio biancheria | 7 gg |
| | 20 | Servizio mensa e gradimento dello stesso | Rilevazione annuale |

Standard specifici nel Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare.

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

I pazienti e/o la famiglia possono contattare l'Istituto di persona o telefonicamente (0833/797215), muniti o meno della richiesta del Medico di Base. Le richieste sono accolte e vagliate in prima istanza dal Servizio Sociale, che provvede a verificare l'esistenza o meno dei requisiti prescritti ed in caso positivo provvede a prenotare la prima visita che sarà effettuata entro un tempo medio di attesa non superiore ai sette giorni

Comunicazione esito prima visita ed inizio trattamento.

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

Termine periodo di osservazione preliminare.

E' previsto, per i pazienti in età minore, un periodo di osservazione della durata massima di 45 giorni al termine del quale l'équipe multidisciplinare coordinata dal Medico Responsabile del caso predispone il Progetto Riabilitativo Individuale.

Verifiche periodiche dell'équipe multidisciplinare

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

Assistenza sanitaria.

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

Disponibilità dell'équipe multidisciplinare per l'informazione sullo stato di salute del proprio familiare.

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle proprie condizioni di salute, pertanto i medici ed i tecnici laureati sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari previo appuntamento, da concordare anche telefonicamente, con il Servizio Sociale (0833/797215).

E' possibile anche contattare l'équipe multidisciplinare telefonicamente, ogni giorno escluso il sabato e domenica, dalle ore 12.00 alle ore 13.00.

Servizio di segretariato sociale

L'assistente sociale dell'Istituto è a disposizione di tutti i pazienti e familiari per colloqui individuali ed incontri di gruppo, inoltre mantiene stretti rapporti con le strutture territoriali di appartenenza. E' inoltre disponibile per fornire informazioni riguardanti norme e provvedimenti legislativi a favore dei pazienti o per quanto altro possa interessare i familiari su quesiti di ordine socio - assistenziale.

Disponibilità della cartella o di altra documentazione sanitaria

Durante il periodo di degenza o all'atto della dimissione o successivamente può essere richiesta, alla Direzione Medica e/o ai Medici Responsabili, copia della cartella o di altra documentazione sanitaria mediante richiesta scritta (il modulo è disponibile presso l'Ufficio Centralino).

Quanto richiesto è rilasciato entro sette giorni.

Comunicazione di dimissione.

Ogni dimissione è accompagnata da una comunicazione scritta a cura dell'Assistente Sociale contenente la motivazione che viene consegnata alla famiglia e trasmessa al Medico di Base.

Rilascio certificati carattere amministrativo

Tutte le certificazioni di carattere amministrativo vengono rilasciate entro 7 giorni dalla data della richiesta scritta (il modulo è disponibile presso l'Ufficio Centralino).

Pulizia ambulatori medici, box di terapia, palestre

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

Pulizia materiale riabilitativo, lettini

Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino di terapia viene assicurata ad ogni paziente. Quotidianamente viene assicurata la pulizia del materiale riabilitativo specifico. Per esigenze particolari si provvede anche più volte al giorno.

**Tabella di sintesi degli standard specifici
del Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare.**

| FATTORI QUALITÀ | INDICATORE | | STANDARD |
|--|-------------------|--|---|
| Tempestività, puntualità e regolarità del servizio | 1 | Tempo di attesa per la prima visita dal momento della prenotazione | 7 giorni |
| | 2 | Comunicazione esito prima visita ed inizio trattamento | Immediata |
| | 3 | Periodo di osservazione preliminare | 45 giorni dall'inizio trattamento |
| | 4 | Verifiche periodiche dell'équipe multidisciplinare | Mensili, trimestrali, quadrimestrali, semestrali |
| | 5 | Assistenza medica ed infermieristica | Intero orario di apertura ambulatori |
| Completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria | 6 | Disponibilità per incontri équipe multidisciplinare per l'informazione sullo stato di salute del familiare | Garantita - previo appuntamento con il Servizio Sociale |
| | | Disponibilità telefonica di medici e tecnici riabilitazione per l'informazione sullo stato di salute del familiare | 12.00 - 13.00 escluso sabato e domenica |
| | 7 | Segretariato sociale - disponibilità assistente sociale | 9.00-12.00 escluso sabato e domenica |
| | 8 | Disponibilità cartella ed altra documentazione sanitaria | 7 giorni |
| | 9 | Comunicazione di dimissione | Contestuale alla dimissione |
| | 10 | Rilascio certificati carattere amministrativo | 7 giorni dalla richiesta |
| Comfort prestazioni alberghiere | 11 | Pulizia ambulatori medici, box terapia e palestre | Quotidiana |
| | 12 | Pulizia sussidi, materiale riabilitativo | Quotidiana |
| | | Cambio lenzuolo lettino terapia | Ogni paziente |

Standard specifici nel Servizio di Riabilitazione Psichiatrica Semiresidenziale.

