

O.D.A.

Opera Diocesana Assistenza

Ente Morale D.P.R. 24/04/1963 n. 809



“Progetto Riabilitativo di Struttura”

Centro di Riabilitazione

“VILLA FRANCESCA”

Via Galermo, 173 - 95123 Catania

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 il sistema è certificato per l'erogazione dei servizi connessi alla gestione dei Centri di riabilitazione (certificato nel 2003).

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 e 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;
- 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 qual 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;
- 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 riducendo il numero dei 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.

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 questo stesso Progetto Riabilitativo di Struttura 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 (D. Lgs. 196/2003) 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.

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.

Dove ci troviamo

Il C.d.R. Villa Francesca si trova in una zona residenziale della città di Catania, sulla circonvallazione, in Via Galermo 173.

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

I nostri recapiti telefonici sono i seguenti:

Tel. 095333211- 095336805; Fax 095335942

I nostri operatori sono disponibili per qualsiasi informazione dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 secondo gli orari di apertura del centro.

La Struttura

All'interno del C.d.R. si trovano sale di terapia, per attività riabilitativa individuale, adeguatamente attrezzate in rapporto alla specifica tipologia di interventi: fisiochinesiterapia, logopedia, neuropsicomotricità dell'età evolutiva.

Servizi offerti

I servizi riabilitativi erogati dal Centro sono i seguenti:

- Servizio Ambulatoriale,
- Servizio Domiciliare.

Il centro, in possesso di Autorizzazione Sanitaria rilasciata dal D.G. dell'Azienda ASP 3 di Catania 2260/DP del 08/01/2013, è accreditato con il SSR tramite l'azienda ASP 3 di Catania Regione Sicilia, ed eroga prestazioni sanitarie a favore di tutti gli utenti in possesso della legge 104/92 diversificate per tipologia di trattamento, fascia d'età e patologia.

I nostri servizi comprendono gli interventi terapeutici, riabilitativi e di assistenza sociale riferiti a portatori di patologie di natura neuromotoria, neurologica e neuropsichiatrica dell'età evolutiva attuati nel centro di Riabilitazione, nonché prestazioni riabilitative erogate presso l'abitazione degli utenti in carico al Servizio Domiciliare.

I servizi erogati sono articolati e predisposti secondo protocolli d'intervento specifici di ogni tipologia di Servizio Riabilitativo cui l'utente afferisce, elencati dettagliatamente nella sezione specifica.

Struttura organizzativa

Nella nostra organizzazione operano medici specialisti, psicologi, assistenti sociali,

terapisti della riabilitazione (fisioterapisti, logopedisti e neuropsicomotricisti dell'età evolutiva), personale amministrativo e ausiliari socio-sanitari che rivestono diversi ruoli operativi intervenendo, ognuno secondo la propria competenza, a supporto delle attività sanitarie di riabilitazione.

Totale ore settimanali	<i>STANDARD del PERSONALE</i>
25	DIRETTORE MEDICO RESPONSABILE
25	MEDICO SPECIALISTA
30	PSICOLOGO
90	ASSISTENTE SOCIALE
N.1	RESPONSABILE SISTEMA QUALITA'
72	COLLABORATORI AMMINISTRATIVI
125,3	LOGOPEDISTA
72	NEUROPSICOMOTRICISTA DELL'ETA' EVOLUTIVA
312,2	TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE
112	AUSILIARI SOCIO-SANITARI
24	TELEFONISTA

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.

Prestazioni specialistiche riabilitative

- Fisioterapia,
- NeuroPsicomotricità dell'età evolutiva,
- Logopedia.

Consulenze Specialistiche

- Neurologia
- Neuropsichiatria infantile
- Servizio sociale.
- Psicologia, Counselling familiare
- Psicodiagnostica

Le prestazioni sono in totale convenzione con l'ASP di Catania.

I posti accreditati e quelli convenzionati nei vari servizi sono:

TIPOLOGIA DI TRATTAMENTO	NUMERO PRESTAZIONI GIORNALIERE CONVENZIONATE CON L'ASP DI CATANIA	NUMERO PRESTAZIONI GIORNALIERE ACCREDITATE (decreto n. 890/02 e s.m.i.)
AMBULATORIO	75	228
DOMICILIO	17	76
EXTRAMURALE	/////	40

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 che può essere composta, in base alle esigenze cliniche, da:

- Medico specialista
- Psicologo
- Assistente sociale
- Terapista della riabilitazione
- Neuropsicomotricista dell'età evolutiva
- Fisioterapista
- Logopedista.

