

O.D.A.
Opera Diocesana Assistenza
Ente Morale D.P.R. 24/04/1963 n. 809



Carta dei Servizi



**Presidio di Riabilitazione
Fratelli Agostino e Vincenzo
Pecorino Paternò
Via San Nullo, 24-095123 Catania**

Opera Diocesana Assistenza

Premessa

L'Opera Diocesana Assistenza di Catania ha ormai una storia lunga. Trova le sue radici più profonde nella sollecitudine della Chiesa per i bisogni che nel tempo vanno emergendo attraverso il susseguirsi delle varie situazioni di debolezza.

Già nel dopo-guerra fino a tutti gli anni '50 attraverso il Comitato Caritativo prima e, successivamente, la Commissione Pontificia Assistenza e la Pontificia Opera Assistenza, la Chiesa di Catania è stata sempre attenta alle fasce più deboli e bisognose di una presenza di carità che facesse sentire la sua materna sollecitudine.

Da qui, accanto alle altre opere di carità, già presenti nella Chiesa Catanese, svolgevano da anni preziosi servizi di assistenza, nel 1962 viene fondata l'Opera Diocesana Assistenza come espressione della carità della Chiesa di Catania, soprattutto nel settore educativo-assistenziale ai minori ed ai giovani, con lo scopo specifico di formare buoni cittadini cristiani.

Inizialmente, l'ODA infatti, si occupò principalmente della gestione di Istituti per minori, colonie estive, mensa universitaria, pensionato universitario, centro giovanile.

Nel tempo, l'emergere di altre fasce deboli particolarmente bisognose di attenzione ha fatto sì che l'O.D.A si organizzasse per rispondere alle nuove esigenze.

Particolarmente è stata posta l'attenzione nel settore della disabilità, specializzandosi per offrire un concreto sostegno attraverso le varie tecniche riabilitative, l'assistenza ed il supporto alle famiglie.

Oggi l'O.D.A. è una grande opera che offre una svariata gamma di servizi e di attività educative, socio-sanitarie e socio-assistenziali di alto livello sia per la varietà delle prestazioni che per la qualità degli operatori. L'Ente è impegnato nel campo della disabilità, degli anziani, dei minori in difficoltà, dei malati di mente, della formazione professionale.

L'O.D.A. è cresciuta nel tempo grazie all'instancabile impegno di Mons. Antonino Calanna che ha speso le sue migliori capacità ed energie per questo scopo. Ma al di là delle molteplici ed interessanti attività, l'O.D.A è l'espressione più bella dell'azione della Chiesa che è attenta ai problemi della società del suo tempo con la quale vuole condividere "le gioie e le speranze, le tristezze e le angosce degli uomini d'oggi, dei poveri soprattutto e di tutti coloro che soffrono".

E' espressione della sollecitudine di una chiesa, quella di Catania, che vuole offrire, come ha sempre fatto nel corso della storia e come ha imparato in particolare dal suo Pastore il Beato Card. Dusmet, risposte adeguate ai problemi dell'uomo. Una risposta di genuina carità che offre amore e professionalità, attenzione e rispetto per le fasce più deboli, sempre attenta alle nuove esigenze.

Opera Diocesana Assistenza

Perché la Carta dei servizi

La Carta dei Servizi ha le sue radici nella seguente normativa:

- la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio del 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- il DPCM 19 maggio 1995, concernente lo "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"; provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i "soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione" e che tali soggetti sono tenuti a dare "adeguata pubblicità agli utenti" della propria "carta
- le linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95 relative all'"Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale".

La Carta dei servizi contiene informazioni relative a:

- ⊗ linee guida e principi ispiratori
- ⊗ ubicazione ed organizzazione della struttura
- ⊗ servizi offerti e relative modalità di erogazione
- ⊗ modalità di accesso ai servizi
- ⊗ tariffe applicate
- ⊗ dimissioni
- ⊗ personale di riferimento
- ⊗ modalità con cui sporgere eventuali reclami
- ⊗ valutazione della soddisfazione degli utenti
- ⊗ standard di qualità

La Carta dei Servizi offre quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario.

La Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza presso le sedi operative dei servizi e presso gli uffici amministrativi, inoltre è pubblicata sul sito www.oda-catania.org.

Politica per la Qualità

Campi prioritari d'azione, obiettivi ed indicatori

L'*Opera Diocesana Assistenza* è impegnata in un processo continuo finalizzato al conseguimento di obiettivi di qualità di livello sempre più elevato. Ogni funzione interna è impegnata a soddisfare costantemente le esigenze di tutta l'utenza; i servizi e le attività svolte da ciascuno devono conformarsi sempre e totalmente ai requisiti prescritti.

L'*Opera Diocesana Assistenza* ha avviato, ormai da diversi anni, il percorso di certificazione ISO 9001 del sistema di gestione dei propri servizi socio-sanitari. Ad oggi

Opera Diocesana Assistenza

il sistema è certificato per l'erogazione dei servizi connessi alla gestione dei Centri di riabilitazione (certificato ISO 9001:2015 del 06/10/2018 e successive ricertificazioni), del servizio di assistenza integrata. Inoltre, dal 06/08/2020 la Fondazione, per tutte le attività erogate, è certificata ai sensi della norma ISO 45001:2018.

Al fine di assicurare l'attuazione della Politica per la Qualità la *Opera Diocesana Assistenza* s'impegna a:

- ⊗ conquistare la fiducia dell'utenza non solo attraverso la competenza e la professionalità dei propri operatori, ma anche attraverso la protezione dell'utente da qualsiasi forma di condizionamento verso le sue convinzioni morali, politiche, culturali e religiose, nonché attraverso una facile ed immediata comunicazione che permetta una completa informazione sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni dalla stessa erogate, sulle modalità di accesso ed sulle relative competenze;
- ⊗ aggiornare continuamente il proprio modo di soddisfare le esigenze dell'utenza;
- ⊗ monitorare le attività che influenzano la qualità dei propri servizi, raccogliendo ed analizzando i dati che permettono di definire ed attuare appropriate azioni preventive volte all'eliminazione delle cause di potenziali non conformità;
- ⊗ promuovere la formazione continuativa come maggior leva disponibile per il cambiamento culturale e comportamentale;
- ⊗ assicurare l'erogazione delle prestazioni in ambienti adeguati, confortevoli e sicuri;
- ⊗ revisionare i processi organizzativi e gestionali ponendo l'utente (nella sua dimensione umana) al centro del percorso riabilitativo;
- ⊗ favorire la massima circolazione delle informazioni e delle idee;
- ⊗ ricercare la realizzazione di un rapporto di collaborazione costruttivo ed aperto con gli utenti, committenti e fornitori;
- ⊗ mantenere attivo un sistema di raccolta e monitoraggio dei reclami dal quale scaturire interventi correttivi e migliorativi dell'organizzazione;
- ⊗ raccogliere annualmente dati sulla soddisfazione dei propri utenti, al fine di poter individuare opportunità di miglioramento;
- ⊗ rivolgersi a fornitori qualificati e monitorarne le prestazioni attraverso opportuni controlli per garantire un livello di qualità sempre adeguato. In particolare, negli istituti in cui il servizio mensa è esterno, l'ODA adotta particolari criteri di qualifica e monitoraggio del fornitore, che vanno da vere e proprie verifiche ispettive all'assaggio dei pasti forniti agli utenti ed espressione di relativo giudizio opportunamente registrato;
- ⊗ operare nel rispetto di tutte le norme di legge riguardanti il personale ed i mezzi operativi, la sicurezza, la protezione dell'ambiente, la movimentazione ed il trasporto.

