

Fondazione Opera Santa Rita

P.zza S. Rocco, 3 - 59100 – Prato

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

CENTRI DI RIABILITAZIONE

Servizi di tipo ambulatoriale S. Politano

Settembre 2021

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

CENTRI DI RIABILITAZIONE

SERVIZI AMBULATORIALI

L'Opera Santa Rita una Fondazione della Diocesi di Prato, fondata nel 1935 da Virginia Frosini. Attualmente la Fondazione si occupa di minori in difficoltà, di persone con disabilità psicofisica e di persone autistiche.

La sede legale dell'Opera è in P.zza S. Rocco, 3 Prato mentre la sede amministrativa è in via Salita dei Cappuccini 1 Prato tel e fax 057421245 info@operasantarita.it

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

LA STORIA

Nell'autunno 1934 Virginia Frosini, dirigente delle donne di Azione Cattolica di Prato, organizzò un oratorio per i ragazzi del quartiere di San Fabiano, che era il più povero della città. L'assistente diocesano di allora, mons. Francesco Piccardi rettore del seminario, aprì a loro, ogni pomeriggio, il cortile del seminario.

In quel luogo la signora Frosini – che aveva cinquantaquattro anni – faceva giocare i ragazzi e provvedeva a dare loro la merenda, i vestiti ed anche le scarpe, aiutata da altre donne volenterose.

Nel 1935 su richiesta del commissario di Pubblica sicurezza, prese in affitto una piccola casa in via S. Silvestro, ora dimora del rettore della chiesa di S. Maria del Giglio, e vi ospitò una ragazza madre con un bimbo di pochi mesi.

Nacque così l'Istituto Santa Rita.

I bambini abbandonati o in difficoltà che venivano affidati a Virginia Frosini crebbero di numero. La casetta non bastava, e così l'Istituto cominciò a peregrinare in vari locali presi in affitto. Nel 1950 il marito ed il figlio di Virginia le comprarono l'immobile in piazza San Rocco nel quale furono ospitati trenta bambini che vennero educati con intuizioni sagge ed innovatrici.

Virginia Frosini lottò molto per difendere la sua opera, attanagliata da debiti ed incomprensioni. Ebbe però tanti amici che la stimarono e aiutarono. Nel 1960 donò alla diocesi di Prato la sua opera chiedendo che si facesse tutto il possibile per proseguirla. Morì il 26 dicembre 1964 dopo trenta anni di dedizione all'Istituto.

A partire dal gennaio del 1965, l'Istituto visse la seconda e più importante fase della sua attività. In quel periodo la tendenza prevalente era quella di chiudere le istituzioni assistenziali in favore di soluzioni alternative, così, in pochi anni, quasi tutte le opere assistenziali di Prato cessarono la loro attività, specialmente quelle cattoliche. Tuttavia, il Santa Rita riuscì a proseguire il suo servizio grazie all'intuizioni e alle scelte operative messe in atto da Roberto Faggi, divenuto Presidente a partire dal 1965. Da qui ha inizio il periodo che, sotto la guida del Presidente Roberto Faggi, e con il supporto della sua più valida collaboratrice la Vice Presidente e coordinatrice pedagogica Paola Salvadori Pecci, ha visto portare avanti scelte che hanno modificato radicalmente l'organizzazione e i servizi del Santa Rita.

Infatti il Santa Rita:

- aprì i propri servizi anche alle bambine;
- avviò l'esperienza di piccole case di accoglienza, miste per sesso e per età;

- organizzò un servizio diurno protetto per bambini che avevano un qualche aggancio familiare, anche se problematico, affinché la famiglia restasse viva nella vita del bambino;
- stabilì un rapporto di collaborazione e servizio con la Pubblica Amministrazione, senza mai rinunciare alla sua identità e alla sua autonomia;
- iniziò l'esperienza di servizio ai disabili.

Attualmente il Santa Rita, che ha acquisito la personalità giuridica di Fondazione, assiste oltre duecento persone con problemi di tipo sociale, psicologico o con varie disabilità. Vi lavorano più di cento dipendenti, completano lo staff socio assistenziale diversi professionisti, sostenuto anche da volontari e tirocinanti.

Lo stile che contraddistingue l'operato di tutti coloro che operano all'interno delle strutture del Santa Rita deriva dalla scelta di porsi al servizio dei più bisognosi nella visione cristiana della persona.

In questi oltre ottanta anni il Santa Rita ha fatto un lungo cammino cercando di essere fedele agli scopi di solidarietà cristiana che hanno animato Virginia Frosini, con l'obiettivo di proseguire e migliorare la sua opera.

CRITERI PRINCIPALI D'INTERVENTO

Ciascuna persona è titolare di diritti, ad ognuno deve essere assicurata una armonica crescita fisica, psichica e morale nel rispetto delle proprie capacità e dei propri limiti, alla luce della visione cristiana della persona umana.