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.

Criteri di gestione e scorrimento delle liste di prenotazione

Le liste di prenotazione relative ai settori Ambulatorio e Domicilio, 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, fisiochinesiterapia, neuropsicomotricità dell'età evolutiva);
- in base alla possibilità di recupero correlata alla patologia 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, determina l'immediata esclusione dalla lista di prenotazione, salvo possibilità di reinscrizione.

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 in carico;
- vi è un numero massimo di casi ad alta onerosità riabilitativa che possono essere assegnati al singolo operatore tecnico.
- La lista di prenotazione, nel settore ambulatoriale, va aggiornata semestralmente.

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.

Descrizione delle prestazioni

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, etc.
- Età adulta: patologie neurologiche (esiti da ictus, sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, esiti da traumi cranici, parkinson ecc.) .

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 con successiva autorizzazione al trattamento da parte del distretto ASP di appartenenza. L'Equipe delinea 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 20.10 dal Lunedì al Venerdì secondo i seguenti orari:

- Lunedì e Mercoledì 13.15- 20.10
- Martedì, Giovedì e Venerdì 7.30-15.15

Il centro può erogare trattamenti anche extra convenzione.

Il servizio offre le seguenti prestazioni:

- Visita neurologica
- Visita di neuropsichiatria infantile
- Visita psicologica e neuropsicologica
- Psico - diagnostica
- Counseling Familiare
- Fisioterapia
- NeuroPsicomotricità dell'età evolutiva
- Logopedia

L'équipe è composta da:

- Medico Specialista:
 - Neuropsichiatra infantile
 - Neurologo
- Psicologo
- Assistente Sociale
- Terapisti della riabilitazione

- Logopedisti
- Neuropsicomotricisti dell'età evolutiva
- Fisioterapisti

Il Progetto Riabilitativo Individuale

Dal punto di vista riabilitativo gli obiettivi di questa tipologia di trattamento puntano alla realizzazione di un intervento mirato al recupero della disabilità.

Gli interventi si realizzano attraverso l'espletamento delle visite specialistiche e dei trattamenti riabilitativi.

Il progetto riabilitativo prevede, inoltre, interventi diretti e indiretti quali:

- Fisioterapia
- NeuroPsicomotricità dell'età evolutiva
- Logopedia
- riunioni di équipe
- 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. Tali obiettivi riabilitativi vengono esposti al paziente o, in caso di minore, alla famiglia del paziente attraverso la condivisione del Progetto Riabilitativo Individuale.

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 da istituzioni esterne come quelli appartenenti alle scuole o 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.

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), etc.

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'Equipe di riferimento del Centro con successiva autorizzazione al trattamento da parte del distretto A.S.P. di appartenenza. L'Equipe delinea 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 e su impegnativa dell'ASP.

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

- Medico specialista:
 - Neurologo
 - Neuropsichiatra infantile
- Psicologo
- Assistente Sociale
- Terapista della riabilitazione
- Fisioterapista

Il progetto Riabilitativo Individuale

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

- Fisioterapia
- Psicomotricità

Metodologie d'intervento

La verifica del raggiungimento degli obiettivi fissati 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.

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, fax o e-mail;
- 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 Centro si impegna a monitorare annualmente il grado di soddisfazione degli utenti tramite la somministrazione di questionari.

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.

Dimissioni

L'utente è dimesso nei seguenti casi:

- perché ha raggiunto gli obiettivi fissati
- perché viene dimesso dalla ASP
- per incompatibilità con la struttura
- su richiesta dell'utente e/o della famiglia.

COME CONTATTARCI

CENTRO DI RIABILITAZIONE

"VILLA FRANCESCA"

CATANIA- VIA GALERMO, 173

TELEFONO: 095.333211

EMAIL: villafrancesca@oda-catania.org

PEC: villafrancesca.oda@pec.it

SEDE LEGALE E UFFICI AMMINISTRATIVI:

Catania - Via Galermo, 173

Telefono: 095.7146456 - Fax: 095.7142128

Sito internet: www.oda-catania.org

EMAIL: segreteria@oda-catania.org

PEC: segreteria.oda@pec.it