









# Carta dei servizi



# **Premessa**

Questa Carta dei servizi sanitari è, innanzi tutto, una presentazione del nostro Istituto e Centro di Riabilitazione, con le sue caratteristiche, le sue attività, i servizi e le prestazioni che è in grado di fornire. É una presentazione che non vuole essere fine a se stessa, bensì porsi come un momento di accoglienza e di reciproca conoscenza con tutti coloro che si rivolgono al nostro Istituto, fiduciosi di trovarvi un supporto ed un'adeguata assistenza. Oggi più che mai i Servizi sanitari e socio sanitari sono chiamati a nuovi scenari organizzativi, che permettano innanzitutto maggiore sicurezza e maggiore accuratezza nel rispettare procedure e protocolli diagnostici e terapeutici per rispondere in maniera più appropriata alle esigenze terapeutiche ed assistenziali di ogni utente.

Per questo chi si rivolge al Centro di Riabilitazione "Medaglia Miracolosa" deve superare ogni sensazione di estraneità, di soggezione di fronte ad un ambiente sconosciuto e sentirsi subito circondato da uno spirito di ospitalità e calore umano, potendo così ottenere le prestazioni più appropriate ed adeguate alle sue specifiche esigenze e sentirsi partecipe di quanto viene fatto nei suoi confronti. Potrà anche contribuire, attraverso le sue segnalazioni e, quando occorra, i suoi giusti reclami, a colmare le lacune che potrebbero manifestarsi e mettere in condizione la nostra struttura di fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze di ciascuno.

La Direzione Generale dell'Istituto e Le Suore della Congregazione Santa Marta

# Sommario

COS'E LA CARTA DEI SERVIZI	
PRINCIPI ISPIRATORI	2
IL CENTRO DI RIABILITAZIONE	4
1. CHI SIAMO	4
2. LA NOSTRA MISSIONE	6
3. L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	9
4. IL PERSONALE	10
5. CONTATTI ED INDIRIZZO	11
I NOSTRI SERVIZI	13
1. DIURNO SANITARIO PER ETÀ EVOLUTIVA E ADOLESCENZIALE, "BETANIA"	14
1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO	14
2. MODALITÀ DI ACCESSO E CRITERI DI AMMISSIONE	18
3. DOCUMENTAZIONE CLINICA	20
4. MODALITÀ E CRITERI DI DIMISSIONE	21
5. FIGURE PROFESSIONALI E DOTAZIONE ORGANICA	22
6. SVOLGIMENTO ATTIVITÀ	23
2. SERVIZIO AMBULATORIALE PER ETÀ EVOLUTIVA	24
1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO	24
2. MODALITÀ DI ACCESSO E CRITERI DI AMMISSIONE	38
3. DOCUMENTAZIONE CLINICA	39
4. MODALITÀ E CRITERI DI DIMISSIONE	40
5. FIGURE PROFESSIONALI E DOTAZIONE ORGANICA	41
6. SVOLGIMENTO ATTIVITÀ	43

# Sommario

3. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE PER ADULTI	44
1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO	44
2. MODALITÀ DI ACCESSO E CRITERI DI AMMISSIONE	50
3. DOCUMENTAZIONE CLINICA	51
4. MODALITÀ E CRITERI DI DIMISSIONE	52
5.FIGURE PROFESSIONALI E DOTAZIONE ORGANICA	53
6. SVOLGIMENTO ATTIVITÀ	55
4. DIURNO SOCIO-SANITARIO PER ETÀ ADULTA, "BEATO REGGIO"	56
1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO	56
2. MODALITÀ DI ACCESSO E CRITERI DI AMMISSIONE	57
3. DOCUMENTAZIONE CLINICA	59
4. MODALITÀ E CRITERI DI DIMISSIONE	60
5.FIGURE PROFESSIONALI E DOTAZIONE ORGANICA	61
6. SVOLGIMENTO ATTIVITÀ	62
PATTO TRA I CITTADINI E ISTITUTO MEDAGLIA MIRACOLOSA	64
1. NOI ED I CITTADINI: DIRITTI E DOVERI	64
2. I NOSTRI STANDARDS E I NOSTRI IMPEGNI PER IL FUTURO	72
COINVOLGIMENTO DEI CITTADINI	74
1. PROCEDURE DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO	74
2. LA CULTURA DEI DIRITTI A LIVELLO INTERNAZIONALE	76



# Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi Sanitari è essenzialmente un PATTO TRA LE STRUTTURE SANITARIE E I CITTADINI, al fine di garantire che l'opinione e le scelte dei cittadini possano esercitare un'influenza decisiva sul modo in cui i servizi sanitari sono strutturati e su come funzionano. I cittadini devono anche condividere la responsabilità per la propria salute.

La Carta dei Servizi intende la tutela non come mero riconoscimento formale delle garanzie del cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

La nostra carta dei servizi intende assegnare, dunque, un ruolo forte ai cittadini nell'orientare le attività verso il loro compito: FORNIRE UN SERVIZIO DI QUALITÀ AI CITTADINI-UTENTI.

La Carta prevede infatti le modalità con cui gli stessi cittadini possono facilmente accedere alle procedure di reclamo circa la violazione dei principi sanciti dai medesimi.

# Principi ispiratori

Il Centro di Riabilitazione "Medaglia Miracolosa" si impegna ad erogare i servizi sanitari ispirandosi ai seguenti principi, contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### APPROPRIATEZZA DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona rispettando: le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia; il momento più giusto di erogazione; le più opportune modalità di erogazione rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita.

#### **EGUAGLIANZA**

Nell'erogazione dei servizi sanitari deve essere rispettata la dignità della persona senza alcuna distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinioni politiche, così come sancito dall'art. 3 della costituzione. Eguaglianza vuol dire anche divieto di fare discriminazioni, nell'erogazione del servizio, nei confronti di categorie di utenti con particolari esigenze come ad esempio le persone con disabilità.

#### **IMPARZIALITÀ**

Gli operatori dei servizi sanitari non possono assumere atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia od anche comportamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

# Principi ispiratori

#### CONTINUITÀ

Il servizio sanitario deve essere regolare e continuo. I casi di funzionamento irregolare o di sospensione del servizio devono essere regolati espressamente dalla legge o rientrare negli aspetti organizzativi del servizio.

#### DIRITTO DI SCELTA

Il cittadino può scegliere la struttura sanitaria presso cui farsi curare, ovunque, sul territorio nazionale. Le norme vigenti indicano il modo in cui è progressivamente attuato questo diritto del cittadino utente, che deve poter scegliere anche secondo criteri di efficienza, di umanizzazione e di fiducia.

#### **PARTECIPAZIONE**

Il diritto di partecipazione del paziente nei confronti del servizio sanitario va inteso come informazione, personalizzazione, umanizzazione del servizio. Secondo il principio stabilito dalla legge 241/90 l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano; egli può inoltre formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio e fornire una propria valutazione sulla qualità delle prestazioni fruite.

#### EFFICACIA ED EFFICIENZA

I servizi sanitari devono essere organizzati in modo da fornire prestazioni di elevata qualità e da rendere l'attività di prevenzione, cura e riabilitazione conseguentemente efficace.

#### 1. CHI SIAMO

La Congregazione delle Suore di Santa Marta nasce a Ventimiglia nel 1878 per volontà del suo fondatore, Beato Tommaso Reggio con il carisma specifico del "prendersi cura", inteso come forma più alta di carità ed evangelizzazione verso tutti ed in particolare verso i fratelli bisognosi, poveri e sofferenti attraverso l'attività educativa-assistenziale e sanitaria per, come il Fondatore scrive, "Andare verso gli uomini con una carità che abbraccia tutti i luoghi e tutte le persone senza distinzione". Il servizio è sostenuto dalla fede: per questo la Congregazione ha come protettrice santa Marta. La congregazione ha la sua sede generale a Roma ed ha molte opere sparse in tutto il mondo ed in tante regioni italiane.

A Viciomaggio, paese non lontano da Arezzo, le Suore di Santa Marta gestiscono il Centro riabilitativo "Medaglia Miracolosa" per minori e adulti, ed una scuola parificata paritaria dell'infanzia e primaria.

Il Centro nasce nel 1917 per volontà del proprio promotore e sostenitore, Don Natale Barbagli, e da allora ha proseguito il suo cammino.