Questo il concetto cardine che guida ogni intervento della Fondazione Opera Santa Rita per:

- garantire il diritto ad una crescita psicofisica armonica;
- favorire la piena espressione delle potenzialità individuali;
- offrire opportunità di incontro, confronto e crescita fondate sul concetto di una dignità umana da rispettare e difendere:
- ridurre le situazioni di disagio;
- favorire l'autonomia raggiungibile;
- investire nelle capacità residue di ciascun soggetto.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

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

Imparzialità

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

Continuità

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

Tutela e partecipazione degli utenti

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

CENTRI DI RIABILITAZIONE

SERVIZI AMBULATORIALI

È garantita la possibilità di avanzare suggerimenti, reclami, valutazioni del servizio da parte degli utenti, dei loro familiari e delle eventuali associazioni di tutela.

Efficacia ed efficienza

La Fondazione è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia. A questo scopo viene applicata una continua attenzione alla qualità dei servizi, sottoposta poi a costante verifica.

Diritto di scelta

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

ORGANIZZAZIONE

La Fondazione Opera Santa Rita è una realtà della diocesi di Prato. Il Consiglio di Amministrazione e il suo Presidente vengono nominati dal vescovo diocesano. Il Presidente è il legale rappresentante della Fondazione e insieme al Segretario generale provvede a che tutte le decisioni maturate in seno al CdA siano fedelmente attuate, nello spirito che anima la Fondazione e secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dalle convenzioni stipulate.

La segreteria organizzativa e quella amministrativa provvedono al disbrigo di tutte le pratiche che consentono l'ordinato funzionamento dell'Opera e dei singoli servizi.

Le tre aree di intervento (sociale, sociosanitaria e sanitaria) fanno riferimento ciascuna a coordinatori psicopedagogici o sanitari, mentre ogni servizio ha un coordinatore organizzativo che assicura l'efficace funzionamento della struttura.

MISSION

Finalità principale degli interventi dell'Opera Santa Rita è quello di fornire e predisporre luoghi e servizi qualificati di accoglienza diurna e terapia riabilitativa. I centri si propongono di favorire lo sviluppo e l'acquisizione delle capacità funzionali alla vita di ognuno e di migliorare la qualità di vita e la partecipazione sociale delle utenti e delle loro famiglie con progetti e iniziative che investono sia il soggetto che i suoi contesti naturali.

I SERVIZI SANITARI

I Centri di riabilitazione Opera S. Rita sono costituiti da 2 Centri specifici diurni/ambulatoriali e da una struttura residenziale terapeutica riabilitativa.

Centri specifici diurni terapeutico riabilitativi

1. Il **centro Silvio Politano** che ha per finalità la riabilitazione funzionale di soggetti con diagnosi di disturbo dello spettro autistico. Il centro Silvio Politano è composto da 2 servizi semiresidenziali e da un servizio ambulatoriale.

✓ **Servizi semiresidenziali**

- **Centro diurno S. Politano via Bisori 19**, che effettua trattamenti per 20 pazienti in età giovanile (dopo i 14 anni). Il servizio viene espletato per 5 giorni la settimana, dalle ore 8.30 alle ore 16.00 escluso il sabato e i giorni festivi.
- **Centro diurno S. Politano via Pomeria 42**, che effettua 7 trattamenti giornalieri per soggetti autistici in età compresa fra i 6 e i 18 anni. L'orario di apertura è dalle ore 11.30 alle ore 18.00. Il servizio viene espletato 5 giorni la settimana, escluso sabato e festivi.

✓ **Servizio Ambulatoriale:**

- **Ambulatorio Autismo**, che offre **trattamenti individuali e di piccolo gruppo** che ha sede in **Via Diaz 13/15, via Pomeria, 42** e in **Via Bisori, 19 e 92**. Le prestazioni ambulatoriali si rivolgono a soggetti con diagnosi di disturbo dello spettro autistico o con disturbo generalizzato dello sviluppo dai 6 ai 18 anni; nella sede di via Bisori 92 le prestazioni possono rivolgersi anche a soggetti con patologie neuromotorie.
- **Ambulatorio di Logopedia**, che offre **trattamenti individuali e di piccolo gruppo** che ha sede in **Via Diaz 13/15, Via Pomeria, 42** e in **Via Bisori, 19 e 92**. È dedicato al trattamento riabilitativo dei disturbi della voce, del linguaggio orale e scritto e degli handicap comunicativi in età evolutiva.
- **Ambulatorio di Neuropsicomotricità** che offre **trattamenti individuali e di piccolo gruppo** che ha sede in **Via Diaz 13/15, via Pomeria, 42** e in **Via Bisori, 19 e 92**. Le prestazioni dell'ambulatorio sono rivolte al trattamento di bambini con problematiche di tipo neuropsicomotorio.

Il servizio ambulatoriale può essere svolto in una delle tre sedi sopra specificate.

2. Il **Centro Diurno Franco Primi** che ha per finalità la riabilitazione funzionale di soggetti portatori di disabilità neuromotorie con grave ritardo mentale. Il centro Franco Primi è un servizio di tipo semiresidenziale. Il **Centro diurno F. Primi Via Bisori 92**, che eroga effettua trattamenti per 22 pazienti in età giovanile (di norma dopo i 16 anni). Il servizio viene espletato per 5 giorni la settimana, dalle ore 8.30 alle ore 16.30 escluso il sabato e i giorni festivi.

