

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



Carta dei Servizi

O.D.A.
Centro di Riabilitazione
"AGOSTINO E VINCENZO PECORINO PATERNÒ"
Via Piave, 16 - S. G. LA PUNTA (CT)
Tel. 095. 7411050 - 7410764
Partita IVA 00527020879

Centro di Riabilitazione
"A. e V. Pecorino Paternò"
Via Maremma s.n.
95037 San Giovanni la Punta
(Catania)

Revisione n. 22 del 26/04/2023

COME CONTATTARCI

CENTRO DI RIABILITAZIONE

"A. E V. PECORINO PATERNÒ"

VIA MAREMMA S.N.

95037 SAN GIOVANNI LA PUNTA (CT)

TELEFONO:095/7411059 - 095/7410764

@mail: cdr.pecorino@oda-catania.org

SEDE LEGALE E UFFICI AMMINISTRATIVI:

Catania - Via Galermo, 173

Telefono: 0957146456

Sito internet: www.oda-catania.org

@mail: segreteria@oda-catania.org

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	Anno 2022
EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Tempi di attesa per la prima visita (ad esclusione dei casi prioritari definiti nei criteri di gestione delle liste di prenotaz.)	Max 6 mesi	5 mesi
	Prestazioni giornaliere settore ambulatorio	50	49
PROGETTO INDIVIDUALE	Periodo di prova	30 giorni	< 20 giorni
	Per ciascun utente è definito uno specifico progetto assistenziale	V	V
	Tempo massimo, dall'ingresso, di redazione del Progetto individuale	30 giorni	< 10 gg.
	Riesami del progetto individuale	Almeno annuale	6-12 mesi
CONDIVISIONE CON UTENTE E/O FAMILIARI	Condivisione del progetto con l'utente e/o i familiari	100%	100%
	Tempo massimo, dalla redazione, di condivisione del progetto	30 giorni	< 10 gg.
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	Periodicità di somministrazione dei questionari per la valutazione della soddisfazione	Un anno	Maggio 2022 (annuale)
	Percentuale utenti completamente insoddisfatti	< 5%	2,44%
	% dimessi volontariamente	<1%	0%
	Aviso all'utente del ricevimento del reclamo (a meno che il reclamo non sia stato presentato direttamente)	24 ore	Nessun reclamo
	Comunicazione all'utente sulle soluzioni adottate per rispondere al reclamo	15 giorni lavorativi	3 gg.

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.

Commissario Straordinario

Avv. Adolfo Landi



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 A.S..P.
- ⊗ 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.*

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.
- ⊗ Soggiorni in località turistiche.
- ⊗ Brevi escursioni per conoscere il territorio cittadino.

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.

I responsabili dell'U.R.P. sono le Assistenti Sociali in assegnati alla struttura.

Soddisfazione dell'utente

Il Centro di Riabilitazione 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.

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 2016/679.

All'atto della presa in carico, l'utente viene informato sulle modalità di trattamento dei dati personali sensibili e sui propri diritti ("Informativa" allegata al modulo). In tale sede verrà richiesto l'esplicito consenso al trattamento degli stessi, specificando che in caso di rifiuto non si potrà inoltrare nessuna pratica alla ASL e di conseguenza non si potrà accedere ai servizi richiesti. Viene altresì richiesto all'utente di individuare una o più persone cui è possibile divulgare informazioni circa la sua salute ed il suo stato di trattamento/ricovero.

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 og-

Opera Diocesana Assistenza

gi, tutti i servizi sociosanitari sono certificati ai sensi della norma ISO 9001. 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 fare 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.

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;

Opera Diocesana Assistenza

- ⊗ 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;
- ⊗ la mancata accettazione o modifica degli orari disponibili proposti dall'equipe al momento del contatto, determina l'immediata fuoriuscita dalla lista di prenotazione e/o dall'erogazione della prestazione.
- ⊗ vi è, in accordo con le convenzioni, un numero massimo di specifiche prestazioni erogabili, in relazione al numero di utenti già in carico ed alla disponibilità di personale competente.

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.

Al fine di evitare congestioni delle liste di prenotazione la Direzione ha adottato dei criteri di chiusura delle liste stesse in funzione del numero di trattamenti erogabili in convenzione. Inoltre, sempre al fine di evitare congestioni, la permanenza dell'utente nella lista di prenotazione ha validità di sei mesi per il settore domiciliare e di un anno per il settore ambulatoriale. Trascorso tale periodo l'utente verrà depennato dalla lista di prenotazione se nel frattempo non sarà stato inserito in trattamento o non avrà provveduto a rinnovare (anche telefonicamente) l'inserimento in lista di prenotazione.