La Comunità delle Suore di Santa Marta a Viciomaggio ha avuto il particolare, insolito vantaggio che è uno degli aspetti più singolari delle vere comunità cristiane: vivere accanto agli abitanti del paese e crescere insieme. I suoi compiti istituzionali, espressi nello statuto, si precisano "in una attività sanitaria, psicologica e sociale affinché i bambini con disabilità possano sviluppare la loro personalità ed ESSERE inseriti nella società civile". Da tempo inoltre il Centro ha aperto un servizio di Riabilitazione ambulatoriale per l'età adulta.

1 CHI SIAMO

# Il Centro di Riabilitazione oggi

Vivere all'interno del Centro "Medaglia Miracolosa" di Viciomaggio significa soprattutto conoscere il senso di accoglienza che caratterizza l'attività di cura e presa in carico della persona, di ogni persona che le Suore di Santa Marta hanno nella loro missione pastorale e operativa: farsi carico dei bisogni assistenziali di tutti.

Il Centro di Riabilitazione "Medaglia Miracolosa" è convenzionato con l'Azienda sanitaria regionale Area vasta sud-est, che riconosce per questo da oltre 20 anni la bontà del lavoro dei professionisti delle Riabilitazione e dell'assistenza giornaliera.

Il Centro di Riabilitazione ha anche ricevuto il riconoscimento dell'accreditamento istituzionale da parte delle Regione Toscana, che ne ha riconosciuto la qualità dei servizi erogati. Inoltre per migliorare ulteriormente la crescita globale dei servizi il Centro di Riabilitazione da alcuni anni ha acquisito la Certificazione di Qualità ISO-9000

Infine all'interno della realtà polifunzionale del Centro è presente anche la Scuola dell'Infanzia e la scuola primaria paritaria, in grado cioè di accogliere bambini e ragazzi del territorio le cui famiglie decidono di affidarne il percorso scolastico.

Ciò permette di attuare, in alcuni casi, una integrazione ottimale tra l'aspetto pedagogico e quello riabilitativo per bambini disabili del territorio.

#### 2. LA NOSTRA MISSIONE

Il servizio del Centro Riabilitativo delle Suore di S. Marta è uno dei campi più importanti dell'apostolato per la promozione umana a cristiana della persona e della società.

In linea con la specificità del carisma delle Suore di S. Marta, il servizio si esprime essenzialmente nella "Pedagogia dell'accoglienza".

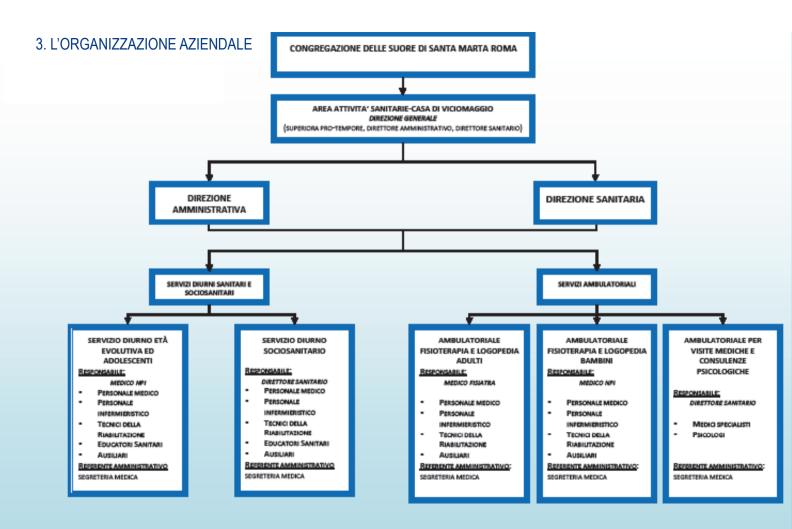
Tale accoglienza è il clima che caratterizza l'ambiente riabilitativo come luogo dove si opera nel comune intento di far vivere ad ogni persona l'esperienza di essere accolta; per questo, particolare attenzione è riservata ai nostri soggetti in difficoltà; ad essi, la cui crescita personale, sociale, culturale e spirituale può apparire ostacolata o compromessa vanno dedicate, senza riserve, le energie disponibili.

Come Centro Sanitario l'Istituto nasce a favore dell'età evolutiva ed, in pochi anni, acquista grande esperienza operativa tale da divenire un punto di riferimento per il comprensorio aretino e località viciniore. Il Centro è un valido riferimento anche per i servizi di riabilitazione per l'età adulta.

In sintonia con le indicazioni pastorali della Chiesa universale e locale l'opera sanitaria prevede l'accoglienza e l'integrazione del disabile nel tessuto familiare, scolastico e sociale, passando per un percorso ad alto contenuto terapeutico con l'obiettivo di scoprire, giorno dopo giorno, il potenziale di apprendimento e di promuovere risorse, competenze ed una comunicazione efficace in una dinamica relazionale, nel tentativo costante ed instancabile della modificazione positiva di una "storia", unica ed irripetibile, a partire dalla sue condizioni iniziali fino a che sia possibile. In definitiva, un modello operativo e culturale di Servizi integrati alla persona, che non può prescindere da un'ottica pluri- ed interdisciplinare.







#### 4. IL PERSONALE

Il personale sanitario dell'Istituto è composto da:

- Direttore sanitario
- Medici specialisti: Neuropsichiatra Infantile e Fisiatra
- Psicologi/psicoterapeuti
- Logopedisti
- Fisioterapisti
- Neuropsicomotricisti
- Educatori sanitari
- Terapisti della riabilitazione
- Assistenti alla persona OSS/OSA.

La presenza delle Suore all'interno delle attività di animazione e di organizzazione dei Servizi costituisce un valore aggiunto nel senso di presa in carico globale di ogni persona e della sua famiglia, al fine di rendere davvero esempio concreto l'abilitazione e la riabilitazione alla vita.

#### 5.CONTATTI ED INDIRIZZO

Centro di Riabilitazione "Medaglia Miracolosa" via delle Mandriole, 2 - 52041 Viciomaggio (AR)
Tel. 0575/441688-441323 (centralino)
0575/442949 (segreteria medica)
Fax 0575/442955
0575/442950 (economato)
e-mail centroriabilitativo@istitutommiracolosa.net

#### COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DI RIABILITAZIONE:

#### **IN AUTO**

da Roma e da Firenze autostrada del sole A1 uscita Arezzo, alla rotonda proseguire 150 metri sulla destra.

#### **IN TRENO**

stazione di Arezzo:

dalla piazza della stazione partenze autolinee TM per Viciomaggio





# Oggi i Servizi offerti dal Centro di Riabilitazione sono:

- 1. Diurno sanitario per età evolutiva e adolescenziale, denominato "Betania"
- 2. Servizio ambulatoriale di Logopedia, di Rieducazione neuromotoria e psicomotricità per età evolutiva
- 3. Servizio di Riabilitazione motoria e Logopedia per adulti
- 4. Diurno socio-sanitario per disabilità neuro-psichica in età adulta, denominato "Beato Tommaso Reggio"

# Inoltre il Centro offre le seguenti prestazioni professionali in regime privato:

- Visita medica specialistica con Neuropsichiatra Infantile e Fisiatra
- · Valutazioni e Colloqui con Psicologo
- Percorsi di riabilitazione motoria per patologie semplici e complesse
- · Servizio ambulatoriale di logopedia
- Servizio ambulatoriale di psicomotricità
- · Servizio ambulatoriale di psicoterapia

#### 1. DIURNO SANITARIO PER ETÀ EVOLUTIVA E ADOLESCENZIALE "BETANIA"

#### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

A partire dal settembre 2012 il Centro di Riabilitazione, rinnovando i locali, ha reso il servizio semiresidenziale, già presente da tempo, una realtà ricca ed adeguata con tutte le caratteristiche strutturali e tecnologiche più moderne per l'accoglienza dei bambini ed adolescenti affetti da disturbi neuro-psichici complessi.

L'intervento riabilitativo si articola rivolgendosi ad una utenza di età adolescenziale con patologia neuropsichica grave, gravissima e dello spettro autistico attraverso un intervento semiresidenziale, intensivo di Diurno sanitario.

La strategia d'intervento è di tipo globale e tiene conto degli aspetti fisici, psichici e sociali di ogni utente attuandosi in un contesto di "comunità educante"-"comunità terapeutica", dove ogni momento della vita individuale e dell'intera struttura (compreso il pasto, l'igiene e la cura della persona, ecc.) assume un valore terapeutico ed educativo.

Le finalità sono abilitative (= far emergere abilità) e adattive (= utilizzazione delle abilità per favorire l'adattamento del soggetto all'ambiente in cui vive). Gli obiettivi principali sono il raggiungimento di un livello di autonomia che permetta il parziale inserimento o reinserimento sociale dei soggetti in cura, e il superamento o il controllo della "disabilità" che il "deficit funzionale" ha causato, per giungere ad una partecipazione con la maggior soddisfazione possibile in ambito familiare, scolastico, sociale.