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

I pazienti e/o la famiglia possono contattare l'Istituto di persona o telefonicamente (0833/797215). La prima visita è sempre preceduta comunque da un primo contatto informativo con il Centro di Salute Mentale competente ed in caso di accettazione della richiesta il Servizio Sociale provvede a prenotare la prima visita che sarà effettuata entro un tempo medio di attesa non superiore ai 7 giorni:

Comunicazione esito prima visita.

I risultati della prima visita sono comunicati all'utente ed al Centro di Salute Mentale dal Servizio Sociale entro 24 ore.

Termine periodo di osservazione preliminare.

Dal momento dell'accoglienza inizia il periodo di osservazione della durata di massimo 45 giorni al termine del quale si avrà la conferma o meno del ricovero.

Verifiche periodiche dell'équipe multidisciplinare

Il Progetto Terapeutico Riabilitativo viene concordato al momento del ricovero con il Centro di Salute Mentale competente, sentite le esigenze della famiglia, e verificato annualmente. Lo scopo delle verifiche è quello di accertare l'efficacia del Progetto Terapeutico Riabilitativo, rilevare le osservazioni ed i fatti salienti registrati nel periodo di riferimento e decidere in merito ad eventuali azioni correttive e/o preventive da intraprendere, eventualmente revisionando il Progetto Terapeutico Riabilitativo.

Ogni 6 mesi e/o al bisogno sono previste verifiche interne ed eventuali proposte di modifica del Progetto Terapeutico Riabilitativo sono comunicate, a cura del Servizio Sociale, al Centro di Salute Mentale ed alla Famiglia.

Assistenza infermieristica

Quotidianamente viene garantita da personale infermieristico un'adeguata assistenza sanitaria.

Per le emergenze si fa riferimento al Centro di Salute Mentale inviante ed all'Ospedale "Daniele-Romasi" di Gagliano del Capo.

Orario di accesso previsti per le visite dei familiari

L'accessibilità dei familiari in visita è garantita dalle ore 10,00 alle ore 12,00

I familiari che si trattengono in visita e richiedono di essere presenti e partecipi alle attività devono accordarsi con l'assistente sociale e/o con l'educatore di riferimento.

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

Disponibilità del telefono per le comunicazioni tra pazienti e familiari (e viceversa).

All'interno del Centro Diurno è disponibile un telefono e, comunque il Servizio Sociale ed il personale educativo, garantiscono il mantenimento di un'adeguata comunicazione tra utente e famiglia. I familiari possono in qualsiasi momento mettersi in contatto con il proprio congiunto telefonando presso la struttura di accoglienza (0833/791029).

Disponibilità dell'équipe multidisciplinare e del personale di riabilitazione per l'informazione sullo stato di salute del proprio familiare.

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

E' possibile anche contattare il personale di riabilitazione telefonicamente, ogni giorno escluso il sabato e domenica, dalle ore 12.00 alle ore 13.00.

Servizio di segretariato sociale

L'assistente sociale dell'Istituto è a disposizione di tutti i pazienti e familiari per colloqui individuali ed incontri di gruppo, inoltre mantiene stretti rapporti con le strutture territoriali di appartenenza. E' inoltre disponibile per fornire informazioni riguardanti norme e provvedimenti legislativi a favore dei pazienti o per quanto altro possa interessare i familiari su quesiti di ordine socio - assistenziale.

Consegna relazione di dimissione.

Ogni dimissione viene accompagnata da un'apposita relazione scritta nella quale viene riportata la motivazione della dimissione. Tale relazione viene consegnata al momento della dimissione all'utente e/o alla sua famiglia ed al Centro di Salute Mentale.

Rilascio certificazioni di carattere sanitario ed amministrativo

Tutte le certificazioni di carattere sanitario ed amministrativo vengono rilasciate entro 7 giorni dalla data della richiesta scritta (il modulo è disponibile presso l'Ufficio Centralino).

Servizio mensa e gradimento dello stesso.

Il pranzo è servito dalle ore 12.30 alle ore 13.00

La dieta alimentare prevede menù periodici e specifici. I menù periodici e quelli specifici sono sottoposti all'approvazione da parte del competente servizio di igiene alimentare della ASL di ubicazione dell'istituto.

Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione del servizio.

Pulizia delle ambienti di vita e soggiorno.

La pulizia del Centro Diurno viene assicurata quotidianamente.

La pulizia dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno viene assicurata anche più volte nella stessa giornata.

