

**Fondazione
OPERA SANTA RITA
PRATO**

CARTA DEI SERVIZI
del

Centro Diurno di Riabilitazione
Per Giovani Cerebrolesi
“Franco Primi”

Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

LA FONDAZIONE OPERA SANTA RITA (Onlus)

L'attuale Fondazione Opera Santa Rita (Onlus) è nata a Prato nel 1934 con il nome di "Istituto Santa Rita", per iniziativa di Virginia Frosini, con lo scopo di accogliere ed educare ragazzi orfani, abbandonati o bisognosi di cure.

Nel tempo è diventata un riferimento stabile per minori con problemi educativi, psicologici e sociali ed anche per giovani adulti portatori di handicap grave.

Attualmente offre sostegno a minori in difficoltà sul territorio pratese con servizi di tipo residenziale e servizi diurni.

La Fondazione garantisce, inoltre, un importante contributo in ambito sanitario a favore di minori e giovani in situazione di grave o gravissima disabilità psicofisica.

Le strutture disponibili per tale tipo di utenza sono due centri diurni di terapia per disabili gravi: i Centri diurni "F.Primi" e "S.Politano", ed una comunità per adulti inabili, via del Coderino,6.

La Fondazione dipende dalla Diocesi di Prato.

Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

INDICE:

SEZIONE I - PRESENTAZIONE DEL CENTRO

1. Finalità e prestazioni offerte
2. Principi fondamentali

SEZIONE II - INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

1. Informazioni generali
2. Caratteristiche strutturali
3. Informazioni sulle principali attività terapeutiche

SEZIONE III - STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

1. Standard di qualità
 - prestazioni alberghiere*
 - assistenza sanitaria*
 - relazioni con i familiari*
2. Impegni e programmi

SEZIONE IV - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

1. Reclami
2. Rispetto della privacy
3. Verifiche

Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

SEZIONE I - PRESENTAZIONE DEL CENTRO

1. Finalità e prestazioni offerte

Il Centro diurno di riabilitazione per giovani cerebrolesi " F. Primi" è una struttura integrata di servizi forniti alla popolazione del territorio pratese che si trova coinvolta in situazione di handicap psicofisico grave o gravissimo. Il Centro si propone di ridurre l'handicap e di favorire, per quanto possibile, l'autonomia e il parziale reinserimento sociale dei pazienti accolti.

La finalità del servizio si identifica nel fornire e predisporre un luogo qualificato di accoglienza diurna e di terapia riabilitativa nello spirito che anima le azioni dell'Opera Santa Rita.

Il Centro "F. Primi" , ai sensi del D.Lgs. 502/02 e successive modificazioni e dell'art. 6 della L.795/95, nonché in base a quanto stabilito dalla Giunta Regionale Toscana con delibera n. 732 del 23.6.97, è una struttura *accreditata* per le prestazioni di seminternato - alto livello riabilitativo.

Le principali attività terapeutiche praticate presso il Centro del Centro sono *
:

- 1. riabilitazione neuromotoria;*
- 2. psicomotricità*
- 3. musicoterapia*
- 4. intervento psicologico e psicometrico*
- 5. apprendimento funzionale dell'autonomia*
- 6. attività di socializzazione*

* Per informazioni dettagliate circa i contenuti delle attività vedi *Sez. II - Informazioni sulla struttura e servizi forniti*

7. Principi fondamentali

Eguaglianza

I servizi e le prestazioni erogate dal Centro sono fornite secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità

Il personale del Centro, nell'esercizio delle proprie attività, garantisce a tutti gli utenti l'adozione di comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

Continuità

L'assistenza ai nostri pazienti viene fornita in maniera continuativa e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

Diritto di scelta

Il paziente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio nell'ambito delle istituzioni sanitarie pubbliche e private accreditate.

Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

Partecipazione

Al paziente e ai suoi familiari è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio, sia in forma diretta che attraverso le Associazioni di volontariato ed organismi di tutela

Efficienza ed efficacia

Il Centro "F. Primi" è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia. A questo scopo vi è una continua attenzione alla qualità dei servizi, che viene costantemente verificata

SEZIONE II - INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

1. Informazioni generali

Il Centro diurno "F. Primi" si trova a Prato in via Guido Bisori n.92. L'orario di apertura è dalle ore 8.30 alle ore 16.30 escluso il sabato ed i giorni festivi.

La segreteria si trova in Piazza S. Rocco, 3 ed effettua il seguente orario: 9.00 - 13.00 15 - 18.00

Il numero telefonico (2 linee) è il seguente 0574/21245.

Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

La struttura ospita **22** soggetti, i quali sono assistiti da operatori esperti di diverse professionalità, tra cui:

medici specialisti: -neuropsichiatria infantile

-neurologo

-fisiatra

psicologo-psicoterapeuta

fisioterapista

psicomotricista

musicoterapista

educatori professionali

infermiere professionale

ACCESSO ALLA STRUTTURA

L'accesso alle attività riabilitative del Centro diurno è consentito a tutti i soggetti affetti da patologie relative a sofferenza e/o danno del sistema nervoso centrale e/o periferico da cause varie. Le richieste relative ai singoli interventi e per i vari tipi di assistenza di cui sopra, sono rilasciati su documentata richiesta dai competenti uffici dell'Azienda USL ove ha residenza anagrafica l'assistito.