Opera Diocesana Assistenza

La Direzione della *Opera Diocesana Assistenza* si pone alcuni obiettivi primari:

- ⊗ rispettare costantemente tutti gli impegni assunti con l'utenza attraverso la propria Carta dei Servizi e gli altri documenti contrattuali;
- ⊗ assicurare la soddisfazione dei propri operatori (dal momento che questo è uno dei presupposti fondamentali per l'erogazione di un servizio di qualità);
- ⊗ assicurare, attraverso le verifiche ispettive interne, la continua efficacia del sistema qualità;
- ⊗ raggiungere un elevato livello di soddisfazione dell'utente, tenendo sempre conto dei suoi reclami e dei suoi suggerimenti.

I risultati degli sforzi che l'organizzazione si propone di effettuare sono misurati nel tempo attraverso una serie di obiettivi ed indicatori definiti nel documento "Mappatura dei Processi"; tale documento è sottoposto a revisione periodica da parte della Direzione in sede di Riesame del Sistema Qualità. Tutti gli obiettivi stabiliti dalla Direzione devono essere conseguiti minimizzando i reclami degli utenti e le non conformità.

Principi ispiratori

Eguaglianza: i rapporti con gli utenti sono fondati su regole uguali per tutti: in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.);

Umanizzazione e multiculturalità

L'ODA garantire un'assistenza incentrata sulla persona assistita nella sua individualità, rispettosa del suo sistema valoriale e della sua visione spirituale, offrendo risposte coerenti ai suoi bisogni di salute, tenendo in considerazione la persona nella sua globalità. La stessa definizione dei piani di intervento è fatta nel pieno rispetto della sua identità religiosa, culturale e dei suoi ritmi fisiologici. Particolare attenzione viene destinata all'accoglienza dei bambini tramite figure dell'equipe adeguatamente preparate ed alle donne vittime di violenze.

Imparzialità: gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle disponibilità economiche; a tutti gli utenti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti dalla struttura secondo una regola di imparzialità ed obiettività.

Continuità: l'O.D.A. assicura l'erogazione dei propri servizi con costanza, continuità e regolarità nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti. Il per-

Opera Diocesana Assistenza

sonale si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo eventuali disagi che dovesse subire l'utente in situazioni di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.

Diritto di scelta: l'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

Partecipazione: viene favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali che lo riguardano: per questa ragione, sin dal suo primo contatto con l'O.D.A., l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami; d'altronde, con questa stessa Carta dei Servizi l'O.D.A. non vuole valorizzare la propria immagine mettendo a disposizione dell'utente un documento formale contenente generiche garanzie riconducibili agli obblighi derivanti dalla legislazione vigente, ma intende offrire al fruitore dei propri servizi un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata.

Efficienza ed efficacia: l'O.D.A. ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse. L'efficacia dell'assistenza è strettamente correlata all'adeguatezza ed alla personalizzazione dell'intervento; l'efficienza delle attività sanitarie e di tutte le altre attività di supporto è il risultato di un'azione generale di razionalizzazione dell'impiego delle risorse, tesa al raggiungimento e consolidamento dell'efficacia dell'assistenza.

Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti (Regolamento U.E. 2016/679) e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori sanitari. Tutti i dati e le informazioni sugli utenti devono rimanere segreti. Al momento del contatto con la struttura, l'utente è invitato a firmare il consenso al trattamento dei dati personali (previa informativa, scritta o orale, relativa alle modalità di trattamento), inoltre, al momento in cui entra ufficialmente nella struttura, gli viene richiesto di individuare le persone che possono essere informate circa i suoi dati personali e sensibili, su apposita modulistica.

Soddisfazione dell'utente: l'utente viene sempre considerato come un individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta, il quale deve essere completamente soddisfatto per tutti i servizi che riceve; la qualità delle prestazioni erogate al paziente, quindi, non deve limitarsi solo all'efficacia della prestazione riabilitativa, ma deve comprendere anche la funzionalità e l'affidabilità dei servizi di supporto.

Opera Diocesana Assistenza

Diritti degli utenti (tratto dall'Allegato 7 al DPCM Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari - G.U. 31 maggio 1995, n. 125)

- ⊗ L'utente ha il diritto di ottenere informazioni relative alle caratteristiche della struttura, alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. L'identificazione del personale interlocutore dell'utente avviene tramite cartellino identificativo o stampigliatura del nome e della qualifica sulla tasca del camice.
- ⊗ L'utente ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi a lui in modo cortese e rispettoso, individuandolo con il suo nome e cognome ed interpellandolo con la particella pronominale "Lei".
- ⊗ L'utente ha diritto alla riservatezza nell'esecuzione delle visite e dei trattamenti, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali.
- ⊗ L'utente ha diritto ad essere informato con parole semplici sul decorso della sua patologia e sulle terapie cui sarà sottoposto, sui farmaci che gli saranno prescritti e somministrati, affinché sia pienamente consapevole e partecipe delle cure. Infatti, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la vita, l'utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dell'utente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- ⊗ L'utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- ⊗ All'interno delle strutture devono essere sempre garantite le condizioni ambientali migliori (al di là degli aspetti connessi con l'igiene ed il confort alberghiero).
- ⊗ L'utente ha diritto a veder presi in considerazione gli eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.

Opera Diocesana Assistenza

Presentazione del Presidio di Riabilitazione

Dove ci troviamo

Il Presidio di Riabilitazione si trova in una zona residenziale della città di Catania, sulla circonvallazione, in Via S. Nullo 24/26.

Il nostro indirizzo di posta elettronica è presidio.pecorino@oda-catania.org

I nostri recapiti telefonici sono i seguenti: tel. 0957145460

I nostri operatori sono disponibili per qualsiasi informazione dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 e il Sabato dalle ore 8.00 alle 14.00.

Come raggiungere il Presidio

Con mezzi pubblici: tramite la linea AMT n° 733 che vi lascerà in via S. Nullo a pochi metri dal Centro.

In auto:

- ⊗ dall'Autostrada A18 ME-CT: uscita S. Gregorio, seguendo le indicazioni per Catania Centro ed Est, seguire poi la circonvallazione est direzione Misterbianco fino alla rotonda di San Nullo.
- ⊗ dall'autostrada A-19 PA-CT uscita Catania-tangenziale Ovest seguendo le indicazioni per l'Autostrada A18 CT-ME, uscire allo svincolo per Catania Circonvallazione su cui immettersi in direzione Catania Centro fino alla rotonda di San Nullo.