**Tabella di sintesi degli standard specifici nel Servizio di Riabilitazione
Psichiatrica Semiresidenziale.**

| FATTORI QUALITÀ | INDICATORE | | STANDARD |
|--|----------------------------|--|---|
| Tempestività, puntualità e regolarità del servizio | 1 | Tempo di attesa per la prima visita dal momento della prenotazione | 7 gg |
| | 2 | Comunicazione esito prima visita | 1 g. |
| | 3 | Termine periodo di osservazione | 45 gg |
| | 4 | Verifiche periodiche interne équipe multidisciplinare Istituto | Ogni 6 mesi o al bisogno |
| | | Verifiche congiunte Istituto-Centro Salute Mentale | Annuali |
| 5 | Assistenza infermieristica | Quotidiana | |
| Personalizzazione e umanizzazione del trattamento | 6 | Orario d'accesso previsti per le visite dei familiari: | 10.00-12.00 |
| | 7 | Disponibilità del telefono per le comunicazioni tra pazienti e familiari (e viceversa) | Continua |
| Completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria | 8 | Disponibilità incontro équipe multidisciplinare per l'informazione stato salute | Garantita, previo appuntamento servizio sociale |
| | | Disponibilità telefonica personale équipe per l'informazione stato salute | 12.00-13.00 escluso sabato e domenica |
| | 9 | Servizio di segretariato sociale - disponibilità assistente sociale | 12.00-13.00 esclusi festivi |
| | 10 | Consegna relazione di dimissione | Contestualmente alla dimissione |
| | 11 | Rilascio certificazioni carattere sanitario ed amministrativo | 7 giorni dalla richiesta scritta |
| Comfort prestazioni alberghiere | 12 | Servizio mensa e gradimento dello stesso | Rilevazione annuale |
| | 13 | Pulizia degli ambienti di vita e soggiorno | Quotidiana |

Gestione dei reclami ed indennizzi 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.

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti di ogni utente attraverso la possibilità di sporgere 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 l'Ufficio "centralino - accoglienza", sottoscritto dall'utente e depositato nella cassetta posta all'ingresso dell'Istituto oppure inviato a: Ufficio Qualità - Istituto di Riabilitazione dei Padri Trinitari, Piazza padri Trinitari, 73034 Gagliano del Capo;
- tramite segnalazione telefonica (0833/797243) oppure fax (0833/797218) all'attenzione dell'Ufficio Qualità.

L'Istituto a fronte di comprovate e documentate inadempienze degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, riconosce all'utente un indennizzo di €. 50,00 nei seguenti casi:

- √ mancato rispetto tempo di attesa prima visita dal momento della prenotazione e mancata comunicazione esito prima visita in caso di immediata disponibilità di posti;
- ✓ accessibilità ai familiari ed orario delle visite;
- ✓ tempo di rilascio della cartella sanitaria;
- ✓ tempo di rilascio delle certificazioni mediche ed amministrative
- ✓ mancata consegna relazione di dimissione
- ✓ scarsa pulizia ed igiene negli ambienti di vita e soggiorno.
- ✓ non rispetto dei tempi per il cambio biancheria
- ✓ mancato rispetto dei menù periodici e specifici.

L'Istituto accertato il mancato rispetto degli impegni, attraverso il proprio Ufficio Amministrativo, indennizza l'utente ed accredita quanto dovuto, entro 30 giorni successivi alla data di ricevimento del reclamo, a mezzo di assegno bancario "non trasferibile".

Pubblicizzazione e validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi (seconda revisione al 30 novembre 2006) sarà distribuita agli utenti ed agli operatori dell'Istituto e sarà nuovamente oggetto continuo di iniziative di pubblicizzazione ad ampio spettro.

La Prima edizione è stata distribuita:

- a) Regione Puglia – Assessorato Sanità ed Aziende Sanitarie Locali
- b) Medici di medicina generale e medici specialisti ambulatoriali
- c) Sindaci Comuni del Salento
- d) Associazioni di volontariato
- e) Principali istituzioni pubbliche interessate.

La presente Carta dei Servizi è valida sino a nuova revisione

PARTE TERZA
Informazioni sulla struttura

Cenni storici

Il complesso immobiliare nel quale opera l'Istituto / Centro di Riabilitazione dei Padri Trinitari è formato da interventi contigui, realizzati in tempi diversi in adiacenza alla chiesa oggi dedicata a San Francesco da Paola ed originariamente a Sant'Elia, profeta.

Nell'aprile del 1613 detta chiesa fu affidata, mediante invito del barone di Gagliano, Giovanni Castriota Scanderberg, ai Padri dell'Ordine dei Minimi, insieme ad un fabbricato, fatto edificare dallo stesso barone, con giardino attiguo. Per estrema povertà furono costretti ad abbandonare, nel 1636, il luogo, per poi ritornare nel 1640, con l'impegno da parte del popolo di Gagliano di sostenere economicamente i frati.

E' in questo periodo che furono iniziate le opere di costruzione dell'adiacente convento, mediante la costruzione di quattro dormitori ed un chiostro, dell'abbattimento della vecchia chiesa e con la ricostruzione di una nuova con quattro altari, consacrata nel 1682, mentre le opere relative al convento furono completate nel 1768.

Nel corso del XVIII secolo, il convento assistette ad un periodo di splendore: fu fondata una biblioteca ed una farmacia per esigenze oltre che dei gaglianesi, anche degli abitanti dei paesi vicini e dei pellegrini di passaggio che si recavano al Santuario di Santa Maria di Leuca.