Struttura residenziale terapeutica riabilitativa

✓ **Comunità di via Campostino., 18**

Il servizio soddisfa la risposta residenziale per adolescenti che vedono problematiche di tipo socio-familiare unite ad un disturbo psico-patologico, è rivolto ad adolescenti di entrambi i sessi dai 12 ai 18 anni. Può accogliere 9 ragazzi, senza distinzione di sesso, razza e religione, dedicando ad ognuno di loro un progetto individuale che viene rivalutato nel corso della permanenza secondo gli specifici obiettivi raggiunti ed il decorso terapeutico.

LE STRUTTURE

Tutte le strutture che ospitano i servizi per disabili dell'Opera Santa Rita rispondono ai requisiti della vigente normativa in materia ed ai parametri di abbattimento delle barriere architettoniche.

Il Centro diurno sanitario di riabilitazione per giovani autistici "Silvio Politano".

La sede di via Bisori si sviluppa su una superficie di circa 2.400 metri quadrati caratterizzati da ampio giardino con serra ed orto e locali per le attività ed i servizi: sala soggiorno, sala pranzo, locali attrezzati per accertamenti medici, interventi psicologici e psicometrici, musicoterapia, accertamenti psicodiagnostica, logopedia, terapia occupazionale.

La sede di via Pomeria si sviluppa su una superficie complessiva di circa 1.000 metri quadrati, caratterizzati da ampio giardino e locali per i servizi e le attività: sala soggiorno, sala pranzo, sala riposo, locali attrezzati per: interventi psicologici e psicometrici, trattamenti cognitvo-comportamentali, logopedia.

L'attività ambulatoriale viene svolta utilizzando specifici locali per: accertamenti psicodiagnostica, interventi psicologici e psicometrici, psicomotricità, logopedia, trattamenti educativi.

Il Centro diurno sanitario di riabilitazione per giovani cerebrolesi "Franco Primi" si sviluppa su una superficie complessiva di circa 3.000 metri quadrati, caratterizzati da ampio giardino, e locali per servizi e attività: 3 bagni, locale attrezzato per accertamenti medici, stanza per interventi psicologici e trattamenti individuali, locale per accertamenti psicodiagnostica e attività di socializzazione, locale per rieducazione neuromotoria, locale per rieducazione psicomotoria, soggiorno per utenti, sala da pranzo, sala per visitatori.

La Struttura residenziale terapeutica riabilitativa di via Campostino è posta in una palazzina di due piani, con giardino esclusivo di circa 700 mq. Ha locali per servizi ed attività sia di tipo laboratoriale che terapeutico, stanza per colloqui e trattamenti educativi.

SERVIZIO AMBULATORIALE PER L'AUTISMO SILVIO POLITANO

L'ambulatorio del Centro Per L'Autismo Silvio Politano della Fondazione Opera Santa Rita di Prato offre numerosi trattamenti nell'ambito della valutazione e della riabilitazione funzionale per persone autistiche.

La presa in carico è altamente individualizzata e si differenzia in base alla specifica domanda espressa dai familiari e/o in generale dagli agenti educativi (ad es. la scuola) e sulle caratteristiche del bambino/ragazzo.

Modalità di accesso

L'ambulatorio per l'autismo svolge trattamenti sia in convenzione che in regime privato.

La richiesta di inserimento all'ambulatorio per l'autismo in convenzione viene effettuata dai medici specialisti territoriali competenti in accordi con i familiari.

Per i residenti nella Azienda USL Toscana Centro, la lista di attesa è tenuta dalla UFSMIA.

L'impegnativa deve recare la forma di trattamento e il periodo autorizzato.

I privati possono prendere direttamente contatti con la segreteria del servizio.

Le tariffe sono definite dalla Regione Toscana sulla base della D.R.776/2008.

Tempi di erogazione

Per il servizio in convenzione gli utenti saranno contattati direttamente dalla Segreteria dell'ambulatorio per fissare gli appuntamenti delle prestazioni in base alla lista d'attesa tenuta dall'Ente Inviante, nel momento in cui vengono comunicati i nominativi.

Per l'accesso privato gli appuntamenti vengono prenotati direttamente dalla segreteria presso l'ambulatorio negli orari sotto indicati

La durata del trattamento per i soggetti in convenzione è definita dall'impegnativa inviata dal medico specialista referente della ASL.

Per quanto riguarda i privati questa è definita dall'andamento del trattamento insieme ai familiari e sulla base della domanda iniziale.

Metodologia di intervento

Data l'eterogeneità dei soggetti presi in carico e l'eterogeneità delle caratteristiche comportamentali, l'intervento è altamente individualizzato.