# Sommario

#### 1. DIURNO SANITARIO PER ETÀ EVOLUTIVA E ADOLESCENZIALE "BETANIA"

#### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

La presa in carico del paziente e della sua famiglia avviene ad opera di un'équipe multidisciplinare che gestisce il progetto riabilitativo. Tutta l'équipe multidisciplinare partecipa alla valutazione clinica globale ed alla costruzione del piano abilitativo/riabilitativo individuale, ciascuno per la parte di propria competenza. Il percorso riabilitativo di ogni paziente viene costantemente monitorato dall'equipe che apporta di volta in volta le opportune modifiche al programma d'intervento. Il progetto riabilitativo viene attuato in accordo con i referenti del caso presso la ASL di appartenenza.

Nel percorso riabilitativo sono previsti momenti di verifica e di puntualizzazione di varia natura per il monitoraggio dell'evoluzione e delle modificazioni delle disabilità del singolo paziente, quali:

- colloqui con i genitori (su richiesta degli stessi o sollecitati dal personale riabilitativo)
- valutazioni di controllo (neuropsichiatra infantile, psicologiche, neuropsicomotorie,
- fisioterapiche...)
- · sintesi tra operatori
- sintesi con insegnanti
- valutazione di: esiti specifici, riguardanti i singoli interventi; esiti generali riguardanti una valutazione complessiva dell'efficacia del programma attuato.

#### 1. DIURNO SANITARIO PER ETÀ EVOLUTIVA E ADOLESCENZIALE "BETANIA"

#### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

Il servizio può prevedere l'assistenza ad un numero complessivo di 20 utenti, suddivisi in piccoli gruppi costituiti da 5-6 bambini/ragazzi ciascuno, la cui frequenza (a tempo pieno o parziale) sarà di 1/2/3volte alla settimana.

Gli interventi vengono attuati in modo mirato e personalizzato, sulla base del piano riabilitativo individuale strutturato e vengono erogati in modo integrato rispetto al minore, alla famiglia, nonché a livello delle agenzie educative frequentate (scuola, scout...).

#### INTERVENTO SUI MINORE

- lnterventi psicoeducativi individuali e di gruppo, al fine di utilizzare le funzioni residue e sviluppare le attitudini emergenti verso interessi di tipo didattico, comunicativo, relazionale, occupazionale
- □Interventi psicomotori individuali e di gruppo mirati alla stimolazione e al mantenimento delle massime capacità funzionali di ogni paziente
- □Attività espressive e musico terapia
- □Riabilitazione cognitiva e della comunicazione
- □Attività di mantenimento o ampliamento delle abilità scolastiche

#### 1. DIURNO SANITARIO PER ETÀ EVOLUTIVA E ADOLESCENZIALE "BETANIA"

#### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

- □ Attività manuali e creative di vario genere articolate in laboratori (di rilassamento corporeo, ceramica, cucina, informatica...)
- □Monitoraggio del quadro clinico e degli aspetti internistici
- □Fisioterapia:interventipersonalizzatidiriabilitazione comprensividiquelle pratiche terapeutiche volte al miglioramento delle competenze posturo-motorie e della loro integrazione nel comportamento spontaneo della persona, al fine di migliorarne il livello di autonomia e di funzionamento adattivo
- □Interventi di sostegno psicologico individuale o di gruppo

#### INTERVENTI DI SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE

- □Gruppi di supporto e colloqui mensili con le coppie genitoriali
- □Incontri periodici con il Neuropsichiatra Infantile coordinatore per informazione e aggiornamento reciproco sulla evoluzione
- Sostegno alla coppia genitoriale ed ai tutor

#### INTERVENTI A LIVELLO DELLE AGENZIE EDUCATIVE

- □Incontri periodici con gli insegnanti degli assistiti da programmare in aggiunta agli incontri istituzionali previsti dalla Legge 104/92
- Incontri con operatori di eventuali altre agenzie educative

#### 1. DIURNO SANITARIO PER ETÀ EVOLUTIVA E ADOLESCENZIALE "BETANIA"

#### 2. MODALITÀ DI ACCESSO E CRITERI DI AMMISSIONE

La famiglia di una persona in età giovanile con disabilità, che richiede l'accesso a questo tipo di servizio può ricevere prime indicazioni telefonando alla Segreteria medica del Centro, oppure può rivolgersi direttamente ai servizi del territorio dell'ASL di appartenenza. La procedura di accesso prevede uno o più incontri con i familiari dell'utente, l'equipe inviante e l'equipe della struttura, necessari per la condivisione degli obiettivi generali (che saranno contenuti nell'ambito del piano di trattamento autorizzato dal referente UFSMIA). Vengono ammessi al Servizio Diurno soggetti a partire dai 3-4 anni fino ai 16-17 anni di età in possesso dell'accertamento dell'handicap ai sensi della Legge 104/92 e successive modifiche, con diagnosi accertata di patologia neuropsichiatrica (motoria, cognitiva, neuropsicologica).

#### TEMPI DI ATTESA

Dipende dalla disponibilità di posti. Qualora disponibili, l'inserimento avviene successivamente all'invio della documentazione autorizzativa da parte dei competenti Uffici dell'Azienda Sanitaria dell'area di Arezzo, entro i termini previsti dal provvedimento autorizzativo.

#### **TARIFFE**

Il Servizio è in convenzione con il Servizio Sanitario della Regione Toscana. L'Assistenza sanitaria è pertanto garantita all'utente in quanto a carico del fondo sanitario regionale.



#### 1. DIURNO SANITARIO PER ETÀ EVOLUTIVA E ADOLESCENZIALE "BETANIA"

#### 3. DOCUMENTAZIONE CLINICA

Per ciascun accesso viene compilata una Cartella Clinica.

Parte della Cartella Clinica viene redatta su supporto informatico e confluisce nel Sistema Informativo del Centro. La Cartella Clinica contiene:

- uisita e valutazione iniziale per la redazione del piano di trattamento
- □progetto riabilitativo personalizzato (piano di trattamento)
- □diario clinico
- terapia farmacologica eventuale
- ¬sintesi e verifica dell'intervento riabilitativo
- □copia di tutti gli esami strumentali eseguiti nel corso del trattamento riabilitativo
- □copia della Relazione di Dimissione, emessa su richiesta della famiglia.

È possibile richiedere copia della cartella clinica compilando uno specifico modulo indirizzato al Direttore Sanitario e disponibile presso la segreteria medica. La copia viene consegnata entro 1 settimana dalla richiesta.

#### 1. DIURNO SANITARIO PER ETÀ EVOLUTIVA E ADOLESCENZIALE "BETANIA"

# 4. MODALITÀ E CRITERI DI DIMISSIONE

Vengono dimessi i pazienti che hanno raggiunto un risultato ragionevolmente coerente con l'obiettivo riabilitativo identificato al momento dell'ammissione e comunque che hanno raggiunto una buona stabilizzazione tale da permettere il migliore reinserimento familiare, sociale e scolastico.

Le dimissioni avvengono previo colloquio con la famiglia dell'utente e possono essere:

- □concordate con i genitori a ciclo di trattamento concluso sia esso continuativo oppure che preveda solo controlli periodici specialistici all'interno del Centro stesso.
- volontarie su richiesta dei genitori stessi
- □d'ufficio nel caso di superamento del limite di età anagrafica per utenti maggiori di 18 anni o che abbiano concluso il ciclo scolastico (Scuola Secondaria di II grado) o per decadere del patto di fiducia tra la famiglia ed il Centro stesso.

La Relazione di dimissione richiesta dall'assistito è indirizzata al Pediatra o al Medico di Medicina Generale e viene allegata in copia alla Cartella clinica.

#### 1. DIURNO SANITARIO PER ETÀ EVOLUTIVA E ADOLESCENZIALE "BETANIA"

# 5. FIGURE PROFESSIONALI E DOTAZIONE ORGANICA

#### **EQUIPE MULTIDISCIPLINARE:**

- Referente del Diurno Sanitario per minori: Medico neuropsichiatra Infantile
- · Consulente medico Fisiatra
- Psicologa-Psicoterapeuta
- Educatore sanitario Coordinatore delle Attività
- Educatori Sanitari di Gruppo
- Tecnici della riabilitazione
- Assistenti alla persona OSS/ADB
- Infermiere
- Assistente religiosa



#### 1. DIURNO SANITARIO PER ETÀ EVOLUTIVA E ADOLESCENZIALE "BETANIA"

#### 6. SVOLGIMENTO ATTIVITÀ

Il Servizio diurno Betania è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00

La riabilitazione viene svolta al piano terreno nei locali del Centro denominato "Betania".