Nel 1809 il convento fu soppresso e spogliato di tutte le sue ricchezze. L'Ordine dei Minimi ritornò nel 1856 per essere poi definitivamente allontanato nel 1866; la chiesa e le strutture annesse furono lasciate in estremo abbandono, diventando alloggio dei clandestini.

Nel 1902 passò di proprietà comunale e fu adoperato per asilo dei poveri e dei mendicanti.

Nel 1941 il complesso fu riscattato dalla curia Vescovile e concesso ai Padri Trinitari. L'attuale Istituto è stato interamente costruito dai Padri Trinitari su terreni di loro proprietà e su appezzamenti donati dal Consiglio Comunale di Gagliano del Capo nel 1950 e su piccole proprietà della Mensa Vescovile.

L'Istituto di Riabilitazione oggi

L'Istituto di Riabilitazione dei Padri Trinitari sorge a soli 5 chilometri da Santa Maria di Leuca, sulla SS. 275 e si estende su una superficie di mq. 57.500 ed è perfettamente integrato nel contesto urbano del Comune di Gagliano del Capo.

L'intera struttura è fornita del Certificato di Prevenzione Incendi rilasciato dal Ministero dell'Interno - Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco (prot n° 18113/19475 rilasciato in data 31 agosto 2006)

La superficie coperta è pari a mq. 2980, su due piani ed è circondata da ampi spazi verdi ben attrezzati.

La struttura nel suo complesso è stata oggetto di consistenti interventi di adeguamento strutturale e funzionale in ottemperanza alle vigenti disposizioni in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

Il complesso si compone:

1) Strutture per l'organizzazione, l'amministrazione, la manutenzione:

direzione generale, uffici amministrativi, ufficio gestione risorse umane, ufficio tecnico, ufficio acquisti, ufficio informazioni - centralino, sala - convegni, auditorium, sala TV ed audiovisivi, biblioteca, rimesse ed officine per i mezzi dell'Istituto.

2) Strutture sanitarie di riabilitazione:

direzione medica, infermeria, ambulatori medico-specialistici, studio psico-pedagogico, ufficio servizio sociale, ambulatori di kinesiterapia, psicomotricità, logopedia, terapia occupazionale, musicoterapia, terapia occupazionale, sale ricreative, sale giochi, palestre, ambienti riabilitazione sociale.

3) Strutture formative

Laboratorio di oggettistica in legno, laboratorio di carta riciclata, laboratorio di cartapesta, laboratorio di cucina, laboratorio di ricamo, serre, campo sperimentale di agricoltura,

4) Strutture per l'ospitalità:

camere per alloggio pazienti (3/4 posti, Tv color e bagno in camera), camere per i familiari in visita, cucina modernamente attrezzata in grado di assicurare oltre 300 pasti al giorno, sala mensa con capacità ricettiva di 150 posti, sala pranzo ospiti, (tutti i servizi inerenti la preparazione e distribuzione pasti sono stati implementati seguendo i principi della HACCP, previsto dalla L.N. n°155/97), sala riunioni con capacità ricettiva di n°80 posti. Servizio di lavanderia e stireria, servizio di guardaroba.

5) Spazi ed attrezzature esterni:

pineta, campo di calcio, campo di bocce, campo di pallavolo, anfiteatro, serra.

6) Le strutture esterne.

- a) Centro Diurno: Via Luigi Vitali, Gagliano del Capo; Telefono 0833/791029
- b) Centro di interesse: Gagliano del Capo, ex sede municipale Corso Umberto I.

ALLEGATI

CONTRATTO

Istituto – Paziente di erogazione di prestazioni di riabilitazione residenziale

Il/La sottoscritto/a _____ / _____
madre padre altro (specificare) _____
del paziente _____/_____ data di nascita ___/___/_____

dichiara

- di conoscere le finalità dei servizi offerti dall'Istituto-Centro di Riabilitazione dei Padri Trinitari di Gagliano del Capo (Lecce)
- di essere stato informato delle procedure relative alla accoglienza ed alla presa in carico;
- di aver ricevuto un estratto della Carta dei Servizi Sanitari e l'informativa riguardante il trattamento dei dati personali per la tutela della privacy;
- di essere consapevole che il ricovero è subordinato al parere favorevole espresso dalla Direzione Medica congiuntamente al Rettore al termine del periodo di osservazione della durata massima di 45 giorni;

si impegna

- √ a collaborare con i medici ed il personale di riabilitazione alla realizzazione del Progetto Riabilitativo Individuale
- √ ad essere disponibile all'accoglienza in famiglia così come previsto nel Progetto riabilitativo Individuale;
- √ a rispettare gli orari di visita e le fasce orarie stabilite per l'informazione sullo stato di salute per permettere lo svolgimento della normale attività riabilitativa;
- √ a rispettare le regole istituzionali contenute nell'estratto della carta dei servizi sanitari;
- √ ad autorizzare la Direzione Medica a disporre, in caso di urgenza, il ricovero presso qualsiasi struttura sanitaria;
- √ a fornire il servizio di assistenza, in caso di ricovero ospedaliero;
- √ a provvedere ogni qualvolta si rende necessario al reintegro del corredo personale.