La Struttura

Il Presidio sorge su una collina, prospiciente la circonvallazione di Catania in prossimità della Cittadella Universitaria, in un'area dell'estensione di circa 12.000 mq con vasti spazi verdi che possono essere utilizzati da Utenti e familiari. All'interno si trovano diverse aree di parcheggio e, all'ingresso, adeguata segnaletica che indica i servizi disponibili e la loro ubicazione.

La struttura è priva di barriere architettoniche ed è costituita da quattro unità funzionali (padiglioni) di cui due collegate fra di loro.

Padiglione A

In tale padiglione, costituito da un piano terra e da un primo piano sono al momento ospitati esclusivamente uffici

Padiglione B

Strutturato su tre elevazioni, sono presenti la gran parte delle sale di terapia e degli ambulatori medici, uffici della Direzione, della Segreteria e delle Equipos pluridisciplinari.

Opera Diocesana Assistenza

Padiglione C

Piano Terra

- ⊗ Reception
- ⊗ Sala attesa
- ⊗ Sala Kinesiterapia e Musicoterapia
- ⊗ Servizio di Idrokinesiterapia (non in uso)
- ⊗ Palestra
- ⊗ Laboratori Occupazionali

Piano Primo

- ⊗ Sale di Attesa
- ⊗ Ambulatori Medici:
 - ⊗ Audiologia
 - ⊗ Neurologia
 - ⊗ Neuropsichiatria infantile
- ⊗ Sale di terapia:
 - ⊗ Kinesi
 - ⊗ Logopedia
 - ⊗ Ortottica
 - ⊗ Psicomotricità
- ⊗ Equipres di settore

Piano Secondo

- ⊗ Direzione Amministrativa
- ⊗ Direzione Medica
- ⊗ Uffici Amministrativi
- ⊗ Equipres di settore
- ⊗ Sala Riunioni Multifunzionale
- ⊗ Sale di terapia (Log. / PM)
- ⊗ Cappella

Piano Seminterrato

- ⊗ Sala Mensa / Dispensa

Piano Terra

- ⊗ Servizio Semiresidenziale:
 - ⊗ Sale Terapia: Kinesi /PM
 - ⊗ Laboratori Occupazionali
- ⊗ Scuola Elementare Statale:
 - ⊗ Didattica differenziata

Piano Primo

- ⊗ Servizio **Semiresidenziale:**
- ⊗ Infermeria

Padiglione D

- ⊗ Sala polifunzionale:
 - ⊗ Salone per le Riunioni
- ⊗ Servizio Semiresidenziale Età pre-scolare
- ⊗ Laboratori Occupazionali
- ⊗ Sale Terapia: Kinesi/PM/Log.

Opera Diocesana Assistenza

Spazi disponibili per i trattamenti riabilitativi

Terapie individuali / laboratori	Spazi Disponibili
Fisiokinesiterapia	2 sale
Idrokinesiterapia (in atto sospesa)	2 vasche + 1 percorso idrovascolare
Psicomotricità	3 sale
Logopedia e Riabilitazione Cognitiva	9 sale
Musicoterapia	1 sala con materiale specifico
Riabilitazione Motoria	2 palestre attrezzate
Kinesi / psicomotricità	10 sale attrezzate
Laboratori occupazionali	18 laboratori attrezzati

Il complesso di **vasche terapeutiche** al coperto per l'idrokinesiterapia, ubicato al piano terra del padiglione B, in atto non è attivo.

Opera Diocesana Assistenza

Struttura organizzativa

Lo staff del Centro è costituito da varie figure professionali che rivestono diversi ruoli operativi intervenendo ognuno secondo la propria competenza nei vari settori.

DIRETTORE AMMINISTRATIVO	<i>Dott. Vincenzo Ragalmuto Mammino</i>
DIRETTORE MEDICO RESPONSABILE	<i>Dott.ssa Gabriella Bonaccorsi</i>
NEUROPSICHIATRA INFANTILE	<i>Dott.ssa Francesca La Bruna Dott.ssa Selenia Di Silvestre</i>
FONIATRA-AUDIOLOGO FISIATRA	<i>Dott.ssa Teresa Viscuso Dott.ssa Giulia Bonforte Dott.ssa Laura Guardo</i>
PSICOLOGO	<i>Dr. Manfredi Asero Dott.ssa Carmela La Silva Dott.ssa Patrizia Occhipinti Dott.ssa Anna Romeo Dott.ssa Roberta Benanti Dott.ssa Daniela Watkins Dott.ssa Rosaria Longo</i>
ASSISTENTE SOCIALE	<i>Dott.ssa Concetta Borgese Dott.ssa Gerardi Emanuela Dott.ssa Guglielmino Concetta Dott.ssa Randazzo Lucia Dott.ssa Romano M. Concetta Dott.ssa Simona Caragliano Dott.ssa Campisi Ester Dott.ssa Letizia Licciardello Dott.ssa Nicoletta Pernicone</i>
REFERENTE ECONOMATO	<i>Sig.ra Letizia Catania</i>
REDERENTE QUALITÀ	<i>Dott.ssa Carmelina Montalto</i>
COLLABORATORE AMMINISTRATIVO	<i>Sig.ra Catania Letizia Sig. Luigi Zerbini</i>
IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	<i>Sig.ra Patanè Innocenza Sig. Vincenzo Cunsolo Dott.ssa Carmelina Montalto</i>

Opera Diocesana Assistenza

Il personale in servizio è adeguato agli standard previsti dal Decreto del 14/02/1992 dell'Assessore alla Sanità della Regione Siciliana.

La struttura si avvale, inoltre, di personale aggiuntivo al fine di assicurare un servizio qualitativamente più rispondente alle esigenze degli utenti.

Servizi offerti

Tipologia delle prestazioni

Il Presidio di Riabilitazione "Fratelli Agostino e Vincenzo Pecorino Paternò", in possesso di regolare Autorizzazione ed accreditamento istituzionale ai sensi del D.A. 890/2002 e s.m.i., svolge attività di riabilitazione in convenzione con l'A.S.P. 3 di Catania, in favore di soggetti di cui all'articolo 3 della legge 104/92, affetti in particolare da:

- ⊗ patologie neurologiche, neuromuscolari, psichiche, sensoriali, motorie e miste (congenite ed acquisite) nell'adulto e nel bambino;
- ⊗ ritardo mentale lieve, medio, grave e profondo;
- ⊗ disturbo e ritardo dello sviluppo psicomotorio e del linguaggio;
- ⊗ sindromi autistiche;
- ⊗ disturbi della personalità, della condotta; epilessia;
- ⊗ disturbi dell'apprendimento DSA (dislessia, disgrafia e disortografia);
- ⊗ Vasculopatie Cerebrali, Morbo di Parkinson, Distrofia muscolare, S.L.A., Sclerosi Multipla, Sindrome di Alzheimer, traumatismi cranici e del midollo spinale esiti da stati vegetativi.