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

- □risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni riabilitative
- □materiale idoneo all'applicazione di metodiche e tecniche riabilitative specifiche
- attrezzature informatiche e di riabilitazione funzionale a supporto e complemento dell'esercizio I locali adibiti alle attività riabilitative sono dotati di mobilia per attività a tavolo con materiale didattico e di bricolage, di PC con accesso a internet, di ausili informatici, di materiale per la psicomotricità (cerchi, birilli, palle, palloni, nastri, teli...), di materiale per l'attività di ceramica, di strumenti musicali vari.

I bagni sono dotati di lettini per l'igiene che avviene adoperando manopole monouso. La cucina si trova all'interno del Centro ed è gestita dal personale dell'Istituto, il quale prepara menù scelti in base alle esigenze nutrizionali dei disabili con la possibilità di eseguire diete individuali.

# 2. SERVIZIO AMBULATORIALE DI LOGOPEDIA, DI RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA E PSICOMOTRICITÀ PER ETÀ EVOLUTIVA

#### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

Il Centro svolge attività di Riabilitazione ambulatoriale ed extramurale (colloqui con operatori scolastici, osservazione degli utenti in ambiente scolastico) per età evolutiva in regime di accreditamento con la Regione Toscana e convenzione con il Servizio Sanitario Regionale.

Il servizio ambulatoriale viene effettuato attraverso un programma di accesso giornaliero al Centro, con frequenza settimanale variabile secondo il piano terapeutico predisposto. La durata della seduta è di un'ora.

Eventuali trattamenti domiciliari sono riservati a soggetti affetti da patologie anche complicate da problemi internistici che rendono impossibile l'accesso alla struttura (riabilitazione neuromotoria).

Il servizio di riabilitazione si rivolge a pazienti in età evolutiva nella fascia d'età 0-18 anni con disabilità transitorie o permanenti nell'area motoria, cognitiva e neuropsicologica:

- □ritardo psicomotorio
- □ritardi globali dello sviluppo
- □disabilità intellettive
- □disturbi neuro-sensoriali (ipovisione, ipoacusia)
- disturbi dello spettro autistico
- □disturbi del linguaggio

# 2. SERVIZIO AMBULATORIALE DI LOGOPEDIA, DI RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA E PSICOMOTRICITÀ PER ETÀ EVOLUTIVA

#### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

- disturbi dell'apprendimento
- □ disturbi della coordinazione motoria
- disturbi dell' attenzione ed iperattività
- □paralisi cerebrali Infantili
- □patologie neuromuscolari
- patologie ortopediche congenite e post-traumatiche
- □esiti di danni cerebrali congeniti o acquisiti
- □disturbi emotivi, del comportamento e della relazione
- □sindromi genetiche, malformazioni del SNC
- □pluriminorazioni

# 2. SERVIZIO AMBULATORIALE DI LOGOPEDIA, DI RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA E PSICOMOTRICITÀ PER ETÀ EVOLUTIVA

#### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

Considerata la presa in carico multidisciplinare, il lavoro è svolto in équipe secondo un progetto individualizzato che contiene le modalità, la frequenza e la durata del trattamento.

#### VISITA NEUROPSICHIATRICA

PERIODO DI OSSERVAZIONE GLOBALE MULTIDISCIPLINARE durante il quale, a secondo della patologia, vengono eseguite:

- psicodiagnostica
- □valutazione neurologica e fisiatrica
- □valutazione logopedica e/o degli apprendimenti
- □ valutazione psicomotoria
- □ valutazione fisioterapica
- ¬esame audiometrico
- verifica in équipe
- □colloquio con gli operatori scolastici
- □colloquio di restituzione diagnostica ai genitori

2. SERVIZIO AMBULATORIALE DI LOGOPEDIA, DI RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA E PSICOMOTRICITÀ PER ETÀ EVOLUTIVA

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

# TERAPIA RIABILITATIVA-ABILITATIVA CON TRATTAMENTO AMBULATORIALE INDIVIDUALE, DOMICILIARE

- □terapia di logopedia;
- □colloqui individuali di sostegno;
- □colloqui di sostegno con le famiglie;
- □terapia familiare;
- □fisioterapia/psicomotricità;
- □verifica in équipe;

Gli utenti possono richiedere una prima valutazione specialistica privata da parte del Neuropsichiatra Infantile del Centro prima di avviare la procedura di richiesta di autorizzazione del piano di trattamento da parte dell'ASL.

L'équipe multidisciplinare gestisce il progetto riabilitativo nella sua totalità e si occupa anche dei rapporti con la scuola e con i servizi socio-sanitari pubblici nell'ottica di una presa in carico globale.

Nel percorso riabilitativo sono previsti momenti di verifica e di puntualizzazione di varia natura per il monitoraggio dell'evoluzione e delle modificazioni delle disabilità del singolo paziente per ogni programma terapeutico.

# 2. SERVIZIO AMBULATORIALE DI LOGOPEDIA, DI RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA E PSICOMOTRICITÀ PER ETÀ EVOLUTIVA

#### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

Il percorso riabilitativo di ogni paziente viene costantemente monitorato dall'équipe che apporta di volta in volta le opportune modifiche al programma d'intervento. Il progetto riabilitativo avviene sempre in accordo con i referenti del caso presso la ASL di appartenenza.

Pertanto, se ritenuto opportuno per il percorso abilitativo-riabilitativo dell'utente ed in accordo con il medico referente della Asl di provenienza, il piano di trattamento viene rinnovato (proroga).

#### SERVIZIO NEUROPSICHIATRICO

La presa in carico nel settore neuropsichiatrico avviene tramite prima visita specialistica con successivo eventuale approfondimento diagnostico e valutazioni funzionali nei diversi ambiti riabilitativi per l'impostazione del progetto riabilitativo altamente individualizzato. In questa fase di approccio al Servizio viene proposta alla famiglia del bambino o ragazzo una valutazione multiprofessionale in regime privato, a carico economico della famiglia, al fine di poter redigere una diagnosi funzionale al possibile percorso riabilitativo da seguire nella fase successiva.

Viene quindi proposto un percorso riabilitativo che consta di trattamenti ed eventualmente di prestazioni collaterali quali la consulenza alla scuola, il sostegno psico-educativo alla famiglia o un vero e proprio lavoro di rete con le altre strutture del territorio.

# 2. SERVIZIO AMBULATORIALE DI LOGOPEDIA, DI RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA E PSICOMOTRICITÀ PER ETÀ EVOLUTIVA

#### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

Ogni progetto riabilitativo è monitorato da interventi collegiali interni con sintesi, incontri di équipe, supervisione ai terapisti e orientamento ai genitori e alle insegnanti. Tale progetto è garantito dal lavoro di équipe multidisciplinare effettuato dalle figure professionali e coordinato dal neuropsichiatra stesso. La neuropsichiatra attraverso colloqui con la famiglia e/o la scuola provvede a monitorare ed aggiornare i genitori sul progetto riabilitativo del bambino stesso.



2. SERVIZIO AMBULATORIALE DI LOGOPEDIA, DI RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA E PSICOMOTRICITÀ PER ETÀ EVOLUTIVA

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

# **Psicologia**

La valutazione psicologica iniziale consta di un approfondimento sia in ambito psicodiagnostico che neuropsicologico. La valutazione neuropsicologica prevede l'esecuzione di test di livello per tracciare il profilo cognitivo definendo la qualità e l'efficacia delle funzioni cognitive del soggetto esaminato quali: l'attenzione, la memoria, le funzioni esecutive, l'orientamento spazio-temporale, la categorizzazione, il ragionamento logico-astratto. L'intervento specifico psicologico si configura come sostegno ed è rivolto ai bambini e/o alle famiglie (counseling) in relazione alle diverse situazioni, con l'intento di orientare i genitori ad assumere atteggiamenti rassicuranti e validi sul piano educativo.

Patologie a cui sono rivolti i colloqui di sostegno psicologico:

- □disturbi di comportamento
- □disturbi della relazione
- disturbi emozionali dell'infanzia e dell'adolescenza
- disturbi di personalità
- disturbi evolutivi dello sviluppo.

Lo psicologo inoltre si occupa di interventi riabilitativi in ambito neuropsicologico con interventi specifici su quelle funzioni coinvolte nei processi di pensiero, linguaggio ed apprendimento quali l'attenzione, la percezione, la memoria.