L'Istituto dei Padri Trinitari si impegna:

- ♣ ad un'accoglienza piena ed ispirata ai valori cristiani ed allo spirito di dedizione del fondatore dell'Ordine Trinitario San Giovanni De Matha ed attraverso i propri operatori di assistere e curare il paziente affidato con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana;
- ♣ ad elaborare per ogni utente, un progetto riabilitativo adeguato e rispondente ai bisogni ed alle preferenze del paziente e dei suoi familiari mediante il contributo di una Equipe multidisciplinare;
- ♣ ad essere disponibile alla famiglia e fornire ad essa un estratto del progetto riabilitativo individuale al termine del periodo di osservazione ed in caso di verifica e/o aggiornamento periodico, per favorire il massimo coinvolgimento nell'attuazione della strategia riabilitativa;
- ♣ a fornire un'informazione completa riguardo lo stato di salute, agli accertamenti diagnostici ed ai trattamenti riabilitativi cui sarà sottoposto il paziente;
- ♣ ad informare la famiglia sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture;
- ♣ a fornire informazioni complete e comprensibili che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato ai trattamenti riabilitativi da realizzare;
- ♣ alla riservatezza dei dati relativi alla malattia ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi;
- ♣ a tutelare il diritto di ogni paziente e della sua famiglia di esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni, a segnalare eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio ed ad avere riscontro delle segnalazioni;

Gagliano del Capo lì, _____

Firma del Paziente (o di chi ne fa le veci)

IL Rettore
(P. Nicola Rocca)

CONTRATTO

Istituto-Paziente di erogazione di prestazioni di riabilitazione semiresidenziale

Il/La sottoscritto/a _____ / _____
madre padre altro (specificare) _____
del paziente _____ / _____ data di nascita ___/___/_____

dichiara

- di conoscere le finalità dei servizi offerti dall'Istituto-Centro di Riabilitazione dei Padri Trinitari di Gagliano del Capo (Lecce)
- di essere stato informato delle procedure relative alla accoglienza ed alla presa in carico;
- di aver ricevuto un estratto della Carta dei Servizi Sanitari e l'informativa riguardante il trattamento dei dati personali per la tutela della privacy;
- di essere stato informato che il servizio di Riabilitazione Semiresidenziale è attivo dal lunedì al venerdì;
- di essere consapevole che il ricovero è subordinato al parere favorevole espresso dalla Direzione Medica congiuntamente al Rettore al termine del periodo di osservazione della durata massima di 45 giorni;

si impegna

- √ a collaborare con i medici ed il personale di riabilitazione alla realizzazione del Progetto Riabilitativo Individuale
- √ a rispettare gli orari di visita e le fasce orarie stabilite per l'informazione sullo stato di salute per permettere lo svolgimento della normale attività riabilitativa;
- √ di rispettare le regole istituzionali contenute nell'estratto della Carta dei servizi

L'Istituto dei Padri Trinitari si impegna:

- ♣ ad un'accoglienza piena ed ispirata ai valori cristiani ed allo spirito di dedizione del fondatore dell'Ordine Trinitario San Giovanni De Matha ed attraverso i propri operatori di assistere e curare il paziente affidato con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana;

- ♣ ad elaborare per ogni utente, un progetto riabilitativo adeguato e rispondente ai bisogni ed alle preferenze del paziente e dei suoi familiari mediante il contributo di una Equipe multidisciplinare;
- ♣ ad essere disponibile alla famiglia e fornire ad essa un estratto del progetto riabilitativo individuale al termine del periodo di osservazione ed in caso di verifica e/o aggiornamento periodico, per favorire il massimo coinvolgimento nell'attuazione della strategia riabilitativa;
- ♣ a garantire l'attuazione del Progetto Riabilitativo Individuale nei tempi previsti ed in modo continuativo e pertanto l'Istituto, si riserva la facoltà, in caso di **assenze superiori al 10%** del totale presenze previste nel PRI di valutare un'eventuale dimissione;
- ♣ a fornire un'informazione completa riguardo lo stato di salute, agli accertamenti diagnostici ed ai trattamenti riabilitativi cui sarà sottoposto il paziente;
- ♣ ad informare la famiglia sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture;
- ♣ a fornire informazioni complete e comprensibili che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato ai trattamenti riabilitativi da realizzare;
- ♣ alla riservatezza dei dati relativi alla malattia ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi;
- ♣ a tutelare il diritto di ogni paziente e della sua famiglia di esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni, a segnalare eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio ed ad avere riscontro delle segnalazioni;

Gagliano del Capo lì, _____

Firma del Paziente (o di chi ne fa le veci)

IL RETTORE
(P. Nicola Rocca)