La formazione di base dell'equipe del centro è di tipo cognitivo-comportamentale e si riferisce ai più aggiornati trattamenti dell'autismo a livello internazionale. Sul versante diagnostico l'ambulatorio utilizza strumenti psicometrici standardizzati e, su quello terapeutico, procedure e tecniche "EVIDENCE BASED" consolidate dalla ricerca scientifica riconosciute tra le più efficaci per il trattamento dell'autismo dalle Linee Guida per l'autismo dell'Istituto Superiore di Sanità.

Percorsi riabilitativi

Il percorso clinico riabilitativo per l'autismo prevede le seguenti fasi:

- ✓ La valutazione

- ✓ Il Piano riabilitativo individuale
- ✓ Le soluzioni riabilitative (trattamenti e attività)
- ✓ La verifica dell'efficacia del PRI.

L'equipe effettua **valutazioni**:

- Diagnostiche
- Funzionali
- Psicometriche
- Comportamentali

sulla base dei bisogni degli utenti e della richiesta, utilizzando test e strumenti validati scientificamente.

L'equipe del servizio ha un'ampia competenza per l'applicazione dei test e una variegata conoscenza di tutta la strumentazione diagnostica e funzionale a disposizione della comunità scientifica.

Questa prima fase di valutazione multidimensionale permette di offrire a chi presenta la domanda di aiuto un **piano di trattamento altamente individualizzato**. Il Piano di intervento individualizzato tiene conto delle esigenze riabilitative del bambino/ragazzo ed è finalizzato a incrementare abilità nei vari ambiti dello sviluppo quali le aree di autonomia personale, relazionale, comunicativa, cognitiva, sociale.

Parte integrante del progetto è la presa in carico della famiglia e di tutti gli agenti educativi che ruotano intorno al bambino (scuola, operatori domiciliari, ecc).

La presa in carico è di tipo individuale o di piccolo gruppo (3/4 bambini) per il raggiungimento di obiettivi di tipo sociale e relazionale.

La valutazione iniziale e il trattamento vengono effettuati da una équipe multidisciplinare, proprio per poter rispondere efficacemente alle diverse esigenze. In particolare l'ambulatorio si avvale del contributo di:

- Medico specialista;
- Psicologi;
- Psicoterapeuti
- Logopedisti;
- Neuropsicomotricisti;
- Educatori professionali;
- Terapisti della riabilitazione.

Il Piano Riabilitativo Individuale (PRI) viene emesso annualmente.

Gli obiettivi sono monitorati periodicamente (ogni tre mesi) e condivisi con ogni agente educativo che ruota intorno al bambino. Vengono proposti anche percorsi di supervisione scolastica e, se necessario, incontri con le famiglie, in modo da supportare tutti i contesti di vita del bambino e della famiglia.

Prestazioni

Il tipo di trattamento viene individuato sulla base degli obiettivi di intervento prioritari per il bambino/ragazzo.

Il servizio segue le linee guida e le buone prassi più aggiornate relative ai disturbi trattati e utilizza tecniche e strategie EVIDENCE-BASED.

Oltre l'aspetto di valutazione il servizio propone una vasta gamma di trattamenti specializzati come:

- Intervento precoce e intensivo (età prescolare) sul modello ESDM sia individuale che di piccolo gruppo
- Trattamenti individuali di tipo cognitivo comportamentale
- Training specifici individuali o in piccolo gruppo per lo sviluppo di competenze sociali
- Logopedia e interventi sulla comunicazione funzionale
- Training per la Comunicazione Aumentativa Alternativa
- Training specifici individuali o in piccolo gruppo per lo sviluppo delle competenze comunicative
- Interventi di neuropsicomotricità
- Supporto psicologico/ psicoterapia per bambini/ragazzi con disturbo dello spettro autistico ad alto funzionamento. Trattamenti sia individuali che in piccolo gruppo
- Osservazioni funzionali e interventi in contesti naturali (scuola, casa, gruppi sportivi, ecc)
- Supervisione agli insegnanti e altre figure educative
- Parent training
- Utilizzo di ausili informatici e nuove tecnologie per lo sviluppo delle competenze comunicative.
- Supporto psicologico/ psicoterapia.
- Progetti specifici per l'inserimento scolastico e il supporto al gruppo classe
- Piani di intervento per la gestione dei comportamenti problematici
- Tutoraggio per esperienze lavorative

Tariffe delle prestazioni

I trattamenti ambulatoriali per l'autismo sono prestazioni sanitarie e sono finanziati dalla convenzione con i Servizi Territoriali. Per gli utenti che sono inviati tramite convenzione non verrà richiesto alcun pagamento da parte delle famiglie.

Per i pazienti privati la tariffa della prestazione è definita dalla D.R: 776/2008 della Regione Toscana.

Standard di qualità, impegni e programmi

Il servizio applica nell'espletamento del lavoro degli standard di qualità a garanzia del proprio intervento, del bambino e della sua famiglia.

La Fondazione è certificata e monitora abitualmente i percorsi interni. Sono abitualmente tenuti sotto controllo alcuni standard lavorativi attraverso la pianificazione di documenti aziendali annuali come il Piano di Lavoro, il Piano di Miglioramento che definisce gli obiettivi di lavoro per

CARTA DEI SERVIZI SANITARI
CENTRI DI RIABILITAZIONE
SERVIZI AMBULATORIALI

l'anno, il Piano Qualità che definisce gli standard e gli indicatori di riferimento a cui riferirsi e il Piano di Formazione.