L'impegnativa deve recare l'indicazione della diagnosi che dà luogo alla richiesta di intervento nonché la forma di trattamento e il periodo autorizzato.

Le prestazioni sono gratuite.

MODALITA' DI AMMISSIONE

La richiesta di inserimento alle strutture viene effettuata dai medici specialisti territoriali competenti in accordo con i familiari ed altri servizi territoriali (Assistente Sociale).

La lista di attesa è tenuta dalla U.O. Recupero e Rieducazione Funzionale dell'Azienda USL n.4 di Prato.

Alle prestazioni si applica la normativa generale di partecipazione alla spesa sanitaria; l'esenzione è prevista per pazienti con invalidità pari o superiore al 34%.

Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

2. Caratteristiche strutturali

Il Centro si sviluppa su una superficie complessiva di circa 3000 metri quadrati così suddivisi:

2000 mq. circa di giardino (verde accessibile);

180 mq. “ di marciapiedi e terrazzi;

380 mq. “ di locali per servizi ed attività (3 bagni, locale attrezzato per accertamenti medici, stanza per interventi psicologici, locale per accertamenti psicodiagnostici e attività di socializzazione, locale per rieducazione neuromotoria e musicoterapia, locale per rieducazione psicomotoria, soggiorno per utenti, sala pranzo, sala di attesa per visitatori.)

8. Informazioni sulle principali attività terapeutiche.

L'impostazione metodologica e organizzativa si ispira a modelli psicopedagogici per quanto concerne gli aspetti relativi alla qualità dell'ospitalità. Dal punto di vista più propriamente assistenziale vengono applicati i criteri più attuali in materia terapeutica allo scopo di mantenere il massimo stato di salute possibile per prevenire ogni eventuale condizione patologica ed attivare la riabilitazione.

Il coordinamento degli interventi riabilitativi effettuati presso il Centro viene svolto dal Direttore Sanitario con la consulenza degli altri operatori sanitari. L'équipe stabilisce gli obiettivi da raggiungere ed il tipo di interventi terapeutici da effettuare in ogni caso specifico.

LA RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA

Le sedute di riabilitazione neuromotoria mirano al massimo possibile recupero delle funzioni lese prevenendo le menomazioni secondarie e curando la disabilità in modo da consentire alla persona una migliore qualità della vita.

La terapia prevede anche esercizi di rieducazione respiratoria, che mirano non solo al potenziamento della finalità respiratoria stessa, ma anche al rilassamento generale del soggetto che viene così facilitato nell'esecuzione delle attività successive.

Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

PSICOMOTRICITA'

La psicomotricità prende in considerazione la globalità della persona che, in relazione con il mondo, comunica attraverso il proprio corpo. Nel campo della grave disabilità considerare la manifestazione corporea come espressione mentale ed emotiva della persona, ha come fine quello di catalizzare e attivare le risorse espressivo-comunicative possibili attraverso l'uso di strumenti relazionali specifici.

MUSICOTERAPIA

La musica come terapia è una esperienza clinica ormai largamente sperimentata in molti paesi europei.

Secondo le esperienze attuali, attraverso la musicoterapia si può arrivare ad un maggior sviluppo mentale, emotivo, percettivo e ad una maggiore sicurezza di se stessi.

Le attività di musicoterapia sono basate su un coinvolgimento globale del soggetto attraverso il suono, ma anche con il movimento e con la voce.

INTERVENTO PSICOLOGICO E PSICOMETRICO

La psicoterapia è volta ad individuare le residue capacità psichiche, cognitive, affettive degli utenti ed a sostenerle.

Vengono effettuate periodiche verifiche da parte del gruppo di lavoro in maniera da costituire anche una base concreta per le proposte creative e socializzanti programmate a favore dei singoli utenti.

APPRENDIMENTO FUNZIONALE DELL'AUTONOMIA

I programmi sono volti alle esperienze di autonomia, dalla cura della persona, all'abbigliamento, all'alimentazione, alla comunicazione interpersonale e, ove possibile, all'esplorazione dell'ambiente.

ATTIVITA' DI SOCIALIZZAZIONE

Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

Anche le attività di socializzazione sono un momento molto importante della riabilitazione individuale.

Si opera per sviluppare nei pazienti la capacità residua di entrare in rapporto con gli altri, la capacità esprimere i bisogni e, laddove possibile, gli stati d'animo sia attraverso linguaggi verbali che non verbali, la capacità di confrontarsi con gli altri, la capacità, ove possibile, di accettare le regole base di una comunità, la capacità di vivere con gli altri

La direzione sanitaria e l'équipe operativa del centro preparano ogni anno un programma terapeutico del servizio. Per ogni paziente è predisposto un piano di intervento individuale, coerente con l'intero programma, ma corrispondente ai bisogni di ognuno che prevede anche coinvolgimento delle famiglie.