Prestazioni specialistiche riabilitative

- ⊗ Kinesiterapia, Psicomotricità, Idrokinesiterapia e Psicomotricità in acqua (attualmente sospese);
- ⊗ Logopedia, Ortottica;
- ⊗ Musicoterapia, Terapia occupazionale, Arte terapia, Riabilitazione cognitiva;
- ⊗ Servizio sociale specializzato;
- ⊗ Servizio infermieristico.

Consulenze Specialistiche

- ⊗ Neurologia
- ⊗ Fisiatria
- ⊗ Neuropsichiatria, Neuropsichiatria infantile
- ⊗ Ortottica
- ⊗ Audiologia
- ⊗ Psicologia, Counselling familiare
- ⊗ Psicodiagnostica.

Opera Diocesana Assistenza

Costi delle prestazioni

Le prestazioni sono in totale convenzione con la A.S.P. di Catania, a meno di quelle erogate extra convenzione, di seguito individuate.

⊗ Permanenza pomeridiana e notturna (ore 16,00 - ore 9,00)	€ 35,00 / giorno
⊗ Permanenza pomeridiana e notturna festiva o domenicale	€ 50,00 / giorno
⊗ Permanenza prolungata pomeridiana e/o festivi	€ 6,00 / ora

I posti in convenzione nei vari servizi sono:

⊗ Semiresidenziale	108	Utenti
⊗ Ambulatoriale	101	prestazioni giornaliere
⊗ Domiciliare	75	prestazioni giornaliere
⊗ Extramurale	44	prestazioni giornaliere

Il numero delle prestazioni convenzionali può subire variazioni nel rispetto del budget Asp assegnato.

L'équipe

Ogni Utente si avvale di un trattamento assicurato da una équipe composta da:

- ⊗ medico specialista
- ⊗ psicologo
- ⊗ assistente sociale
- ⊗ terapeuta della riabilitazione
- ⊗ logopedista
- ⊗ educatore.

L'intervento riabilitativo prevede una impostazione terapeutica di équipe che concepisce l'intervento fisioterapico, quello sociale e quello psicologico come parte integrata del trattamento medico riabilitativo, senza mai perdere di vista l'aspettativa di vita dell'Utente e la possibilità di un suo inserimento attivo nel contesto sociale.

L'équipe stila, entro il primo mese di trattamento, un progetto riabilitativo personalizzato per ciascun soggetto, condiviso, ove applicabile, con l'utente e/o con i suoi familiari. Il progetto riabilitativo prevede un programma di riabilitazione, che prevede interventi diversi, effettuati da personale qualificato e sotto controllo medico. Si realizza così una pluralità di interventi che va dalla diagnosi alla programmazione e quindi all'attuazione del percorso riabilitativo, verificato in équipe con cadenza trimestrale o semestrale.

Le liste di prenotazione

Cosa è la lista di prenotazione?

La lista di prenotazione è l'elenco degli utenti che richiedono i servizi dell'O.D.A., in attesa di essere visitati per valutare l'idoneità al trattamento.

La richiesta di prenotazione viene effettuata previo colloquio con l'assistente

Opera Diocesana Assistenza

sociale responsabile del settore di riferimento (ambulatorio, domicilio, extramurale), al numero di telefono 095/7145460.

Perché a volte l'attesa può essere lunga?

Nell'ambito dei servizi erogati da un Centro di Riabilitazione, i tempi di attesa possono essere lunghi perché la gestione della lista di prenotazione deve tener conto di una serie di parametri che diversificano nettamente tale tipologia di prestazione da qualunque altro servizio sanitario.

Ciò è dovuto, non solo al fatto che i tempi propri della riabilitazione rendono il ricambio (turn-over) dell'Utenza molto basso (in particolare se paragonato ad esempio a prestazioni di diagnosi e cura), ma soprattutto al fatto che le prestazioni riabilitative sono essenzialmente servizi per le persone disabili erogate in loro favore da parte di altre persone, cioè gli operatori tecnici (fisioterapisti, logopedisti, educatori professionali, ecc.).

In questo senso, la relazione tra utente disabile e operatore tecnico, rappresenta il cardine peculiare della riabilitazione e non un'attività di contorno come avviene nelle prestazioni di diagnosi e cura classiche.

Criteri di gestione e scorrimento delle liste di prenotazione

Dall'01/04/2012 per il settore semiresidenziale, la Lista di Prenotazione viene gestita direttamente dall'ASP.

Le liste di prenotazione relative ai settori Ambulatorio, Domicilio, Extramurale sono organizzate secondo i seguenti criteri generali:

- ⊗ in base al regime in cui sarà erogato il servizio ;
- ⊗ in base alla tipologia di prestazione da erogare (logopedia, fisiokinesiterapia, psicomotricità);
- ⊗ in base alla recuperabilità correlata alla tipologia patologica da cui si origina la condizione di disabilità e, spesso, all'età dell'utente.

Si tenga presente che:

- ⊗ hanno canale preferenziale gli utenti di età inferiore a 12 mesi e gli utenti che hanno avuto un evento acuto entro i 12 mesi precedenti all'inserimento in lista;
- ⊗ per il settore ambulatoriale e domiciliare, la mancata accettazione degli orari disponibili proposti dall'equipe al momento del contatto e/o durante il trattamento, determina l'immediata esclusione dalla lista di prenotazione e/o del terapeuta assegnato.

Inoltre, l'utente in lista deve sempre tenere presente le seguenti regole generali:

- ⊗ ciascuna lista ha un suo turn-over ' di specifiche prestazioni erogabili in relazione alla dotazione organica di personale competente e al numero di utenti

Opera Diocesana Assistenza

in carico;

- ☼ vi è un numero massimo di casi ad alta onerosità riabilitativa che possono essere assegnati al singolo operatore tecnico.

Nell'ambito del servizio domiciliare, in aggiunta, è necessario tenere conto

- ☼ dell'ubicazione del domicilio dell'utente;
- ☼ dell'ambito territoriale coperto da ognuno degli operatori tecnici addetti al servizio.
- ☼ La lista di prenotazione va aggiornata semestralmente.

Documenti necessari per l'ammissione

Servizio Ambulatoriale - Extramurale - Semiresidenziale

- ☼ Modulo richiesta di trattamento presso il Centro di Riabilitazione
- ☼ Modulo consenso al trattamento dei dati personali e sensibili
- ☼ **Fotocopia documento di identità e Codice fiscale**
- ☼ Autocertificazione attestante la nascita, la residenza e lo stato di famiglia (o analogo certificazione rilasciata dal Comune in carta semplice)
- ☼ Per l'utente adulto che debba accedere alle prestazioni ambulatoriali è necessario produrre fotocopia del verbale di Invalidità civile, o dell'avvenuta presentazione della domanda, recante il numero di protocollo, dell'ufficio .