Per quanto riguarda il servizio ambulatoriale si individuano alcuni standard di qualità che sono considerati particolarmente importanti per la specifica attività svolta e per garantire un livello di qualità riconosciuto livello nazionale e internazionale.

	Standard di qualità
Assistenza sanitaria	
Definizione Aggiornamento e monitoraggio Piano Riabilitativo Individuale	Stesura annuale del Piano Riabilitativo Individuale Verifica trimestrale del raggiungimento obiettivi Monitoraggio obiettivi di trattamento
Effettuazione valutazioni	Somministrazione periodica test diagnostici/funzionali validati scientificamente Somministrazione valutazioni comportamentali
Tempo di assistenza ai pazienti	Definito nel progetto terapeutico
Formazione permanente del personale	Supervisione esterna Partecipazione a corsi specifici sull'autismo
Relazioni con i familiari	
Informazioni ai familiari sui trattamenti terapeutici	Consegna annuale del PRI o di una relazione dettagliata con definizione degli obiettivi di trattamento Valutazione annuale specifica per ogni ospite e consegna della relazione dei risultati della valutazione Colloqui individuali
Possibilità di colloquio con i sanitari	Il Direttore sanitario ed i medici sono disponibili per i colloqui con i parenti su appuntamento.
Monitoraggio livello di soddisfazione degli utenti	Somministrazione questionario
Tempi di attesa	
Dal primo incontro all'inizio del trattamento	30 giorni

Come contattare e le sedi

La Segreteria dell'ambulatorio per l'autismo è presso la Sede di via Diaza 13/15 Prato.

Per contattare la segreteria chiamare il numero 0574/21916 o 0574/21889 o l'indirizzo e-mail ambulatorio@operasantarita.it

Le sedi in cui viene svolto l'ambulatorio sono:

- Via Diaz 13/15, Prato
- Via Pomeria 42, Prato

- Via Bisori 19, Prato
- Via Bisori 92, Prato

SERVIZIO AMBULATORIALE DI LOGOPEDIA SILVIO POLITANO

Dal 2012 è stato aperto anche un servizio specifico di Logopedia. L'ambulatorio di Logopedia fa parte dei Centri di Riabilitazione dell'Opera Santa Rita.

È dedicato al trattamento riabilitativo diretto e indiretto della comunicazione, dei disturbi del linguaggio, dello speech, della voce e della fluenza in età evolutiva.

L'intervento logopedico si basa su una attenta valutazione, costantemente aggiornata, del profilo funzionale e dei bisogni della persona e del suo contesto.

L'attività del logopedista è svolta all'interno di un'equipe multidisciplinare.

Modalità di accesso

L'Ambulatorio è struttura sanitaria accreditata dalla Regione Toscana e convenzionata con la Azienda USL Toscana Centro.

L'ambulatorio svolge sia trattamenti in convenzione che in regime privato.

Per gli utenti in convenzione l'ammissione del soggetto avviene su segnalazione delle competenti unità operative delle aziende ASL e la lista di attesa è tenuta dal responsabile referente del servizio di Logopedia dell'UFSMIA dell'Azienda sanitaria di Prato.

I privati possono prendere direttamente contatti con la segreteria del servizio.

Tempi di erogazione

Per il servizio in convenzione gli utenti saranno contattati direttamente e tempestivamente dalla Segreteria dell'ambulatorio o dal terapeuta per fissare gli appuntamenti delle prestazioni in base alla lista d'attesa tenuta dall'Ente Inviante, nel momento in cui vengono comunicati i nominativi.

Per l'accesso privato gli appuntamenti vengono prenotati direttamente dalla segreteria presso l'ambulatorio negli orari sotto indicati.

La durata del trattamento per i progetti in convenzione è definita dall'impegnativa inviata dal medico specialista referente della ASL.

Per quanto riguarda i privati questa è definita dall'andamento del trattamento insieme ai familiari sulla base della valutazione periodica degli esiti.

Metodologia di intervento

L'intervento si differenzia in base al disturbo trattato, all'età e al livello di gravità, si basa su un'attenta valutazione costantemente aggiornata del profilo funzionale della persona e del suo contesto ed è in continuo divenire nel tentativo di dare risposta all'evolversi dei bisogni della persona e dei suoi caregivers.

Il servizio segue le linee di indirizzo approvate dalle Consensus conferences, dalle linee guida e dalle buone prassi più aggiornate relative ai disturbi trattati e utilizza tecniche e strategie evidence-based.

Il trattamento logopedico è il risultato di un piano articolato che origina dagli obiettivi utili a migliorare il benessere comunicativo linguistico della persona individuati attraverso la valutazione e declina attività, tecniche, materiali, agenti, tempi e contesto per profilare un intervento individualizzato.