# 2. SERVIZIO AMBULATORIALE DI LOGOPEDIA, DI RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA E PSICOMOTRICITÀ PER ETÀ EVOLUTIVA

#### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

# Fisioterapia

E'un intervento personalizzato di abilitazione o riabilitazione comprensivo di quelle pratiche terapeutiche volte al miglioramento delle competenze posturo-motorie e della loro integrazione nel comportamento spontaneo della persona, al fine di migliorarne il livello di autonomia e di funzionamento adattivo.

OBIETTIVI:

- Garantire la cura posturale, favorire l'evoluzione motoria e la facilitazione dello spostamento finalizzato, attraverso la motivazione, tecniche precise, l'utilizzo di ortesi e di ausili.
- □Prevenire le deformità secondarie alla patologia neurologica, ortopedica, posturale.
- □Ricercare ogni possibile soluzione affinché la mobilità residua dei pazienti con disabilità motoria possa essere valorizzata in progetti funzionali mirati, adattati ad ogni singolo paziente.

I genitori vengono educati ad essere parte attiva del progetto riabilitativo, nella cura delle posture, nella gestione di ortesi e ausili a casa, nella facilitazione dello spostamento finalizzato.





2. SERVIZIO AMBULATORIALE DI LOGOPEDIA, DI RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA E PSICOMOTRICITÀ PER ETÀ EVOLUTIVA

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

#### **Psicomotricità**

La psicomotricità come approccio globale ha lo scopo di favorire nel bambino la conoscenza di sé, degli altri e dell'ambiente attraverso attività di gioco, scambi interattivi ed esercizi terapeutici.

Gli interventi terapeutici sono messi in atto utilizzando tecniche specifiche per fasce d'età e singoli stadi di sviluppo, con lo scopo di far emergere e maturare singole competenze e costruire una rete di funzioni. Il lavoro riabilitativo è finalizzato a favorire l'evoluzione globale del bambino facilitando e stimolando l'organizzazione della relazione, del movimento e del pensiero, favorendo l'utilizzo di strategie di compenso della disabilità, ma anche l'integrazione tra le diverse competenze.

# 2. SERVIZIO AMBULATORIALE DI LOGOPEDIA, DI RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA E PSICOMOTRICITÀ PER ETÀ EVOLUTIVA

#### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

# Logopedia

La riabilitazione logopedia è volta all'educazione e rieducazione di tutte le patologie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto.

Si curano in particolare modo i disturbi del linguaggio dovuti a difetti o anomalie di pronuncia, i difetti o anomalie della strutturazione simbolica verbale dovuti a difetti delle funzioni corticali superiori, i difetti o anomalie del linguaggio o di apprendimento dovuti a deficit uditivi e visivi.

L'intervento è individuale o in piccolo gruppo (dai 2 ai 5 soggetti).

QUADRI CLINICI SEGUITI NEL SETTORE DI LOGOPEDIA:

- □ritardo semplice di linguaggio
- □ipoacusia/ipovisione con conseguente ritardo dell'espressione verbale e degli apprendimenti
- □ritardo cognitivo di entità medio-lieve con ritardo del linguaggio
- □ritardo mentale grave per impostare la comunicazione aumentativa o alternativa
- □paralisi cerebrali infantili con disartria e/o aprassia
- □disturbi degli apprendimenti specifici (DSA) e aspecifici inerenti la letto-scrittura, calcolo e compitazione.

# 2. SERVIZIO AMBULATORIALE DI LOGOPEDIA, DI RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA E PSICOMOTRICITÀ PER ETÀ EVOLUTIVA

## 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

Il trattamento logopedico si avvale di materiale strutturato, oggettuale e iconografico; si utilizzano anche strumenti informatici per migliorare l'attenzione e la sintesi visivo-uditiva, il linguaggio verbale e non verbale, gli apprendimenti linguistici e la comunicazione scritta.

Con i bambini che frequentano la scuola dell'obbligo i logopedisti articolano il loro intervento nell'ambito scolastico con quello specifico attuato dagli insegnanti, in particolare quelli di sostegno.

Il settore di logopedia si occupa inoltre dell'impostazione di sistemi di comunicazione aumentativaalternativa per tutti i bambini nei quali la comunicazione verbale risulti gravemente compromessa o assente.

# 2. SERVIZIO AMBULATORIALE DI LOGOPEDIA, DI RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA E PSICOMOTRICITÀ PER ETÀ EVOLUTIVA

## 2. MODALITÀ DI ACCESSO E CRITERI DI AMMISSIONE

L'invio alle prestazioni di riabilitazione ambulatoriale per l'età evolutiva del Centro di Riabilitazione "Medaglia Miracolosa" avviene dopo una prima visita effettuata dallo specialista della Asl attivato con richiesta del Medico di medicina Generale o del Pediatra di libera scelta, redatta su ricettario regionale, ed esclusivamente previa autorizzazione rilasciata dall'Azienda sanitaria locale ASL.

Ottenuta l'autorizzazione il cittadino può rivolgersi alla Segreteria Medica del Centro per prenotare la visita di ammissione ai servizi del Centro.

Per informazioni l'utente può rivolgersi agli uffici competenti dell'ASL di riferimento territoriale o alla Segreteria medica del Centro "Medaglia Miracolosa".

#### TEMPI D'ATTESA

Dieci giorni dall'arrivo della documentazione autorizzativa da parte dei competenti Uffici dell'Azienda U.S.L. 8 di Arezzo, secondo quanto concordato nella convenzione.

## **TARIFFE**

Il Servizio è in convenzione con il Servizio Sanitario della RegioneToscana.

L'Assistenza sanitaria è pertanto garantita all'utente in quanto a carico del fondo sanitario regionale (deve essere corrisposta la quota ricetta ed il ticket sanitario, qualora dovuti)

# 2. SERVIZIO AMBULATORIALE DI LOGOPEDIA, DI RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA E PSICOMOTRICITÀ PER ETÀ EVOLUTIVA

## 3. DOCUMENTAZIONE CLINICA

Per ciascun accesso viene compilata una Cartella Clinica.

Parte della Cartella Clinica viene redatta su supporto informatico e confluisce nel Sistema Informativo del Centro. La Cartella Clinica contiene:

- □visita e valutazione iniziale per la redazione del piano di trattamento
- □progetto riabilitativo personalizzato (piano di trattamento)
- □diario clinico
- □terapia farmacologica eventuale
- ¬sintesi e verifica dell'intervento riabilitativo
- □copia di tutti gli esami strumentali eseguiti nel corso del trattamento riabilitativo
- □copia della Relazione di Dimissione, emessa su richiesta della famiglia.

È possibile richiedere copia della cartella clinica compilando uno specifico modulo indirizzato al Direttore Sanitario e disponibile presso la segreteria medica. La copia viene consegnata entro 1 settimana dalla richiesta.

# 2. SERVIZIO AMBULATORIALE DI LOGOPEDIA, DI RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA E PSICOMOTRICITÀ PER ETÀ EVOLUTIVA

## 4. MODALITÀ E CRITERI DI DIMISSIONE

Vengono dimessi i pazienti che hanno raggiunto un risultato ragionevolmente coerente con l'obiettivo riabilitativo identificato al momento dell'ammissione e comunque che hanno raggiunto una buona stabilizzazione tale da permettere il migliore reinserimento familiare, sociale e scolastico.

Le dimissioni avvengono previo colloquio con la famiglia dell'utente e possono essere:

- □concordate con i genitori a ciclo di trattamento concluso sia esso continuativo oppure che preveda solo controlli periodici specialistici all'interno del Centro stesso
- volontarie su richiesta dei genitori stessi
- □d'ufficio nel caso di superamento del limite di età anagrafica per utenti maggiori di 18 anni o che abbiano concluso il ciclo scolastico (Scuola Secondaria di II grado) o per decadere del patto di fiducia tra la famiglia ed il Centro stesso.

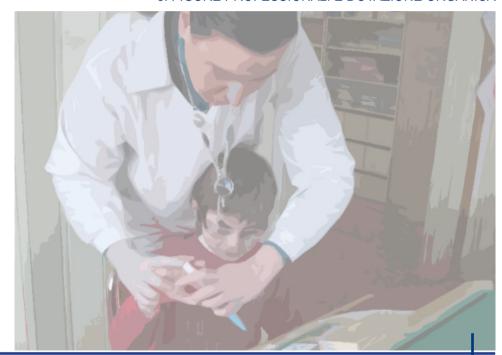
La Relazione di dimissione richiesta dall'assistito è indirizzata al Pediatra o al Medico di Medicina Generale e viene allegata in copia alla Cartella clinica.