Servizio Domiciliare

- ☼ Modulo richiesta di trattamento presso il Centro di Riabilitazione
- ☼ Modulo consenso al trattamento dei dati personali e sensibili
- ☼ **Fotocopia documento di identità e Codice fiscale**
- ☼ Autocertificazione attestante la nascita, la residenza e lo stato di famiglia (o analogo certificazione rilasciata dal Comune in carta semplice)
- ☼ Certificato del medico di base sul ricettario regionale, attestante "richiesta di trattamento riabilitativo domiciliare" e "diagnosi"
- ☼ Fotocopia del verbale di Invalidità civile, o dell'avvenuta presentazione della domanda, recante il numero di protocollo, dell'ufficio .

Rispetto della privacy (Regolamento UE 2016/679)

Il Centro di Riabilitazione garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni utente attraverso l'adozione di una serie di comportamenti e di atti riferiti al Regolamento UE 679/2016.

All'atto della presa in carico, l'utente viene informato circa le modalità di trattamento dei dati personali e sensibili effettuati e circa i propri diritti ("Informativa" allegata al modulo) e gli viene chiesto l'esplicito consenso al trattamento dei dati, specificando che la negazione del consenso causerebbe l'immediata interruzione del rapporto. In questa sede, gli viene anche chiesto di individuare una o più persone cui è possibile divulgare informazioni circa la sua

Opera Diocesana Assistenza

salute ed il suo stato di trattamento/ricovero.

Servizio Semiresidenziale

Utenza

Il servizio semiresidenziale offre attività di riabilitazione ad Utenti di ambo i sessi con disabilità psichica media, lieve e grave (ritardo psicomotorio, ritardo mentale, condizioni di deficit cognitivi in soggetti affetti da patologie motorie e/o sensoriali).

Modalità di accesso

La richiesta di ammissione al Centro avviene a seguito di segnalazione da parte dell'ASP seguendo la graduatoria della lista unica di attesa.

A questa segue la visita del paziente da parte dell'équipe di riferimento del Centro (medico neurologo, **fisiatra**, **neuropsichiatra infantile**, psicologo, assistente sociale) con successiva autorizzazione al trattamento da parte dell'ASP di appartenenza. L'équipe delinea il profilo diagnostico e il piano di intervento individualizzato con gli obiettivi generali e specifici a breve, medio e lungo termine.

Vengono ammessi i soggetti che necessitano di interventi riabilitativi in day hospital con integrazione di trattamenti individuali e di gruppo.

Organizzazione

La struttura è autorizzata ad ospitare fino ad un massimo di 120 Utenti in convenzione. Il servizio è attivo dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 14,00 ad eccezione della domenica e delle festività.

Le prestazioni riabilitative individuali e di gruppo sono realizzate in sale appositamente attrezzate.

Il trattamento riabilitativo è assicurato da un'équipe composta da:

- ⊗ Medico specialista:
 - ⊗ Neurologo
 - ⊗ **Fisiatra**
 - ⊗ Neuropsichiatra infantile
- ⊗ Psicologo
- ⊗ Assistente sociale
- ⊗ Terapisti della riabilitazione
- ⊗ Logopedista
- ⊗ Infermiera
- ⊗ Educatore/Maestro d'arte

Gli Utenti sono accolti in reparti differenti in base all'età ed alla patologia. Possono distinguersi i seguenti reparti: Età Prescolare (Asilo), Età Scolare .

Opera Diocesana Assistenza

Età prescolare

I soggetti di età prescolare dispongono di un padiglione autonomo che possiede caratteristiche architettoniche e di arredo appositamente strutturate per rispondere alle esigenze specifiche legate alla giovane età. Ogni ambiente è organizzato in maniera da fornire ai piccoli Utenti continue stimolazioni multisensoriali e sistematiche occasioni di apprendimento. Particolare cura è stata posta nella scelta dei colori e nell'ergonomia di tutti gli elementi presenti in questi ambienti.

Gli ambienti destinati agli Utenti di età prescolare comprendono:

- ⊗ ampie sale adeguatamente attrezzate per lo svolgimento di attività ludiche e riabilitative con ausili vari per la stimolazione senso percettiva e di ausili tecnico riabilitativi specialistici
- ⊗ una palestra per le attività motorie e di psicomotricità
- ⊗ laboratorio di ortoterapia con spazi esterni dedicati
- ⊗ sale di kinesiterapia
- ⊗ sale di logopedia
- ⊗ una infermeria
- ⊗ bagni attrezzati
- ⊗ ampi terrazzi.

Soggetti che frequentano la scuola elementare

I minori in età scolare possono assolvere l'obbligo scolastico all'interno del Centro dove è presente un plesso di Scuola Elementare Statale. Per convenzione con il Provveditorato agli Studi, l'Equipe Medico Psicopedagogica segue l'andamento scolastico di ogni alunno, suggerisce le possibili tecniche per gli apprendimenti scolastici fornendo la strumentazione necessaria, e stabilendo i trattamenti riabilitativi che vengono eseguiti, in collaborazione con gli insegnanti, dai terapisti presenti nella struttura. Gli ambienti destinati ai soggetti che frequentano la scuola comprendono:

- ⊗ classi all'interno delle quali viene effettuata l'attività didattica differenziata e le attività socio - educative individuali e di gruppo
- ⊗ sale di psicomotricità
- ⊗ sale di logopedia
- ⊗ sale di kinesiterapia
- ⊗ laboratori di arteterapia
- ⊗ laboratori di terapia occupazionale
- ⊗ sala mensa
- ⊗ ampie terrazze e spazi all'aperto

Soggetti maggiorenni e Adulti

Il servizio è destinato ad Utenti che hanno superato l'età dell'obbligo scolastico e che necessitano di un intervento riabilitativo continuato nel tempo per il mantenimento

Opera Diocesana Assistenza

delle abilità necessarie ad un adeguato adattamento all'ambiente esterno.

Gli ambienti destinati a questi Utenti comprendono :

- ⊗ atelier di arteterapia (per la progettazione e la conduzione di attività plastico manipolative e grafico pittoriche)
- ⊗ Sale di terapia occupazionale
- ⊗ sale di musicoterapica / danzaterapia
- ⊗ sala di attività motoria
- ⊗ sala di abilità cognitive (dotate di supporti informatici)
- ⊗ laboratorio di ortoterapia con spazi esterni dedicati
- ⊗ sale di kinesi terapia
- ⊗ sale di psicomotricità
- ⊗ sale di logopedia

Gli Utenti che frequentano il servizio semiresidenziale vengono affidati ad uno o più educatori di riferimento per lo svolgimento delle attività di gruppo ed a terapisti per lo svolgimento delle terapie riabilitative specifiche ed attività occupazionali.

Infermeria

Il servizio infermieristico è attivo per tutta la durata del servizio semiresidenziale . E' assicurata inoltre la presenza di personale medico nel rispetto degli standard organizzativi.

Il servizio provvede alle seguenti prestazioni:

- ⊗ assistenza infermieristica

Il progetto Riabilitativo

Il trattamento semiresidenziale offre un intervento integrato che comprende terapie ambientali e terapie individuali e/o di gruppo coordinate in un unico progetto riabilitativo. In questo modo è possibile mettere in atto una presa in carico dell'utente che permette un reale miglioramento della qualità di vita e dell'adattamento generale all'ambiente esterno.