Le logopediste integrano e sono formate per l'utilizzo di modelli d'intervento come l'"INTERACT", il "PROMPT", il "Feuerstein", "Oltre il libro", "The SCERTS Model", il "PECS", approcci bottom-up su base linguistica, approcci per contrasto fonologico, approcci metafonologici.

L'Equipe si riunisce per condividere i progetti riabilitativi dei singoli casi.

Le logopediste si confrontano con altre figure professionali dell'Ambulatorio quali Medico specialista, Terapisti della Neuropsicomotricità, psicologi ed educatori.

L'equipe ha una formazione specialistica nell'ambito dell'autismo e applica in questo campo protocolli innovativi di intervento che considerano la persona in relazione al suo contesto promuovendo valutazioni e obiettivi che vadano ad impattare sulla sua Qualità di Vita e su quella della sua famiglia.

Percorsi riabilitativi

Per quanto riguarda l'organizzazione dei percorsi riabilitativi, al fine di rendere l'offerta sempre più rispondente ai bisogni degli utenti e delle loro famiglie, essi possono prevedere, in base al tipo di progetto, concordato con ente inviante e/o famiglia:

- Colloqui per la rilevazione e l'analisi dei bisogni

La rilevazione e l'analisi dei bisogni avviene attraverso la somministrazione di questionari/interviste alla persona e/o ai suoi caregivers.

Vengono indagate le priorità percepite rispetto al nostro intervento oltre alle risorse del contesto e della persona secondo l'intervistato.

- Osservazioni dirette o indirette nei contesti di vita del bambino

L'osservazione diretta o indiretta (attraverso video) nei contesti di vita del bambino è finalizzata a valutare opportunità di partecipazione, modalità comunicative naturali della persona, uso di strumenti visivi e adattamenti ambientali, uso sociale della comunicazione, stile comunicativo degli interlocutori.

- Valutazione ambulatoriale del bambino

La valutazione ambulatoriale avviene attraverso l'osservazione e la somministrazione, quando possibile, di test standardizzati, la cui scelta è condivisa con medici e terapisti dell'UFSMIA. Al momento della presa in carico (primo progetto), il terapeuta si avvale della valutazione effettuata dall'Ente Inviante se risale agli ultimi 6 mesi e se non si osservano durante le prime sedute evidenti modificazioni del livello di competenza.

- Stesura e condivisione con i familiari del Piano Riabilitativo Individuale

Il Piano Riabilitativo Individuale specifica gli obiettivi dell'intervento e ne documenta l'andamento; possono essere specificati obiettivi relativi alla persona e al contesto, alle opportunità, agli

strumenti visivi di supporto. Gli obiettivi possono essere pianificati in condivisione con la famiglia o il team allargato in seguito a un colloquio di restituzione della fase valutativa.

- Trattamenti e attività abilitative e riabilitative

Le attività previste, successivamente alla stesura del PRI, possono essere:

- trattamenti ambulatoriali individuali o di gruppo
- incontri per l'abilitazione degli interlocutori
- progettazione e costruzione di strumenti visivi
- training per l'utilizzo di strumenti visivi
- identificazione e realizzazione di adattamenti ambientali
- Verifica degli esiti

Gli obiettivi del PRI vengono monitorati in itinere e verificati alla fine delle ore previste dal progetto sulla base di una nuova valutazione.

Prestazioni

La presa in carico logopedica del bambino può prevedere trattamenti diretti e indiretti a seconda delle necessità e delle priorità individuate dalla famiglia e dal terapeuta.

Per gli **INTERVENTI DIRETTI** si prevedono

Valutazione trattamento e monitoraggio con test standardizzati di:

- Disturbi fonetico-fonologici
- Disturbi del linguaggio
- Disturbi della fluenza
- Disturbi della comunicazione sociale
- Disturbi del linguaggio correlati a disabilità intellettiva, disturbi sensoriali, neuro-cognitivi e neuromotori
- Disturbi di comunicazione correlati allo spettro dell'autismo
- Intervento sul linguaggio nell'ambito del ritardo globale di sviluppo
- Difficoltà di deglutizione
- Sordità
- Disturbi dell'apprendimento con compromissione di lettura, espressione scritta e calcolo
- Percorsi di CAA in soggetti con assenza/compromissione di linguaggio verbale e/o disturbi della comunicazione

Il Trattamento previsto può essere individuale o in piccolo gruppo.

Per quanto riguarda gli **INTERVENTI INDIRETTI** si prevedono

- Counseling alle famiglie
- Consulenze presso Enti o Istituzioni
- Lavoro in rete con Famiglia, Scuola, Referenti Asl tramite osservazioni nei contesti, colloqui, riunioni di Equipe, uso di strumenti informatici e piattaforme multimediali
- Supervisioni a privati, Enti, Istituzioni su percorsi di C.A.A.

Tariffe delle prestazioni

I trattamenti ambulatoriali di logopedia sono prestazioni sanitarie e sono finanziati dalla convenzione con i Servizi Territoriali (ASL). È previsto il pagamento del ticket da parte delle famiglie per gli utenti inviati tramite convenzione. Le modalità di pagamento e il ticket da pagare sono definiti dalla Azienda USL Toscana Centro.