# 2. SERVIZIO AMBULATORIALE DI LOGOPEDIA, DI RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA E PSICOMOTRICITÀ PER ETÀ EVOLUTIVA

## 5. FIGURE PROFESSIONALI E DOTAZIONE ORGANICA

#### **OPERATORI:**

- □Fisioterapisti
- □Logopedisti
- Neuropsicomotricista
- □Personale amministrativo
- □Operatore Socio Sanitario





# 2. SERVIZIO AMBULATORIALE DI LOGOPEDIA, DI RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA E PSICOMOTRICITÀ PER ETÀ EVOLUTIVA

6. SVOLGIMENTO ATTIVITÀ

Dal lun. al ven. dalle ore 9,00 alle ore 19.00

Le attività riabilitative si svolgono presso:

- ambulatorio medico neuropsichiatrico
- □stanza per i colloqui psicologici con specchio unidirezionale
- □stanze per le attività di logopedia
- □stanza per le attività di fisioterapia/psicomotricità
- · Ambiente di Idrokinesiterapia

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

- □risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni riabilitative
- □materiale idoneo all'applicazione di metodiche e tecniche riabilitative specifiche
- □attrezzature informatiche e di riabilitazione funzionale a supporto e complemento dell'esercizio terapeutico.
- · attrezzature per Idrokinesiterapia

#### 3. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE MOTORIA E LOGOPEDIA PER ADULTI

#### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

Anche per questa tipologia di servizio sanitario si sottolinea lo spirito che ogni programma di rieducazione motoria e neuromotoria acquista: migliorare la qualità della vita.

Il nostro Centro realizza la propria attività riabilitativa rispondendo alle esigenze e alle necessità degli utenti secondo i tempi di attesa previsti dalla convenzione con ASL8.

Scopo dell'intervento riabilitativo è il superamento delle disabilità presentate dal paziente al fine di garantire la massima partecipazione possibile alla vita sociale, lavorativa o familiare.

Le attività di Riabilitazione motoria e neuromotoria, curate da personale sanitario della riabilitazione, si svolgono in un ambiente dedicato, all'interno del quale è presente l'attività di Idrokinesiterapia: un sistema complesso ed articolato di piscine terapeutiche che qualifica l'intervento rieducativo motorio e neuro.motorio, rendendo l'attività sanitaria qualificante e particolarmente gradita dall'utenza.

#### 3. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE MOTORIA E LOGOPEDIA PER ADULTI

#### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

#### PATOLOGIE TRATTATE

I pazienti ai quali è rivolto il servizio sono portatori delle seguenti patologie:

- □patologie vascolari del Sistema Nervoso Centrale
- □esiti di traumi cranici e midollari
- □ patologie demielinizzanti del Sistema Nervoso Centrale
- □patologie degenerative del Sistema Nervoso Centrale
- □miopatie
- □esiti di cerobropatie infantili
- □lesioni traumatiche dell'apparato loco-motore
- □patologie infiammatorie e degenerative dell'apparato muscolo-scheletrico
- □postumi di intervento chirurgico di protesizzazione
- □amputazione di arti
- □patologie respiratorie.

#### 3. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE MOTORIA E LOGOPEDIA PER ADULTI

## 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

L'intervento riabilitativo si articola in una serie di trattamenti ambulatoriali programmati, di un'ora ciascuno, per un periodo variabile e con diversa frequenza settimanale in rapporto alla patologia.

## PRINCIPALI ATTIVITÀ RIABILITATIVE

- □riabilitazione neurologica
- □logopedia: terapia del linguaggio e della deglutizione
- □riabilitazione neuropsicologica
- □riabilitazione ortopedica
- □terapia fisica strumentale (Ultrasuoni, Elettroterapia, Laserterapia)
- □rieducazione posturale globale
- □riabilitazione respiratoria
- Rieducazione motoria assistita in acqua

# MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Durante l'erogazione del servizio si prevedono:

- □visite fisiatriche
- visite fisiatriche di controllo
- □valutazione funzionale segmentaria
- □valutazione logopedica e neuropsicologica



#### 3. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE MOTORIA E LOGOPEDIA PER ADULTI

#### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

La attività ambulatoriale di fisioterapia individuale – della durata di un'ora ed effettuata con rapporto di un fisioterapista per assistito - prevede l'attuazione di differenti tecniche, attività e metodiche a secondo della patologia e della tipologia del paziente.

Oltre all'attività ambulatoriale individuale di FKT, viene erogata attività motoria in piccolo gruppo (della durata di 1 ora e con rapporto di un fisioterapista e massimo sei pazienti) sia per attività di palestra terapeutica che di Idrokinesiterapia.



#### 3. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE MOTORIA E LOGOPEDIA PER ADULTI

# 2. MODALITÀ DI ACCESSO E CRITERI DI AMMISSIONE

L'invio alle prestazioni di riabilitazione del Centro "Medaglia Miracolosa" avviene dopo una prima visita effettuata dallo specialista della Asl attivato con richiesta del Medico di medicina Generale, redatta su ricettario regionale, ed esclusivamente previa autorizzazione rilasciata dall'azienda sanitaria locale ASL n° 8. Ottenuta l'autorizzazione il cittadino può rivolgersi alla Segreteria Medica del Centro per Iniziare le attività terapeutiche di riabilitazione ambulatoriale con il personale sanitario del Centro "Medaglia Miracolosa".Per informazioni l'utente può rivolgersi agli uffici competenti dell'ASL di riferimento territoriale o alla Segreteria del Centro.

#### LISTE D'ATTESA

Una settimana circa dall'arrivo della documentazione autorizzativa da parte dei competenti Uffici dell'Aziende ASL.

#### **TARIFFE**

Il Servizio è in convenzione con il Servizio Sanitario della Regione Toscana.

L'Assistenza sanitaria è pertanto garantita all'utente in quanto a carico del fondo sanitario regionale (deve essere corrisposta la quota ricetta ed il ticket sanitario, qualora dovuti)

#### 3. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE MOTORIA E LOGOPEDIA PER ADULTI

#### 3. DOCUMENTAZIONE CLINICA

Per ciascun accesso viene compilata una Cartella Clinica.

Parte della Cartella Clinica viene redatta su supporto informatico e confluisce nel Sistema Informativo del Centro. La Cartella Clinica contiene:

- □visita e valutazione iniziale per la redazione del piano di trattamento
- □progetto riabilitativo personalizzato (piano di trattamento)
- □diario clinico
- □terapia farmacologica eventuale
- ¬sintesi e verifica dell'intervento riabilitativo
- □copia di tutti gli esami strumentali eseguiti nel corso del trattamento riabilitativo
- □copia della Relazione di Dimissione, emessa su richiesta della famiglia.

È possibile richiedere copia della cartella clinica compilando uno specifico modulo indirizzato al Direttore Sanitario e disponibile presso la segreteria medica. La copia viene consegnata entro 1 settimana dalla richiesta.

#### 3. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE MOTORIA E LOGOPEDIA PER ADULTI

## 4. MODALITÀ E CRITERI DI DIMISSIONE

Vengono dimessi i pazienti che hanno raggiunto un risultato ragionevolmente coerente con l'obiettivo riabilitativo identificato al momento dell'ammissione e comunque che hanno raggiunto una buona stabilizzazione tale da permettere il migliore reinserimento familiare, sociale e professionale.

Le dimissioni avvengono previo colloquio con l'utente e anche con la sua famiglia.

La Relazione di dimissione richiesta dall'assistito è indirizzata al Medico di Medicina Generale e viene allegata in copia alla Cartella clinica.

#### LISTE D'ATTESA

Una settimana circa dall'arrivo della documentazione autorizzativa da parte dei competenti Uffici dell'Aziende ASL.

#### **TARIFFE**

Il Servizio è in convenzione con il Servizio Sanitario della Regione Toscana.