Il progetto riabilitativo prevede interventi diretti e indiretti:

Interventi diretti

Sono caratterizzati dalle visite specialistiche (medico, psicologo) e da trattamenti riabilitativi individuali e/o di gruppo.

Trattamenti riabilitativi ed occupazionali:

- ⊗ Kinesi
- ⊗ Psicomotricità
- ⊗ Logopedia
- ⊗ Ortottica
- ⊗ Musicoterapica
- ⊗ Ortoterapia

Opera Diocesana Assistenza

- ⊗ Danzaterapia
- ⊗ Attività motorie

Interventi indiretti

Sono caratterizzati dalla terapia ambientale e dagli interventi collegiali interni ed esterni.

Terapia ambientale

- ⊗ terapia comportamentale per l'autonomia
- ⊗ terapia comportamentale per le abilità
- ⊗ training di abilità sociali
- ⊗ programma "Qualità della vita" specifico per gruppi di soggetti gravi
- ⊗ programma di "autodeterminazione" per soggetti in età adolescenziale

Interventi collegiali interni

- ⊗ riunioni di Equipe
- ⊗ riunioni programmatiche
- ⊗ riunioni di supervisione

Interventi collegiali esterni

- ⊗ riunioni con gli operatori dei servizi territoriali
- ⊗ riunioni con le insegnanti delle scuole esterne
- ⊗ riunioni con le famiglie

Metodologie di intervento

L'accoglienza e la permanenza al Centro viene attuata con la seguente metodologia. L'Utente insieme ai familiari viene accolto dall'Equipe di riferimento, dai terapisti e dall'Educatore del gruppo in cui sarà inserito.

L'equipe pone in essere il piano di intervento individualizzato con gli obiettivi generali e specifici a breve e medio e lungo termine. L'educatore che accoglie il minore sarà il punto di riferimento privilegiato che seguirà il piccolo ospite nei suoi approcci iniziali con i compagni e con la realtà che lo circonda e lo guiderà verso il raggiungimento degli obiettivi proposti.

Nel corso delle prime tre settimane vengono effettuate le diverse visite mediche specialistiche (neuropsichiatrica infantile, foniatrica, ortottica) e rivalutato il quadro cognitivo e neuropsicologico.

La verifica del raggiungimento degli obiettivi proposti nel piano di trattamento viene effettuata con tutti gli operatori che concorrono al piano riabilitativo del minore.

Attività ricreative socializzanti

L'intervento riabilitativo viene completato da attività ricreative miranti allo sviluppo delle autonomie e all'inserimento nel tessuto sociale.

- ⊗ Gite educative per i programmi di autonomia esterna

Opera Diocesana Assistenza

- ⊗ Brevi escursioni per conoscere il territorio cittadino

Servizio Ambulatoriale

Utenza

Il Servizio Ambulatoriale eroga trattamenti riabilitativi individuali alla seguente tipologia di Utenti:

- ⊗ Età evolutiva: quadri clinici riferibili a ritardo mentale di vario tipo, paralisi cerebrali infantili, sindromi genetiche e cromosomiche, ritardi di linguaggio semplice e ritardi specifici di linguaggio, ritardi psicomotori.
- ⊗ Età adulta: patologia neurologica di base (esiti da ictus, sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, esiti da traumi cranici, parkinson ecc.) e ortopedica.

Modalità di accesso

La richiesta di ammissione al Centro avviene in seguito a:

- ⊗ Richiesta della famiglia
- ⊗ Segnalazione dei Servizi Sociali Territoriali

A questa segue la visita del paziente da parte dell'équipe di riferimento del Centro (medico specialista, psicologo, assistente sociale) con successiva autorizzazione al trattamento da parte dell'ASP di appartenenza. L'Equipe delinea il profilo diagnostico e il piano di intervento individualizzato con gli obiettivi generali e specifici a breve, medio e lungo termine, formulando un'ipotesi sull'eventuale durata del trattamento.

Organizzazione

Il servizio è attivo dalle ore 7.30 alle ore 20.00 dal Lunedì al Venerdì, sabato dalle 7.30 alle 14.00, e può erogare trattamenti anche extra convenzione.

Il servizio offre le seguenti prestazioni:

- ⊗ Visita neurologica
- ⊗ Visita neuropsichiatrica
- ⊗ Visita psicologica e neuropsicologica
- ⊗ Psico - diagnostica
- ⊗ Visita audiologica e foniatrica
- ⊗ Counseling Familiare
- ⊗ Metodiche di servizio sociale
- ⊗ Fisiokinesiterapia
- ⊗ Rieducazione neuromotoria
- ⊗ Psicomotricità

Opera Diocesana Assistenza

- ⊗ Logopedia
- ⊗ Terapia logopedica miofunzionale
- ⊗ Riabilitazione Cognitiva informatizzata
- ⊗ Ortottica

Il trattamento riabilitativo è realizzato dall'équipe composta da:

- ⊗ Medico Specialista:
 - ⊗ Fisiatra
 - ⊗ Neuropsichiatra infantile
 - ⊗ Audiologo
- ⊗ Psicologo
- ⊗ Assistente Sociale
- ⊗ Terapisti della riabilitazione
- ⊗ Logopedisti
- ⊗ Ortottista

Il Progetto Riabilitativo

Dal punto di vista riabilitativo gli obiettivi di questa tipologia di trattamento puntano alla realizzazione di un intervento mirato al problema specifico, ma senza, tuttavia, perdere di vista i legami del soggetto col contesto ambientale in cui vive, dunque con le sue più ampie capacità di adattamento. Per tale motivo gli interventi non si limitano solo a quelli di tipo diretto (terapia riabilitativa) ma si estendono anche a forme indirette, saturando così parte dei rapporti col territorio.

Interventi diretti

Si realizzano attraverso l'espletamento delle visite specialistiche e dei trattamenti riabilitativi:

- ⊗ Kinesi
- ⊗ Psicomotricità
- ⊗ Logopedia
- ⊗ Riabilitazione cognitiva
- ⊗ Ortottica

Interventi indiretti

Si realizzano attraverso la conduzione di incontri e riunioni programmatiche interne ed esterne:

Interventi collegiali interni

- ⊗ riunioni di équipe
- ⊗ riunioni programmatiche
- ⊗ riunioni di supervisione

Opera Diocesana Assistenza

Interventi collegiali esterni

- ⊗ riunioni con gli operatori dei servizi territoriali
- ⊗ riunioni con gli insegnanti delle scuole esterne
- ⊗ riunioni con le famiglie

Metodologie di intervento

L'avvio del trattamento e la sua prosecuzione vengono attuati secondo il seguente protocollo:

Fissati gli obiettivi, l'Equipe e i terapisti stileranno il piano di trattamento, ipotizzandone i tempi riabilitativi.