Per i pazienti privati la tariffa della prestazione è definita dalla Regione Toscana sulla base della D.R.776/2008.

Standard di qualità, impegni e programmi

Il servizio applica nell'espletamento del lavoro, degli standard di qualità a garanzia del proprio intervento, del bambino e della sua famiglia.

La Fondazione è certificata e monitora abitualmente i percorsi interni. Sono abitualmente tenuti sotto controllo alcuni standard lavorativi attraverso la pianificazione di documenti aziendali annuali come il Piano di Lavoro, il Piano di Miglioramento che definisce gli obiettivi di lavoro per l'anno, il Piano Qualità che definisce gli standard e gli indicatori di riferimento a cui riferirsi e il Piano di Formazione.

Per quanto riguarda il servizio ambulatoriale di logopedia si individuano alcuni standard di qualità che sono considerati particolarmente importanti per la specifica attività svolta e per garantire il livello di qualità.

	Standard di qualità
Assistenza Sanitaria	
Definizione Aggiornamento e monitoraggio Piano Riabilitativo Individuale	Stesura del Piano Riabilitativo Individuale Verifica a fine ciclo del raggiungimento degli obiettivi e discussione degli esiti in Equipe con il medico referente dell'Ente inviante e la famiglia
Effettuazione valutazioni	Somministrazione periodica test diagnostici/funzionali validati scientificamente
Tempo di assistenza ai pazienti	Trattamento individuale o in piccolo gruppo
Formazione permanente del personale	Partecipazione a corsi specifici
Relazioni con i familiari	
Informazioni ai familiari sui trattamenti terapeutici	Colloquio iniziale, consegna relazione e riunione a fine progetto, riunioni intermedie se richieste dalla famiglia, presenza del genitore in stanza durante il trattamento a discrezione del terapeuta
Possibilità di colloquio con i sanitari	Una volta alla settimana
Monitoraggio livello di soddisfazione degli utenti	Somministrazione questionario
Tempi di attesa	
Dal primo incontro all'inizio del trattamento	30 giorni

Come contattari e le sedi

La Segreteria dell'ambulatorio è presso la Sede di via Diaz 13/15 Prato.

Per contattare la segreteria chiamare il numero 0574/21916, 0574/21889 o l'indirizzo e-mail logopedia@operasantarita.it.

Le sedi in cui viene svolto l'ambulatorio sono:

- Via Diaz 13/15, Prato
- Via Pomeria 42, Prato
- Via Bisori 19, Prato
- Via Bisori 92, Prato

SERVIZIO AMBULATORIALE DI NEUROPSICOMOTRICITA' SILVIO POLITANO

Dal 2020 è stato aperto anche un servizio specifico di Neuropsicomotricità. L'ambulatorio di Neuropsicomotricità fa parte dei Centri di Riabilitazione dell'Opera Santa Rita.

È dedicato al trattamento riabilitativo diretto e indiretto dei disturbi neuropsicomotori.

L'intervento neuropsicomotorio si basa su un'attenta valutazione, costantemente aggiornata, del profilo funzionale e dei bisogni della persona e del suo contesto.

L'attività del neuropsicomotricista è svolta all'interno di un'equipe multidisciplinare.

La presa in carico è altamente individualizzata e si differenzia in base alla specifica domanda espressa dai familiari e/o in generale dagli agenti educativi (ad es. la scuola) e sulle caratteristiche del bambino.

Modalità di accesso

L'ambulatorio di neuropsicomotricità svolge trattamenti sia in convenzione che in regime privato.

La richiesta di inserimento in convenzione viene effettuata dai medici specialisti territoriali competenti in accordi con i familiari.

Per i residenti nella Azienda USL Toscana Centro, la lista di attesa è tenuta dalla UFSMIA.

L'impegnativa deve recare la forma di trattamento e il periodo autorizzato.

I privati possono prendere direttamente contatti con la segreteria del servizio. Le tariffe sono definite dalla Regione Toscana sulla base della D.R.776/2008.

Tempi di erogazione

Per il servizio in convenzione gli utenti saranno contattati direttamente dalla Segreteria dell'ambulatorio per fissare gli appuntamenti delle prestazioni in base alla lista d'attesa tenuta dall'Ente Inviante, nel momento in cui vengono comunicati i nominativi.

Per l'accesso privato gli appuntamenti vengono prenotati direttamente dalla segreteria presso l'ambulatorio negli orari sotto indicati.

La durata del trattamento per i soggetti in convenzione è definita dall'impegnativa inviata dal medico specialista referente della ASL.

Per quanto riguarda i privati questa è definita dall'andamento del trattamento insieme ai familiari e sulla base della domanda iniziale.

Metodologia di intervento

L'intervento terapeutico è indirizzato alle funzioni emergenti che si trasformano nel corso dello sviluppo, ostacolato o rallentato dalla presenza di disturbi di tipi neuro e psicomotorio, comunicativo-affettivo e neuropsicologico, all'interno di quadri clinici complessi ed eterogenei. La caratteristica dell'intervento è rappresentata da un lavoro rivolto non tanto al deficit, ma all'integrazione delle competenze emergenti, ivi incluse quelle atipiche.