L'Assistenza sanitaria è pertanto garantita all'utente in quanto a carico del fondo sanitario regionale (deve essere corrisposta la quota ricetta ed il ticket sanitario, qualora dovuti)

## 3. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE MOTORIA E LOGOPEDIA PER ADULTI

# 5. FIGURE PROFESSIONALI E DOTAZIONE ORGANICA

## MEDICI SPECIALISTI

• □□Fisiatra

## **OPERATORI**

- □Fisioterapisti
- □Logopedisti
- Assistenti bagnanti
- □□Impiegatoamministrativo
- □Ausiliario socio-sanitario





#### 3. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE MOTORIA E LOGOPEDIA PER ADULTI

### 6. SVOLGIMENTO ATTIVITÀ

Da lunedì a giovedì: dalle 9,00 alle 19,00

Venerdì: dalle 9,00 alle 16,00

Le attività riabilitative si svolgono presso:

- □ambulatori di fisiokinesiterapia
- □palestra
- □ambulatori di terapia strumentale
- □ambulatorio di rieducazione del linguaggio
- piscina attrezzata per Idrokinesiterapia

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

- □risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni riabilitative
- □materiale idoneo all'applicazione di metodiche e tecniche riabilitative specifiche
- □attrezzature informatiche e di riabilitazione funzionale a supporto e complemento dell'esercizio terapeutico.

# 4. DIURNO SOCIO-SANITARIO PER DISABILITÀ NEURO-PSICHICA IN ETÀ ADULTA "BEATO TOMMASO REGGIO"

#### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

La valenza dell'operato di questo Servizio è sostanzialmente di tipo socio-sanitario. In questo Sevizio sono accolte persone giovani adulti e adulti che presentano esiti di patologia neuro-psichica con disabilità motoria e psichica complessa, che necessitano di assistenza e di una presa in carico per percorsi di abilitazione-riabilitazione di tipo occupazionale e motorio.

Il servizio accoglie persone adulte dall'età di 18 anni fino all'età di 45 anni.

Il Servizio Diurno socio-sanitario per adulti è specializzato in progetti riabilitativi educativi basati su attività di gruppo, in ambiente non competitivo, che dà modo agli utenti con disabilità neuropsichica grave e gravissima, con diverse capacità di apprendimento, di relazionarsi, di comprendere, di migliorare la propria parziale autonomia e di favorire lo sviluppo delle capacità neuropsichiche residue oltreché contenere l'involuzione degenerativa della patologia in atto.

Al Servizio Diurno accedono utenti con varie patologie, fra cui cerebropatie da danno prenatale, perinatale o postnatale (paralisi cerebrale infantile), sindromi genetiche quali la sindrome di Down ecc., caratterizzate da disabilità intellettiva variamente associata a disabilità neuromotorie, sensoriali, disturbi comportamentali, epilessia ecc., oltre a utenti adulti con disturbi della comunicazione e dello spettro autistico.

4.DIURNO SOCIO-SANITARIO PER DISABILITÀ NEURO-PSICHICA IN ETÀ ADULTA "BEATO TOMMASO REGGIO"

# 2. MODALITÀ DI ACCESSO E CRITERI DI AMMISSIONE

Le possibilità di accesso dipendono dalla disponibilità di posti entro il tetto massimo di presenze giornaliere stabilite dall'Accreditamento Sanitario.

Per presentare domanda di accesso al Servizio bisogna rivolgersi ai Servizi Territoriali dell'Azienda Sanitaria. L'invio alle prestazioni di riabilitazione all'interno del Servizio Diurno socio-sanitario avviene esclusivamente previa autorizzazione rilasciata dall'Azienda Sanitaria, dopo valutazione all'interno dei gruppi multidisciplinari dell'Azienda Sanitaria in collaborazione con gli operatori del Centro. Per gli adulti il gruppo multidisciplinare è costituito dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) che redige il piano di assistenza personalizzato (PAP). Nel caso di primo accesso generalmente viene effettuata una preliminare visita specialistica dei medici dall'Azienda Sanitaria e viene, sempre all'interno dei PAP, stabilito un periodo di osservazione per il quale viene redatto un progetto riabilitativo di tipo estensivo. Ad un primo accesso informativo al servizio, la Segreteria medica del Centro può dare le indicazioni appropriate per iniziare il percorso di possibile ammissione.

#### **TARIFFE**

Il Servizio di tipo socio-sanitario prevede una tariffazione mista concordata tra ASL 8 e Comune in cui insiste la residenza della persona disabile ospitata. Inoltre è prevista una partecipazione economica della famiglia della persona assistita.



4.DIURNO SOCIO-SANITARIO PER DISABILITÀ NEURO-PSICHICA IN ETÀ ADULTA "BEATO TOMMASO REGGIO"

## 3. DOCUMENTAZIONE CLINICA

Per ciascun accesso viene compilata una Cartella Clinica.

Parte della Cartella Clinica viene redatta su supporto informatico e confluisce nel Sistema Informativo del Centro. La Cartella Clinica contiene:

- uisita e valutazione iniziale per la redazione del piano di trattamento
- □ progetto riabilitativo personalizzato (piano di trattamento)
- □diario clinico
- terapia farmacologica eventuale
- sintesi e verifica dell'intervento riabilitativo
- □copia di tutti gli esami strumentali eseguiti nel corso del trattamento riabilitativo
- □copia della Relazione di Dimissione, emessa su richiesta della famiglia.

È possibile richiedere copia della cartella clinica compilando uno specifico modulo indirizzato al Direttore Sanitario e disponibile presso la segreteria medica. La copia viene consegnata entro 1 settimana dalla richiesta.

# 4. DIURNO SOCIO-SANITARIO PER DISABILITÀ NEURO-PSICHICA IN ETÀ ADULTA "BEATO TOMMASO REGGIO"

## 4. MODALITÀ E CRITERI DI DIMISSIONE

Vengono dimessi i pazienti che hanno raggiunto un risultato ragionevolmente coerente con l'obiettivo riabilitativo identificato al momento dell'ammissione e comunque che hanno raggiunto una buona stabilizzazione tale da permettere il migliore reinserimento familiare e sociale.

Le dimissioni avvengono previo colloquio con la famiglia dell'utente e possono essere:

- □concordate con la famiglia della persona assistita
- volontarie su richiesta dei familiari
- □d'ufficio nel caso di superamento del limite di età anagrafica per utenti maggiori di 45 anni o per decadere del patto di fiducia tra la famiglia ed il Centro stesso.

La Relazione di dimissione richiesta dall'assistito è indirizzata al Medico di Medicina Generale e viene allegata in copia alla Cartella clinica.

4.DIURNO SOCIO-SANITARIO PER DISABILITÀ NEURO-PSICHICA IN ETÀ ADULTA "BEATO TOMMASO REGGIO"

## 5. FIGURE PROFESSIONALI E DOTAZIONE ORGANICA

# Équipe multidisciplinare:

- Referente medico del Diurno Socio-Sanitario per adulti: Direttore Sanitario
- Consulente medico: Fisiatra
- Pedagogista clinico coordinatore delle Attività
- Educatori professionali
- Istruttore in scienze motorie adattate
- Assistenti alla persona OSS/ADB
- Infermiere

# 4. DIURNO SOCIO-SANITARIO PER DISABILITÀ NEURO-PSICHICA IN ETÀ ADULTA "BEATO TOMMASO REGGIO"

### 6. SVOLGIMENTO ATTIVITÀ

Il Diurno socio-sanitario è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00

La riabilitazione viene svolta nei locali del Centro "Medaglia Miracolosa" al primo piano, nei locali adibiti per le attività e per la refezione.

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

- □risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni riabilitative
- □materiale idoneo all'applicazione di metodiche e tecniche riabilitative specifiche
- □attrezzature informatiche e di riabilitazione funzionale a supporto e complemento dell'esercizio

I locali adibiti alle attività riabilitative sono dotati di mobilia per attività a tavolo con materiale didattico e di bricolage, di PC con accesso a internet, di ausili informatici, di materiale per attività motoria adattata (cerchi, birilli, palle, palloni, nastri, teli...), di materiale per l'attività di terapia occupazionale, di strumenti musicali vari. I locali per la fisioterapia sono dotati di lettini, materassi, tavoli statici, carrozzine, ausili vari. I bagni sono dotati di lettini per l'igiene che avviene adoperando manopole monouso.

La cucina si trova all'interno del Centro ed è gestita dal personale dell'Istituto. Prepara menù scelti in base alle esigenze nutrizionali dei disabili con la possibilità di eseguire diete individuali.



# Patto tra i cittadini e Istituto Medaglia Miracolosa

#### 1. NOI E I CITTADINI: DIRITTI E DOVERI

#### RAPPORTI CON IL MONDO DEL VOLONTARIATO SOCIALE E CON LE ISTITUZIONI

Grazie e attraverso l'opera di socializzazione e di animazione delle Suore della Congregazione presenti in Viciomaggio, da tempo il Centro di Riabilitazione ha instaurato rapporti di collaborazione reciproca e di solidarietà con le realtà del mondo del volontariato locale e con associazioni di natura socio-assistenziali per promuovere occasioni di incontri e di festa a favore delle famiglie delle persone disabili assistite al Centro.