Con l'inizio del trattamento tali obiettivi vengono esposti alla famiglia del paziente, la quale si raccorda, oltre che con le figure degli specialisti, anche con quelle degli operatori assegnati per il trattamento.

Incontri periodici di supervisione tra specialisti e terapisti consentirà di monitorare il trattamento nel tempo e, sempre in rapporto al raggiungimento degli obiettivi prefissati, revisionerà il piano riabilitativo.

Laddove l'Equipe lo ritenga utile alla migliore riuscita del trattamento, anche le figure genitoriali (nel caso di soggetti in età evolutiva) possono essere coinvolte nel trattamento riabilitativo, tanto come uditori, quanto come partecipanti ad esso. Tutto l'intervento viene naturalmente guidato e monitorato dagli specialisti del settore.

La verifica del raggiungimento degli obiettivi proposti viene integrata inoltre con incontri periodici tra gli operatori coinvolti nel trattamento appartenenti al nostro Centro, la famiglia del paziente ed eventuali operatori afferenti ad istituzioni esterne come quelli appartenenti alle scuole.

Servizio Extramurale

Utenza

Il Servizio Extramurale eroga trattamenti riabilitativi individuali a minori di età evolutiva con la seguente tipologia:

quadri clinici riferibili a ritardo mentale di vario tipo, sindromi genetiche e cromosomiche, ritardi di linguaggio semplice e ritardi specifici di linguaggio, ritardi psicomotori.

Modalità di accesso

La richiesta di ammissione al Servizio avviene in seguito a:

- ⊗ Richiesta della famiglia
- ⊗ Segnalazione dei Servizi Sociali Territoriali

A questa segue la visita del paziente da parte dell'Equipe di riferimento del Centro (medico neurologo, psicologo, assistente sociale) con successiva autorizzazione al trattamento da parte dell'ASP di appartenenza. L'Equipe delinea il profilo

Opera Diocesana Assistenza

diagnostico e il piano di intervento individualizzato con gli obiettivi generali e specifici a breve, medio e lungo termine, formulando un'ipotesi sull'eventuale durata del trattamento.

Organizzazione

Il servizio si svolge all'interno delle strutture scolastiche pubbliche dal Lunedì al Venerdì con orari concordati con i dirigenti scolastici.

Il servizio offre le seguenti prestazioni:

- ⊗ Visita neuropsichiatrica infantile
- ⊗ Visita psicologica e neuropsicologica
- ⊗ Psico-diagnostica
- ⊗ Counseling Familiare
- ⊗ Metodiche di servizio sociale
- ⊗ Psicomotricità
- ⊗ Logopedia
- ⊗ Terapia logopedia miofunzionale
- ⊗ Riabilitazione Cognitiva informatizzata

Il trattamento riabilitativo è realizzato dall'Equipe composta da:

- ⊗ Medico Specialista: Neuropsichiatria infantile
- ⊗ Psicologo
- ⊗ Assistente Sociale
- ⊗ Terapisti della riabilitazione
- ⊗ Logopedisti
- ⊗ Psicomotricisti

Il Progetto Riabilitativo

Dal punto di vista riabilitativo gli obiettivi di questa tipologia di trattamento puntano alla realizzazione di un intervento mirato al problema specifico, ma senza, tuttavia, perdere di vista i legami del soggetto col contesto ambientale in cui vive, dunque con le sue più ampie capacità di adattamento. Per tale motivo gli interventi non si limitano solo a quelli di tipo diretto (terapia riabilitativa) ma si estendono anche a forme indirette, saturando così parte dei rapporti col territorio.

Interventi diretti

Si realizzano attraverso l'espletamento delle visite specialistiche e dei trattamenti riabilitativi:

- ⊗ Psicomotricità
- ⊗ Logopedia
- ⊗ Terapia Occupazionale
- ⊗ Riabilitazione Cognitiva

Opera Diocesana Assistenza

Interventi indiretti

Si realizzano attraverso la conduzione di incontri e riunioni programmatiche tra: équipe, insegnanti delle scuole, famiglie ed équipe multidisciplinare del distretto di appartenenza per l'elaborazione del P.E.I. e del P.D.F..

Metodologie di intervento

L'avvio del trattamento e la sua prosecuzione vengono attuati secondo il seguente protocollo:

Fissati gli obiettivi, l'Equipe e i terapisti stileranno il piano di trattamento, ipotizzandone i tempi riabilitativi.

Con l'inizio del trattamento tali obiettivi vengono esposti alla famiglia del paziente, la quale si raccorda, oltre che alle figure degli specialisti, anche a quelle dei terapisti assegnati per il trattamento.

Incontri periodici di supervisione tra specialisti e terapisti consentirà di monitorare il trattamento nel tempo e sempre in rapporto al raggiungimento degli obiettivi prefissati, revisionerà il piano riabilitativo.

Laddove l'Equipe lo ritenga utile alla migliore riuscita del trattamento, anche le figure genitoriali possono essere coinvolte nel trattamento riabilitativo, tanto come uditori, quanto come partecipanti ad esso. Tutto l'intervento viene naturalmente guidato e monitorato dagli specialisti del settore.

La progettazione e verifica del raggiungimento degli obiettivi proposti viene quindi integrata con incontri periodici tra gli operatori coinvolti nel trattamento appartenenti al nostro Centro, la famiglia del paziente, gli insegnanti delle relative scuole e gli operatori dei servizi territoriali.

Servizio Domiciliare

Utenza

Il Servizio Domiciliare è orientato al recupero funzionale di Utenti Adulti e Minori affetti da disabilità derivanti da patologie neurologiche, ortopediche e oncologiche che presentino gravi difficoltà deambulatorie.

Le principali Patologie trattate sono:

- ⊗ Malattie cerebrovascolari
- ⊗ Malattie extrapiramidali (Parkinson, ecc.)
- ⊗ Malattie del sistema nervoso periferico (polineuropatie)
- ⊗ Malattie midollari
- ⊗ Malattie degenerative (S.L.A.)
- ⊗ Malattie demielinizzanti (Sclerosi Multipla)
- ⊗ Malattie dei muscoli (miopatie, distrofie)

Modalità di accesso

La richiesta di ammissione al Centro avviene in seguito a:

- ⊗ Richiesta della famiglia

Opera Diocesana Assistenza

⊗ Segnalazione dei Servizi Sociali Territoriali

A questa segue la visita del paziente da parte dell'Equipe di riferimento del Centro (medico neurologo, psicologo, assistente sociale) con successiva autorizzazione al trattamento da parte dell'A.S.P. di appartenenza. L'Equipe delinea il profilo diagnostico e il piano di intervento individualizzato con gli obiettivi generali e specifici a breve, medio e lungo termine, formulando un'ipotesi sull'eventuale durata del trattamento.

Organizzazione

Il Servizio viene erogato presso il domicilio degli utenti in considerazione delle loro difficoltà di spostamento.