CONTRATTO

Istituto-Paziente di erogazione di prestazioni di riabilitazione ambulatoriale

Il/La sottoscritto/a _____ / _____
madre padre altro (specificare) _____
del paziente _____ / _____ data di nascita ___/___/_____

dichiara

- di conoscere le finalità dei servizi offerti dall'Istituto-Centro di Riabilitazione dei Padri Trinitari di Gagliano del Capo (Lecce)
- di essere stato informato delle procedure relative alla accoglienza ed alla presa in carico;
- di aver ricevuto un estratto della Carta dei Servizi Sanitari e l'informativa riguardante il trattamento dei dati personali per la tutela della privacy;

si impegna

- √ a collaborare con i medici ed il personale di riabilitazione alla realizzazione del Progetto Riabilitativo Individuale;
- √ a rispettare i giorni e le fasce orarie stabilite per i trattamenti di terapia riabilitativa impegnandosi, **in caso di impedimento**, a darne comunicazione almeno **24 ore prima**;
- √ ad apporre, prima dell'inizio di ogni trattamento, la propria firma sul "foglio presenze";
- √ a rispettare i giorni e gli orari stabiliti per l'informazione sullo stato di salute per permettere lo svolgimento della normale attività riabilitativa;
- √ di rispettare le regole istituzionali contenute nell'estratto della Carta dei Servizi Sanitari;

L'Istituto dei Padri Trinitari si impegna:

- ♣ ad un'accoglienza piena ed ispirata ai valori cristiani ed allo spirito di dedizione del fondatore dell'Ordine Trinitario San Giovanni De Matha ed

attraverso i suoi operatori di assistere e curare il paziente affidato con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana;

- ♣ ad elaborare per ogni utente, un progetto riabilitativo adeguato e rispondente ai bisogni ed alle preferenze del paziente e dei suoi familiari mediante il contributo di una Equipe multidisciplinare;
- ♣ a garantire l'attuazione del Progetto Riabilitativo Individuale nei tempi previsti ed in modo continuativo e pertanto l'Istituto, si riserva la facoltà, in caso di **assenze superiori al 10%** del totale presenze previste nel PRI di valutare un'eventuale dimissione;
- ♣ ad essere disponibile alla famiglia e fornire ad essa un estratto del progetto riabilitativo individuale al termine del periodo di osservazione ed in caso di verifica e/o aggiornamento periodico, per favorire il massimo coinvolgimento nell'attuazione della strategia riabilitativa;
- ♣ a fornire un'informazione completa riguardo lo stato di salute, agli accertamenti diagnostici ed ai trattamenti riabilitativi cui sarà sottoposto il paziente;
- ♣ ad informare la famiglia sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture;
- ♣ a fornire informazioni complete e comprensibili che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato ai trattamenti riabilitativi da realizzare;
- ♣ alla riservatezza dei dati relativi alla malattia ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi;
- ♣ a tutelare il diritto di ogni paziente e della sua famiglia di esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni, a segnalare eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio ed ad avere riscontro delle segnalazioni;

Gagliano del Capo lì, _____

Firma del Paziente (o di chi ne fa le veci)

IL RETTORE
(P. Nicola Rocca)

CONTRATTO
Istituto-Paziente di erogazione di prestazioni
di riabilitazione domiciliare

Il/La sottoscritto/a _____ / _____
madre padre altro (specificare) _____
del paziente _____ / _____ data di nascita ___/___/_____

dichiara

- di conoscere le finalità dei servizi offerti dall'Istituto-Centro di Riabilitazione dei Padri Trinitari di Gagliano del Capo (Lecce)
- di essere stato informato delle procedure relative alla accoglienza ed alla presa in carico;
- di aver ricevuto un estratto della Carta dei Servizi Sanitari e l'informativa riguardante il trattamento dei dati personali per la tutela della privacy;

si impegna

- √ a collaborare con i medici ed il personale di riabilitazione alla realizzazione del Progetto Riabilitativo Individuale;
- √ a rispettare i giorni e le fasce orarie stabilite per i trattamenti di terapia riabilitativa impegnandosi, **in caso di impedimento**, a darne comunicazione almeno **24 ore prima**;
- √ ad apporre, prima dell'inizio di ogni trattamento, la propria firma sul "foglio presenze";
- √ a rispettare i giorni e gli orari stabiliti per l'informazione sullo stato di salute per permettere lo svolgimento della normale attività riabilitativa;
- √ di rispettare le regole istituzionali contenute nella carta dei servizi;

L'Istituto dei Padri Trinitari si impegna:

- ♣ ad un'accoglienza piena ed ispirata ai valori cristiani ed allo spirito di dedizione del fondatore dell'Ordine Trinitario San Giovanni De Matha ed attraverso i Suoi operatori di assistere e curare il paziente affidato con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana;
- ♣ ad elaborare per ogni utente, un progetto riabilitativo adeguato e rispondente ai bisogni ed alle preferenze del paziente e dei suoi familiari mediante il contributo di una Equipe multidisciplinare;
- ♣ ad essere disponibile alla famiglia e fornire ad essa un estratto del progetto riabilitativo individuale al termine del periodo di osservazione ed in caso di verifica e/o aggiornamento periodico, per favorire il massimo coinvolgimento nell'attuazione della strategia riabilitativa;
- ♣ a fornire un'informazione completa riguardo lo stato di salute, agli accertamenti diagnostici ed ai trattamenti riabilitativi cui sarà sottoposto il paziente;
- ♣ ad informare la famiglia sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture;
- ♣ a fornire informazioni complete e comprensibili che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato ai trattamenti riabilitativi da realizzare;
- ♣ alla riservatezza dei dati relativi alla malattia ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi;
- ♣ a tutelare il diritto di ogni paziente e della sua famiglia di esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni, a segnalare eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio ed ad avere riscontro delle segnalazioni;

Gagliano del Capo lì, _____

Firma del Paziente (o di chi ne fa le veci)

IL RETTORE
(P. Nicola Rocca)

CONTRATTO

**Istituto - Paziente di erogazione di prestazioni
di riabilitazione psichiatrica semiresidenziale**

Il/La sottoscritto/a _____ / _____
madre padre altro (specificare) _____
del paziente _____ / _____ data di nascita ___/___/_____

dichiara

- di conoscere le finalità dei servizi offerti dall'Istituto-Centro di Riabilitazione dei Padri Trinitari di Gagliano del Capo (Lecce)
- di essere stato informato delle procedure relative alla accoglienza ed alla presa in carico;
- di aver ricevuto un estratto della Carta dei Servizi Sanitari e l'informativa riguardante il trattamento dei dati personali per la tutela della privacy;
- di essere stato informato che il servizio di Riabilitazione Psichiatrica Semiresidenziale è attivo dal lunedì al sabato;
- di essere consapevole che il ricovero è subordinato al parere favorevole espresso dalla équipe multidisciplinare congiuntamente al Rettore al termine del periodo di osservazione della durata massima di 45 giorni;

si impegna

- √ a collaborare con il personale di riabilitazione alla realizzazione del Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale
- √ a rispettare gli orari di visita e le fasce orarie stabilite per l'informazione sullo stato di salute per permettere lo svolgimento della normale attività riabilitativa;
- √ di rispettare le regole istituzionali contenute nell'estratto della carta dei servizi

L'Istituto dei Padri Trinitari si impegna:

- ♣ ad un'accoglienza piena ed ispirata ai valori cristiani ed allo spirito di dedizione del fondatore dell'Ordine Trinitario San Giovanni De Matha attraverso i Suoi operatori e di assistere e curare il paziente affidato con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana;

- ♣ ad elaborare per ogni utente, un progetto terapeutico riabilitativo individuale adeguato e rispondente ai bisogni ed alle preferenze del paziente e dei suoi familiari mediante il contributo di una Equipe multidisciplinare;
- ♣ ad essere disponibile alla famiglia e fornire ad essa un estratto del progetto riabilitativo individuale al termine del periodo di osservazione ed in caso di verifica e/o aggiornamento periodico, per favorire il massimo coinvolgimento nell'attuazione della strategia riabilitativa;
- ♣ a fornire un'informazione completa riguardo lo stato di salute ed ai trattamenti riabilitativi cui sarà sottoposto il paziente;
- ♣ a fornire informazioni complete e comprensibili che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato ai trattamenti riabilitativi da realizzare;
- ♣ alla riservatezza dei dati relativi alla malattia ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi;
- ♣ a tutelare il diritto di ogni paziente e della sua famiglia di esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni, a segnalare eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio ed ad avere riscontro delle segnalazioni;

Gagliano del Capo lì, _____

Firma del Paziente (o di chi ne fa le veci)

IL RETTORE
(P. Nicola ROCCA)

CONSENSO INFORMATO

| |
|--|
| <p>Il sottoscritto _____ / _____ genitore/tutore(se altro indicare) di _____ / _____</p> |
|--|

informato dal personale medico sulle necessità terapeutiche della patologia di cui mio figlio (altro indicare) _____ è affetto, sui rischi delle cure farmacologiche / sanitarie del caso, sui rischi a cui andrebbe incontro in assenza di tali provvedimenti

AUTORIZZO

Il personale medico/sanitario dell'Istituto di Riabilitazione dei Padri Trinitari di Gagliano del Capo a prestare le cure farmacologiche/sanitarie del caso.

Autorizzo inoltre il personale medico/sanitario a prestare le cure riabilitative idonee alla patologia di cui mio figlio (altro indicare) _____ è affetto, secondo il progetto riabilitativo individuale, e successive proroghe.

IL GENITORE/TUTORE

ALTRO(specificare)_____

Gagliano del Capo lì, ____ / ____ / _____

M-COM01-05/4

Preg.mo/a Signor/ra

OGGETTO: informativa ai sensi dell'art.13 del D.Lgs.196 del 2003

Le comunichiamo che i dati che Lei ci fornisce sono finalizzati alla realizzazione di interventi di riabilitazione neurologica o psichiatrica. Il trattamento di tali dati sarà effettuato principalmente in modalità cartacea , anche attraverso una cartella personale (cartella clinica ed amministrativa) conservata nei nostri archivi ed elettronica..