In particolare è da sottolineare la collaborazione con il servizio di ascolto e promozione della Pastorale Sanitaria della Diocesi di Arezzo.





1. NOI E I CITTADINI: DIRITTI E DOVERI

#### IL PAZIENTE HA IL DOVERE DI:

- 1. Collaborare con i medici e il personal e di assistenza, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute, e fornendo tutte le informazioni in suo possesso che possono aiutare il medico nella sua attività diagnostica e terapeutica;
- 2. Dimostrare rispetto per il lavoro di tutto il personale di assistenza attenendosi alle prescrizioni e utilizzando in maniera appropriata ambienti, attrezzature e arredi della struttura;
- 3. Rispettare gli orari di accesso alla struttura per permettere lo svolgimento della normale attività diagnostica e terapeutica e favorire la quiete e la tranquillità degli altri pazienti;
- 4. Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti;
- 5. Rispettare la normativa relativa al fumo;
- 6. Rispettare le regole istituzionali

#### 1. NOI E I CITTADINI: DIRITTI E DOVERI

Si ritiene opportuno indicare in questa sede i "Quattordici diritti del cittadino" previsti dal protocollo nazionale del Servizio Sanitario per le nuove carte dei diritti del cittadino, proposto dal Tribunale dei Diritti del Malato; tali diritti rappresentano un utile completamento dei principi fondamentali espressi nella Carta dei Servizi.

## 1. Diritto al tempo

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

#### 2. Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

#### 3. Diritto alla sicurezza

Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto a ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi

1. NOI E I CITTADINI: DIRITTI E DOVERI

## 4. Diritto alla protezione

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trovi in condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

#### 5. Diritto alla certezza

Ogni cittadino ha diritto ad avere dal servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio a prescindere dal soggetto erogatore e non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica

#### 6. Diritto alla fiducia

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un sospetto bugiardo.

## 7. Diritto alla qualità

Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

#### 1. NOI E I CITTADINI: DIRITTI E DOVERI

#### 8. Diritto alla differenza

Ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

#### 9. Diritto alla normalità

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

### 10. Diritto alla famiglia

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal servizio sanitario il sostegno materiale necessario.

#### 11. Diritto alla decisione

Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

1. NOI E I CITTADINI: DIRITTI E DOVERI

## 12. Diritto al volontariato, all'assistenza e alla partecipazione

Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

#### 13. Diritto al futuro

Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

## 14. Diritto alla riparazione dei torti

Ogni cittadino ha diritto, di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi e in misura congrua.

## **SETTORI:**

- a. Aspetti relazionali
- b. Umanizzazionepersonalizzazione
- c. Informazioni

### 2. I NOSTRI STANDARDS E I NOSTRI IMPEGNI PER IL FUTURO

Standard	
Ampliamento ulteriore dei Locali delle attività motorie per adulti	
Assegnazione ad un bando e partecipazione al concorso	
Realizzazione di un Corso specifico sulle tematiche della qualità.	
r Attivazione della certificazione secondo un percorso di formazione con il personale.	
Revisione e aggiornamento Sito Internet	
Svolgimento di incontri periodici di informazione e aggiornamento	
Realizzazione, tenuta e verifica cartella clinica informatica almeno per il 60% utenti	
Apertura di maggiori spazi temporali per servizi in regime di solvenza.	
- i	

- d. Strutture e comfort
- e. Formazione
- f. Aspetti amministrativi
- g. Tutela e ascolto
- h. Organizzazione lavoro

### 2. I NOSTRI STANDARDS E I NOSTRI IMPEGNI PER IL FUTURO

Anno	Strumento di verifica	Settore
dal 2022	Effettiva apertura di nuovi locali ed ampliamento dei preesistenti	d)
2022	Effettivo svolgimento della presentazione al bando	a), b), c), d) g)
2022	Registro delle attività svolte	a), b), d), g)
2022	Registro delle attività svolte e verifica ufficiale della certificazione.	a), b), d), g)
2022	Effettiva revisione del sito internet	a), c), f), g)
dal 2021	Piano annuale formazione. Effettivo svolgimento di incontro di formazione (verbale incontro).	c), d), e), f), h)
dal 2022	Cartella clinica informatica	a), c), f), h)
dal 2022	Organizzazione specifica del servizio	a), b), c), g), h)

#### 1. PROCEDURE DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

Il Centro di Riabilitazione "Medaglia Miracolosa" è da sempre fortemente orientato alla massima valorizzazione della partecipazione degli utenti e dei cittadini tutti. Forme di partecipazione e tutela dei cittadini sono attuate tramite:

- verifica del grado di soddisfazione degli utenti
- □procedura per l'inoltro di segnalazioni, osservazioni, reclami.

#### VERIFICA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Centro di Riabilitazione "Medaglia Miracolosa" ritiene di fondamentale importanza la verifica della soddisfazione degli utenti intesa come indicatore del grado di gradimento delle prestazioni offerte dalla propria struttura sanitaria e, allo stesso tempo, indicatore di valutazione dei servizi e dell'attività complessiva degli operatori.

Di conseguenza la soddisfazione degli ospiti, oltre che indicatore di risultato, costituisce elemento importante per migliorare la qualità dell'organizzazione de servizi.

#### 1. PROCEDURE DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

#### SUGGERIMENTI-OSSERVAZIONI-RECLAMI

I suggerimenti, le osservazioni, i reclami vengono considerati non solo come l'esercizio di un diritto del cittadino, bensì soprattutto uno strumento volto all'attivazione di un percorso più ampio di miglioramento della qualità del servizio che quindi non cerca il responsabile, ma si volge all'intero processo organizzativo per ri-esaminarlo e ri-programmarlo in maniera più rispondente ai bisogni degli ospiti.

La Direzione ha predisposto un modello per esporre il reclamo-suggerimento .

Nelle singole aree predisposte ai Servizi del Centro di Riabilitazione è posta, ben visibile, una cassetta per la raccolta dei moduli contrassegnata dalla dicitura "Questionario di Gradimento".

I moduli possono anche essere riconsegnati alla Segreteria Medica o in Economato del Centro. Entro 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo-suggerimento la Direzione dispone perché venga comunicato l'esito del reclamo-suggerimento al cittadino che lo ha inoltrato. La risposta può essere comunicata di persona o con lettera o telefonicamente.

#### 2. LA CULTURA DEI DIRITTI A LIVELLO INTERNAZIONALE

La mission specifica della Congregazione delle Suore di santa Marta è l'accoglienza e quindi promuovere e favorire l'accettazione e la diversità.

In tal senso sembra opportuno che, ai riferimenti legislativi nazionali, siano noti alcuni riferimenti internazionali, in particolare:

- 1. riferimenti internazionali generali in materia di Diritti di Uguaglianza e di Non Discriminazione
- 2. riferimenti internazionali specifici per le persone con disabilità.

## Più precisamente si citano i seguenti documenti:

- 1. Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (10 dicembre 1948)
- 2. Convenzione sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione nei confronti della donna (18 dicembre 1976)
- 3. Convenzione Internazionale sui Diritti del Fanciullo (20 novembre 1989)
- 4. Trattato di Amsterdam (art. 13 Amsterdam 17 giugno 1997)
- 5. Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea (Nizza 7 dicembre 2000)

### 2. LA CULTURA DEI DIRITTI A LIVELLO INTERNAZIONALE

L'insieme di questi atti e dichiarazioni, e la loro ri-lettura in chiave di diritti della persona con disabilità, rappresenta la base giuridica e culturale di fondo sulla quale impostare la presa in carico globale della persona disabile.

Sono diverse e tutte significative le iniziative della Comunità Internazionale in favore dei diritti delle persone con disabilità. Come per il paragrafo precedente, ci si limita qui a fornire un indice dei provvedimenti e delle iniziative più significative.

- 1. 1981: Anno Internazionale dei disabili (ONU 1981)
- 2. 1983-1992: decennio dei disabili (ONU 1982)
- 3. Norme Standard per la parità di opportunità per i disabili (ONU 1992)
- 4. "Una coerente politica per l'integrazione dei disabili" (UE aprile 1992)
- 5. "2003 Anno Europeo delle Persone con Disabilità" (UE 1992)
- 6. Direttiva UE 78/2000: pari opportunità e condizioni sui luoghi di lavoro (UE-Ottobre 2000)
- 7. Piano Pluriennale sulla Disabilità (Commissione UE Ottobre 2003)

"Servire è intuire il bisogno, anzi prevenirlo. Servire è avvolgere ogni uomo con tutta la nostra attenzione" (Beato Tommaso Reggio)