Documenti necessari per l'ammissione

- ⊗ Modulo richiesta di trattamento e sottoscrizione consenso privacy;
- ⊗ 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, formulato su ricettario regionale, e menzionante la "richiesta di trattamento riabilitativo ambulatoriale" e la diagnosi;
- ⊗ Fotocopia documento di riconoscimento del paziente e di chi eventualmente firma in sua vece;
- ⊗ Fotocopia codice fiscale e/o tessera sanitaria del paziente;
- ⊗ Verbale L. 104/92 o attestazione avvenuta presentazione istanza all'INPS.

basta rivolgersi al Serv. 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 Medica o al Responsabile Relazioni con il Pubblico;
- ⊗ telefonicamente da confermare successivamente con lettera o per email;
- ⊗ compilando il modulo segnalazione reclami, fornito, su richiesta dal Responsabile Relazioni con il Pubblico.

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 ambulatoriale e domiciliare può essere effettuata telefonicamente, contattando l'Assistente sociale responsabile del settore di riferimento, al numero di telefono 095/7411059 - 0957410764.

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 risponde ad una serie di parametri che differenziano nettamente tali tipologie di prestazioni da qualunque altro servizio sanitario.

I due più importanti parametri sono: a) il fatto che i tempi propri della riabilitazione rendono generalmente il ricambio (turn-over) dell'Utenza molto basso (a confronto con i tempi di attesa medi per le prestazioni di diagnosi e cura), b) il fatto che le prestazioni riabilitative sono essenzialmente servizi erogati a favore di persone (gli utenti), da parte di altre persone (gli operatori tecnici: fisioterapisti, logopedisti, educatori professionali, ecc.).

In questo senso, la relazione tra utente ed operatore tecnico, rappresenta il cardine peculiare della riabilitazione e non un aspetto di secondaria importanza come normalmente riscontriamo nelle prestazioni di diagnosi e cura della medicina classica.

La progettazione del percorso riabilitativo individuale deve pertanto necessariamente tener conto della compatibilità tra l'utente e le specifiche competenze professionali ed umane dell'operatore tecnico, in quanto la relazione che si instaurerà durante il trattamento può spesso svolgere un ruolo determinante nella gestione e nell'efficacia dello stesso.

Criteri di gestione e scorrimento delle liste di prenotazione

Le liste di prenotazione, organizzate dal CdR, vertono sui seguenti criteri generali:

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

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

- ⊗ ciascuna lista ha un suo turn-over medio;

- ⊗ 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. Con la revisione periodica del documento "Mappatura dei Processi", oltre alla definizione degli obiettivi periodici, la Direzione definisce anche alcuni indicatori attraverso i quali monitorare la capacità dei processi di conseguire gli obiettivi. In ogni caso, 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.);

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.

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.

Presso il sito dell'ODA www.oda-catania.org, pagina "[qualità](#)", è disponibile la [procedura di umanizzazione e fattori multiculturali](#).

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 personale 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 UE 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.

Metodiche Riabilitative Utilizzate

- ⊗ Bobath;
- ⊗ Kabath;
- ⊗ Perfetti;
- ⊗ Rieducazione posturale globale;
- ⊗ Riabilitazione propriocettiva;
- ⊗ Psicomotricità;
- ⊗ Rieducazione dei disturbi semplici e delle turbe afasiche del linguaggio;
- ⊗ Disturbi della deglutizione;
- ⊗ Terapie neurocomportamentali.

Costi delle prestazioni

Le prestazioni sono in totale convenzione con la A.U.S.L. 3 di Catania, I posti in convenzione previsti sono per 49 prestazioni giornaliere di ambulatorio.

Il numero delle prestazioni convenzionali può subire variazioni in funzioni del budget assegnato dall'ASP.

L'équipe

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

- ⊗ medico specialista
- ⊗ psicologo
- ⊗ assistente sociale
- ⊗ terapeuta della riabilitazione
- ⊗ psicomotricista
- ⊗ logopedista

L'intervento riabilitativo prevede una impostazione terapeutica multidisciplinare, secondo la quale l'équipe propone l'intervento riabilitativo fisioterapico, psicomotorio, logopedico, sociale e 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.

zione dello stesso secondo i parametri specifici del servizio riabilitativo indicato nell'autorizzazione stessa.

Progetto riabilitativo individuale

L'équipe stila, un progetto riabilitativo individuale, personalizzato per ciascun soggetto, condiviso, ove applicabile, con l'utente e/o con i suoi familiari. Il progetto riabilitativo si basa su 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.

Dimissioni

L'utente è dimesso nei seguenti casi:

- perché ha raggiunto gli obiettivi fissati
- perché viene dimesso dalla A.S..P.
- per incompatibilità con la Struttura
- su richiesta dell'utente e/o della famiglia
- Assenza oltre il 25% dalle prestazioni mensili programmate.