La comunicazione dei Suoi dati personali è obbligatoria per la corretta compilazione della cartella personale ed un eventuale rifiuto comporta la esclusione della possibilità di presa in carico.

I Suoi dati anagrafici insieme al piano di trattamento e quanto altro necessario saranno comunicati, in base alle normative vigenti, per quanto di competenza, alle Aziende Sanitarie Locali, alle Autorità di Pubblica Sicurezza e, dietro specifica richiesta all'Autorità Giudiziaria o ad altri Enti destinatari per legge e regolamenti; sono altresì comunicati a tutto il personale del nostro Centro di Riabilitazione incaricato a vario titolo alla realizzazione dell'intervento riabilitativo.

L'elenco aggiornato dei responsabili e degli incaricati del trattamento dei dati può essere richiesto, anche telefonicamente, presso il servizio "centralino" del Centro.

La informiamo nel dettaglio che:

- per esigenze sanitarie ed amministrative i suoi dati saranno comunicati all'Azienda sanitaria locale di competenza per l'eventuale richiesta di proroga del trattamento riabilitativo e per la trasmissione mensile e trimestrale delle contabilità.

Inoltre, i Suoi dati potranno essere utilizzati:

- a fini assicurativi;
- per finalità di ricerca o statistica saranno trasmessi in modo anonimo;
- i dati personali idonei a rilevare il Suo stato di salute saranno notificati a Lei e, se necessario ad un medico da Lei designato tramite il Direttore Medico della nostra struttura;
- i Suoi diritti in relazione ai Suoi dati personali sono quelli di cui all'art.7 della D.Lgs.n° 196/2003 e sono i seguenti:

TITOLO V - Diritti dell'interessato:

1. L'interessato ha diritto ad ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto ad ottenere l'indicazione:

- a) dell'origine dei dati personali;

- b) delle finalità e modalità di trattamento;
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2;
- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati siano stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al cittadino tutelato;

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b) al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai fini di invio del materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è:

Provincia della natività "B.M.V. - Istituto Centro di Riabilitazione dei Padri Trinitari, sede di Gagliano del Capo, Piazza Padri Trinitari, nella persona del RETTORE pro-tempore, giusta autorizzazione del Garante della Privacy.

Responsabile del trattamento è:

Dott.ssa DE IACO Maria Grazia, Responsabile di Direzione Medica della sede operativa di Gagliano del Capo (Lecce)

Incaricati del trattamento sono:

Componenti equipe multidisciplinare, servizio riabilitativo, servizio educativo e gli impiegati amministrativi Borrello Paola e Navarra Angela

IL RETTORE
Padre Nicola Rocca

DICHIARAZIONE DI CONSENSO

COGNOME _____ NOME _____

Il /La sottoscritto/a, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003, e consapevole, in particolare, che il trattamento riguarderà i dati "sensibili" di cui all'art. 4, comma 1, lett.d), nonché art. 26 del D.Lgs. 196/2003, vale a dire i dati ***"idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale"***.

ACCONSENTE

al trattamento dei dati necessari allo svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa.

Firma (leggibile) _____

ACCONSENTE

alla comunicazione dei dati ai soggetti indicati nell'informativa

Firma (leggibile) _____

Gagliano del Capo lì, _____

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI - SUGGERIMENTI - RECLAMI DA PARTE DEI PAZIENTI E DELLE LORO FAMIGLIE

| |
|---|
| Io sottoscritto/a Sig.ra/Sig.re ----- / ----- residente in ----- Via ----- n° ----- telefono ----- / ----- cellulare ----- / ----- |
|---|

intendo segnalare quanto segue

Data ____ / ____ / -----

Firma -----

N.B.: Il presente stampato può essere depositato nella cassetta posta all'ingresso dell'istituto oppure spedito via posta.

(Ufficio Qualità - Istituto di Riabilitazione dei Padri Trinitari, Piazza Padri Trinitari - 73034 Gagliano del Capo - Lecce)

Ringraziandola per la sua segnalazione mi preme informarLa che sarà mia cura comunicarle (al recapito da Lei segnalato) i provvedimenti adottati.

Distinti saluti

II RETTORE - P. Nicola ROCCA

La seconda revisione della Carta dei Servizi (aggiornamento al 30 novembre 2006)
è stata data in visione ai seguenti Responsabili:

Area Medica e componenti equipe multidisciplinare
Servizio Riabilitativo
Area Formazione
Settore Umanizzazione dei Servizi - Servizio Civile Volontario

dal 1 dicembre al 31 dicembre 2006

La seconda revisione della Carta dei Servizi dell'Istituto di Riabilitazione dei Padri Trinitari è stata
curata da:

D.ssa Donatella Colaci

Tutte le notizie riportate sono aggiornate alla data del 30 settembre 2006

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

www.centroriabilitazione.org