Il trattamento riabilitativo è assicurato da un'équipe composta da:

- ⊗ Medico specialista: Neurologo - **Fisiatra**
- ⊗ Psicologo
- ⊗ Assistente Sociale
- ⊗ Terapista della riabilitazione
- ⊗ Logopedista

E' possibile usufruire di consulenze medico - specialistiche, quali:

- ⊗ Audiologia

Il progetto Riabilitativo

L'Utente assistito a domicilio può usufruire di diverse terapie:

- ⊗ Kinesi
- ⊗ Psicomotricità
- ⊗ Logopedia

Il piano di trattamento riabilitativo viene periodicamente rivalutato, in base al decorso clinico della patologia in questione.

Metodologie di intervento

L'Utente viene sottoposto, dall'Equipe del settore, ad una prima visita plurispecialistica.

L'Equipe pone in essere il piano di intervento individualizzato con gli obiettivi generalizzati e specifici indirizzati al miglioramento della qualità della vita dell'Utente.

La verifica del raggiungimento degli obiettivi preposti nel piano di trattamento viene effettuata con tutti gli Operatori che concorrono al programma riabilitativo dell'Utente con scadenza regolare o, estemporaneamente, in seguito a richieste dell'Utente stesso o su segnalazione dei Familiari e/o del Terapista cui è affidato.

Opera Diocesana Assistenza

Alcune informazioni utili per gli utenti del servizio semiresidenziale

Cosa è utile portare:

- ⊗ Biancheria ed effetti personali (spazzolino da denti, pettine, ecc.)
- ⊗ Prodotti per la pulizia personale

Cucina

I pasti sono serviti ai seguenti orari:

- ⊗ spuntino alle 10.30
- ⊗ pranzo alle 12,00, alle 12,30, alle 13,00 e alle 14,00

Il menù è conforme a quello previsto dalla A.S.P. e varia di giorno in giorno, ripetendosi ogni quattro settimane. Gli utenti che hanno esigenze alimentari particolari (intolleranze, allergie, necessità varie) devono darne opportuna comunicazione al momento dell'ingresso.

E' vietata la consumazione di alimenti provenienti dall'esterno, sia per assicurare il mantenimento di un corretto equilibrio alimentare, sia per motivi igienici **e di sicurezza alimentare**. Il personale medico, se lo ritiene opportuno, può eventualmente autorizzare eccezioni a questa regola.

Il servizio di preparazione dei pasti è fornito dal fornitore qualificato. Il fornitore garantisce l'applicazione delle prescrizioni del Manuale HACCP, ed in particolare di:

- ⊗ adeguati protocolli di sanificazione (ambienti, attrezzature, utensili) e relativi controlli periodici;
- ⊗ un sistema di qualifica e monitoraggio dei fornitori;
- ⊗ opportuni controlli sui generi alimentari, sia in ricezione, sia durante la fase di immagazzinamento, sia in fase di preparazione del pasto (controlli sull'aspetto, della temperatura, della data di scadenza, ecc.);
- ⊗ opportuni controlli sulle attrezzature utilizzate.

Rapporti con diverse associazioni

Associazioni di Volontariato

L'Ente può avvalersi di personale volontario o facente parte del servizio civile volontario, a supporto dell'attività.

Associazioni rappresentative dell'utenza

E' già da diversi anni attivata una stretta collaborazione tra il Centro e l'Associazione GESHAN (Genitori di Soggetti Handicappati), atta a sviluppare, nell'interesse comune, sinergie operative che rispondano sempre meglio alle esigenze ed ai bisogni dell'utenza. Per contattare i referenti dell'Associazione

Opera Diocesana Assistenza

basta solo rivolgersi al Servizio Sociale del Centro.

Ufficio relazioni con il pubblico e gestione dei reclami

L'U.R.P. si relaziona con gli utenti e le loro famiglie accogliendo le varie richieste.

L'utente può presentare un reclamo attraverso le seguenti modalità:

- ⊗ invio lettera redatta in carta semplice, indirizzata a Direzione Amministrativa/ Direzione Medica o al Responsabile Relazioni con il Pubblico;
- ⊗ telefonicamente da confermare successivamente con lettera o per telefax;
- ⊗ compilando il modulo segnalazione reclami, fornito, su richiesta, dal Responsabile Relazioni con il Pubblico.

Il Responsabile Relazioni con il Pubblico provvede, entro 24 ore, a dare comunicazione al reclamante della presa in carico del reclamo e a fornire entro 15 giorni comunicazione scritta indicando la soluzione adottata.

Soddisfazione dell'utente

Il Presidio si impegna a monitorare annualmente il grado di soddisfazione degli utenti tramite la somministrazione di questionari all'atto della ammissione e della dimissione.

I dati relativi alla soddisfazione dell'utente sono analizzati allo scopo di mettere in luce punti deboli e punti di forza del servizio, così da poter agire per migliorarlo. I risultati di tali analisi sono disponibili per la consultazione da parte degli utenti.

Gestione delle non conformità

Il personale ha il compito di rilevare qualunque situazione "non conforme", ovvero non corrispondente a quanto previsto dalle procedure di gestione e/o dalle leggi cogenti. Le non conformità sono immediatamente corrette e quindi studiate per individuarne le cause e prevenirne il ripetersi. Le non conformità sono sottoposte ad analisi statistica per individuare opportunità di miglioramento.

Pulizie dei locali

Tutti i locali sono sottoposti ad attività di pulizia e sanificazione secondo quanto previsto dal piano di pulizia, garantendo la pulizia quotidiana di tutti i locali e fino a tre volte al giorno per la cucina, i servizi igienici ed altri spazi ritenuti critici. Tutti i locali, inoltre, sono puliti e/o sanificati ogni qual volta ve ne sia necessità.

Dimissioni

L'utente è dimesso nei seguenti casi:

- ⊗ perché ha raggiunto gli obiettivi fissati
- ⊗ perché viene dimesso dalla ASP
- ⊗ per assenze ingiustificate superiori ai limiti stabiliti dai regolamenti di settore

Opera Diocesana Assistenza

- ⊗ per incompatibilità con la struttura
- ⊗ su richiesta dell'utente e/o della famiglia.

Fattori, indicatori e standard di qualità

Premessa

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'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.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno standard di qualità è un valore atteso per un certo indicatore; nel caso di standard basati su indicatori quantitativi, gli standard sono espressi o da soglie massime (o minime o da valori medi di riferimento). Gli standard sono dunque livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, su cui l'ODA, nel suo complesso, si impegna per assicurarne il rispetto. Gli standard della Carta dei servizi sono obiettivi dichiarati dall'ODA e costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema del servizio.

COME CONTATTARCI

**PRESIDIO DI RIABILITAZIONE 'F.LLI AGOSTINO E
VINCENZO PECORINO PATERNÒ'**

CATANIA, VIA SAN NULLO, 24-26

TELEFONO: 095/7145464

EMAIL: presidio.pecorino@oda-catania.org

SEDE LEGALE E UFFICI AMMINISTRATIVI:

Catania - Via Galermo, 173

Telefono: 0957146456-Fax: 0957142128

Sito internet: www.oda-catania.org