Servizi offerti

Tipologia delle prestazioni

Il Centro di Riabilitazione svolge attività di riabilitazione 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 e grave;
- ⊗ Disturbo e ritardo dello sviluppo psicomotorio e del linguaggio;
- ⊗ Disturbi generalizzati dello sviluppo - sindromi autistiche;
- ⊗ Epilessia;
- ⊗ Disturbi dell'apprendimento (dislessia, disgrafia e disortografia);
- ⊗ Vasculopatie Cerebrali, Morbo di Parkinson, Distrofia muscolare, S.L.A., Sclerosi Multipla, Sindrome di Alzheimer;
- ⊗ Disturbi della deglutizione.

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.

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 pronomiale "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 partecipi 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

Presentazione del Centro di Riabilitazione

Breve presentazione della struttura

Il Centro di Riabilitazione "Agostino e Vincenzo Pecorino Paternò" viene istituito nel 1969 con sede a Sant'Agata Li Battiati. L'attività del Centro, che si caratterizzava allora come Istituto Medico Psico Pedagogico con finalità riabilitative, si articolava in un servizio di assistenza residenziale e semiresidenziale in favore di minori prevalentemente con turbe comportamentali e ritardo scolastico.

Il Centro nel corso degli anni ha registrato notevoli mutamenti sia dal punto di vista logistico strutturale ed organizzativo sia dal punto di vista tecnico-professionale e ciò in conseguenza, oltre che delle riforme che a partire dalla Legge 833/78 hanno interessato il Sistema Sanitario Nazionale e Regionale, anche per rispondere in maniera sempre più adeguata a bisogni riabilitativi sempre più complessi e specialistici.

Il Centro, che dal 1991 ha trasferito le proprie attività presso l'attuale sede di via Piave 16 in San Giovanni la Punta, eroga le proprie prestazioni sanitarie riabilitative in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale, giusto rapporto convenzionale con l'Azienda USL 3 di Catania.

Per ogni persona che si occupa di riabilitazione, mettere a punto nuovi strumenti operativi per "fare" riabilitazione significa contribuire allo sviluppo delle conoscenze rivolte a modificare positivamente non solo le attuali condizioni di salute ma, globalmente, la condizione di vita delle persone che necessitano di fruirne. Ciò è vero in quanto, qualunque sia l'intervento riabilitativo che noi applichiamo, in ogni caso andiamo necessariamente a determinare il grado possibile, o limite, di salute/funzionalità/benessere per quella data persona, in relazione al suo specifico quadro patologico, agli interventi che attuiamo in suo favore, agli effetti che i nostri interventi generano nella persona ed alla nostra capacità di leggerne in modo corretto gli sviluppi; valutazione che guida alla definizione degli interventi successivi. Le implicazioni connesse a questa grande responsabilità ci chiamano all'impegno costante di sviluppare, attraverso la progettazione, la sperimentazione e la successiva verifica, percorsi operativi che prevedano un'ampia flessibilità dell'intervento riabilitativo, per farne uno strumento capace non soltanto di conformarsi alla progressione delle fasi evolutive ed involutive dell'utenza, ma soprattutto di anticiparne le esigenze ed i bisogni ad esse specifiche.

Accesso ai Servizi

Il protocollo d'accesso, in accordo con i termini di legge (L. 833/78), prevede l'inquadramento diagnostico dell'utente, al fine di valutare l'idoneità dei nostri servizi riabilitativi alla presa in carico del paziente ed alla conseguente formulazione della richiesta di autorizzazione all'erogazione del trattamento riabilitativo (da inoltrare agli organi preposti del SSR).

La richiesta di trattamento, previo inserimento in lista di segnalazione, viene fatta dall'utente o da un suo familiare, telefonando al numero **095/7411059**, o presentandosi presso i servizi sociali della struttura che provvederanno alla compilazione della scheda di segnalazione con inserimento in una lista.

Il Servizio Sociale del Centro provvederà ad organizzare la visita di valutazione (prima visita), fissando tutti gli appuntamenti con gli operatori dell'équipe in un'unica giornata.

Gli strumenti utilizzati nella prima visita sono:

- visita medica specialistica: fisiatrica, neurologica, neuropsichiatrica;
- eventuali consulenze di medicina specialistica;
- visita e colloquio psicologico clinico;
- somministrazione di test psicologici e neuropsicologici;
- inchiesta sociale;
- valutazione d'équipe per la formulazione della diagnosi clinico-funzionale e del progetto riabilitativo individuale.

L'inquadramento diagnostico e la valutazione delle disabilità sono realizzati secondo i parametri diagnostici suggeriti dal WHO (World Health Organisation) per questo tipo di utenza, utilizzando tre manuali: l'ICD-9-CM, l'ICD-10, già in uso da tempo, e l'ICF, che rappresenta la classificazione internazionale del Funzionamento, delle Disabilità e dello Stato di Salute comune a tutti gli operatori della riabilitazione, a favore della chiarezza e dell'uniformità delle diagnosi e delle comunicazioni tecnico-scientifiche tra le diverse organizzazioni che erogano servizi di riabilitazione.