SEZIONE III - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

1. Standard di qualità.

Di seguito sono riportati gli standard di qualità adottati dal Centro sulla base delle specifiche indicazioni ricavabili dal D.P.C.M. 19 maggio 1995 "schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari", del Decreto Ministeriale del 15.10.1996 concernente gli indicatori di qualità ex art. 14 D.Lgs. 502/92, dei riferimenti regionali, delle caratteristiche peculiari della struttura e dell'esperienza degli operatori che vi prestano servizio.

Nelle tabelle che seguono, suddivisi nei tre aspetti maggiormente significativi per quanto riguarda la qualità delle strutture, sono riportati i vari fattori di qualità ed i rispettivi standard adottati dal "Centro F. Primi".

Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

CARATTERISTICHE ALBERGHIERE

FATTORI DI QUALITA'

STANDARD DI QUALITA'

Spazio verde (giardini) disponibile per i pazienti	100 mq. per ogni paziente
Comfort all'interno delle stanze	<ul style="list-style-type: none">• 4.5 mq. per paziente nella sala soggiorno• condizionamento d'aria
Igiene nella pulizia dei pazienti	Utilizzo di materiale monouso

ASSISTENZA SANITARIA

FATTORI DI QUALITA'

STANDARD DI QUALITA'

Aggiornamento dei progetti individuali di trattamento	<ul style="list-style-type: none">- Verifica semestrale degli obiettivi posti- Compilazione semestrale di una griglia di valutazione per aree.
Formazione permanente del personale	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisione esterna2. Partecipazione annuale di tutti gli operatori ai corsi di formazione specifici sull'autismo.

RELAZIONI CON I FAMILIARI

FATTORI DI QUALITA'

STANDARD DI QUALITA'

Informazioni ai familiari sui trattamenti terapeutici	Esistenza di un modulo per il consenso informato prima dell'inizio del trattamento
Possibilità di colloquio con il personale sanitario	Presenza di calendari per incontri ordinari e straordinari.
Valutazione della soddisfazione degli utenti	Analisi periodica di questionari compilati dagli utenti sulla qualità dei servizi offerti

Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

2. Impegni e programmi

L'impegno principale che il Centro "F. Primi" intende assumere verso i propri utenti è quello di perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni offerte, garantendo il pieno rispetto dei principi fondamentali dell'assistenza riportati nella prima sezione della presente Carta dei Servizi.

La Fondazione ha attivato il processo per il raggiungimento della Certificazione UNI EN ISO 9002.

Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

SEZIONE IV - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

1. Reclami e suggerimenti

Presso le sedi del Centro è disponibile un apposito contenitore per la raccolta rilievi, reclami, suggerimenti da parte dell'utente e di associazioni rappresentative di tutela.

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiamo negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati presso la segreteria amministrativa ubicata in Piazza san Rocco, 3 - Prato dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13.

Per i reclami telefonici chiamare il numero 057421245.

La segreteria riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati da singoli utenti, loro familiari, associazioni che li rappresentano. Il reclamo va presentato entro 15 giorni dall'evento.

Verrà trasmesso alla Direzione entro 3 giorni che fornirà entro 7 giorni tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta scritta all'utente entro 15 giorni.

Gli utenti possono presentare reclami in forma scritta anche indirizzandoli presso U.O. Relazioni esterne Azienda USL n.4 di Prato Viale della Repubblica 240, 59100 Prato.

2. rispetto della privacy

Viene garantito l'assoluto rispetto della privacy di ogni utente, in base alla normativa vigente.

Viene richiesto il consenso per l'uso dei dati personali al momento dell'ingresso.

Ai familiari degli utenti ed agli utenti idonei è permesso per le loro necessità private l'uso del telefono del servizio in stanza riservata.

3. Verifiche

La Direzione del Centro verifica periodicamente il rispetto degli standard di qualità riportati nella Sezione III attraverso opportuni controlli.

Il Centro Primi ha individuato alcuni strumenti di controllo del processo:

- somministrazione di questionari sul grado di soddisfazione degli utenti;

Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

- riunioni periodiche con i familiari degli utenti, sia individuali che di gruppo;
- somministrazione di test e griglie di valutazione per la verifica del grado di raggiungimento dei singoli obiettivi di lavoro;
- riunioni mensili di tutta l'équipe.

Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

DIRETTORE SANITARIO

DOTT. SSA MARILENA ANDREINI

RICEVE IL:

- MARTEDÌ ORE 14.30-16.30 PRESSO IL CENTRO "F. PRIMI" DI VIA BISORI, 92

NUMERI UTILI

CENTRO "F. PRIMI"

VIA BISORI N.92

PRATO TEL. 0574/33884

SEGRETERIA

PIAZZA SAN ROCCO, 3

59100 PRATO

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO:

LUNEDI - VENERDI 9.00-13.00 15.00-18.00

SABATO 9.00-13.00

TEL E FAX. 0574/21245 (2 LINEE)

E-MAIL: info@operasantarita.it