Se l'utente è ritenuto idoneo, è avviata la prassi per l'emissione dell'impegnativa.

Il nostro servizio sociale promuove e segue l'iter burocratico-amministrativo relativo alla richiesta di autorizzazione al trattamento riabilitativo, da inoltrare presso gli organi competenti del SSR, come da normativa vigente. Inoltre, se necessario, sono attivate le procedure e le disposizioni di legge inerenti l'eventuale richiesta di riconoscimento d'invalidità, d'interdizione, di affidamento e di tutela legale del paziente.

Successivamente all'ottenimento, da parte degli organi competenti del SSR, dell'autorizzazione al trattamento, per la quale l'attesa media è di 15/20 giorni circa, il Servizio Sociale del Centro provvederà a comunicare alla famiglia la data d'inizio del trattamento e le modalità, già concordate con i servizi logistici del Centro, di frui-

Struttura organizzativa

Lo staff del Centro è costituito, oltre l'organico amministrativo, tecnico e dei servizi logistici che fa da supporto alle attività sanitarie di riabilitazione, da varie figure professionali che rivestono i vari ruoli operativi intervenendo ognuno secondo la propria competenza nei vari settori (cfr. tabella). Il personale in servizio è adeguato agli standard previsti dal D.A. del 14/02/1992 dell'Assessore alla Sanità della Regione Siciliana. La Struttura si avvale di personale aggiuntivo non previsto dagli standard

DIRETTORE MEDICO RESPONSABILE	☼ <i>Dott.ssa Alessandra Pappalardo</i>		
DIRETTORE AMM.VO	☼ <i>Dott. Pietro Arcidiacono</i>		
PSICOLOGO	☼ <i>Dott.ssa Valentina Di Giacomo</i>		
ASSISTENTE SOCIALE	☼ <i>Dott.ssa Franco Giorgia</i> ☼ <i>Dott.ssa Simona Ronsisvalle</i>		
SERVIZI ORGANIZZATIVI	☼ <i>Dott. Onofrio Olivadoti</i> ☼ <i>Sig.ra Rosa Maria Pistorio</i>		
REFERENTE QUALITÀ	☼ <i>Sig.ra Rosa Maria Pistorio</i>		
FISIOKINESITERAPISTA	27	LOGOPEDISTA	6
PSICOMOTRISTA	4	EDUCATORI / A.S.S.S.	13
INFERMIERE PROFESSIONALE	2	AUSILIARI / ADD. S.G.	10

per offrire un servizio qualitativamente più rispondente alle esigenze degli utenti.

Dove ci troviamo

Il Centro di Riabilitazione "Agostino e Vincenzo Pecorino Paternò" si trova a San Giovanni La Punta (CT), in Via Maremma s.n.

I nostri recapiti telefonici sono i seguenti:

Telefono: 0957411059 - 0957410764 -

Email: cdr.pecorino@oda-catania.org, cdrpecorino.oda@pec.it

I nostri operatori sono disponibili per qualsiasi informazione dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00 e il Sabato dalle ore 9.00 alle 13.00.

Come raggiungere il Centro di Riabilitazione

Con mezzi pubblici - Autobus di linea A.S.T.

- ☼ In auto: Dall'autostrada A18 Messina-Catania: uscita San Gregorio seguendo le indicazioni per San Giovanni La Punta.
- ☼ Dall'autostrada A19 Palermo-Catania: uscita Catania - Tangenziale ovest seguendo le indicazioni per l'autostrada A18 Catania Messina; uscire allo svincolo per Paesi Etnei e successivamente, alla prima rotonda, seguire l'indicazione per San Giovanni La Punta.
- ☼ Da Catania: svincolo autostradale per l'autostrada A18 uscita Paesi Etnei seguendo le indicazioni per San Giovanni La Punta.
- ☼ Provenendo da San Gregorio vi troverete su uno splendido viale alberato alla fine del quale arriverete all'ingresso del paese di San Giovanni La Punta. Al bivio, imboccate la strada a sinistra che fiancheggia il muro del cimitero, dirigendovi subito a destra sempre fiancheggiando quel muro: vi trovate già su Via Piave. Al numero 16, sulla sinistra troverete il nostro Centro.

La Struttura

La Struttura sorge in prossimità del centro storico del paese, in una vasta area con ampi spazi aperti che possono essere utilizzati da utenti e familiari.

All'interno del C.d.R. si trovano, oltre ad una grande Chiesa, un'ampia palestra ginnica, sale di terapia multifunzionali in numero congruo ai posti in convenzione