Tutti i trattamenti riabilitativi proposti si basano su linee guida e prevedono tecniche Evidence Based. Ogni intervento si articola in una fase di valutazione iniziale, stesura di un progetto individualizzato con specifici obiettivi ed una verifica finale. Vengono erogati sia trattamenti diretti che indiretti, individuali e in piccolo gruppo. Si prevedono riunioni di equipe multidisciplinare tra Neuropsicomotricista, Psicologo, Neuropsichiatra.

Percorsi riabilitativi

Il percorso clinico riabilitativo prevede le seguenti fasi:

- ✓ La valutazione
- ✓ Il Piano riabilitativo individuale
- ✓ Le soluzioni riabilitative (trattamenti e attività)
- ✓ La verifica dell'efficacia del PRI.

L'equipe effettua valutazioni funzionali sulla base dei bisogni dell'utente e della richiesta, utilizzando test e strumenti validati scientificamente.

L'equipe del servizio ha un'ampia competenza per l'applicazione dei test e una variegata conoscenza di tutta la strumentazione diagnostica e funzionale a disposizione della comunità scientifica.

Questa prima fase di valutazione multidimensionale permette di offrire a chi presenta la domanda di aiuto un **piano di trattamento altamente individualizzato**. Il Piano di intervento individualizzato tiene conto delle esigenze riabilitative del bambino ed è finalizzato a incrementare abilità nei vari ambiti dello sviluppo neuropsicomotorio.

La presa in carico è di tipo individuale o di piccolo gruppo (3/4 bambini).

La valutazione iniziale e il trattamento vengono effettuati da una équipe multidisciplinare, proprio per poter rispondere efficacemente alle diverse esigenze e problematiche che caratterizzano i bambini. In particolare l'ambulatorio si avvale del contributo di:

- Medico specialista;
- Psicologi;
- Logopedisti;
- Neuropsicomotricisti;

Il PRI viene emesso ad ogni ciclo di trattamento.

Il piano di trattamento e gli obiettivi sono verificati alla fine di ogni ciclo.

Vengono organizzati, se necessario, anche percorsi di supervisione scolastica e, se necessario, incontri con le famiglie, in modo da supportare tutti i contesi di vita del bambino e della famiglia.

Prestazioni

Il tipo di trattamento viene individuato sulla base degli obiettivi di intervento prioritari per il bambino.

Il servizio segue le linee guida e le buone prassi più aggiornate relative ai disturbi trattati e utilizza tecniche e strategie EVIDENCE-BASED.

Oltre l'aspetto di valutazione, il servizio propone una vasta gamma di trattamenti specializzati.

Per gli INTERVENTI DIRETTI si prevedono cicli di valutazione e trattamento per:

- disturbi pervasivi dello sviluppo (disturbi dello spettro autistico) e della regolazione emotivo-comportamentale F80-F89-F93
- ritardo mentale F70-F79
- disturbi della coordinazione motoria (impaccio, maldestrezza, disprassia) F82
- disturbi dello sviluppo (ritardo, iperattività, disturbi dell'attenzione) F90 e nei disturbi di apprendimento (ritardo, disgrafia) F81
- patologie neuromotorie G80-G83 e neuropsichiatriche acute e croniche, in tutte quelle situazioni in cui il disturbo origina e coinvolge principalmente la dimensione corporea interattiva

Per gli INTERVENTI INDIRETTI si prevede:

- counseling alle famiglie
- consulenze presso Enti o Istituzioni
- lavoro in rete (famiglia, scuola, Referenti azienda Usl toscana centro, altri professionisti privati coinvolti nella presa in carico multidisciplinare del bambino)

Tariffe delle prestazioni

I trattamenti ambulatoriali sono prestazioni sanitarie e sono finanziati dalla convenzione con i Servizi Territoriali. È previsto il pagamento del ticket da parte delle famiglie per gli utenti inviati tramite convenzione. Le modalità di pagamento e il ticket da pagare sono definiti dalla USL.

Per i pazienti privati la tariffa della prestazione è definita dalla D.R: 776/2008 della Regione Toscana.

Standard di qualità, impegni e programmi

Il servizio applica nell'espletamento del lavoro degli standard di qualità a garanzia del proprio intervento, del bambino e della sua famiglia.

La Fondazione è certificata e monitora abitualmente i percorsi interni. Sono abitualmente tenuti sotto controllo alcuni standard lavorativi attraverso la pianificazione di documenti aziendali

CARTA DEI SERVIZI SANITARI
CENTRI DI RIABILITAZIONE
SERVIZI AMBULATORIALI

annuali come il Piano di Lavoro, il Piano di Miglioramento che definisce gli obiettivi di lavoro per l'anno, il Piano Qualità che definisce gli standard e gli indicatori di riferimento a cui riferirsi e il Piano di Formazione.

Per quanto riguarda il servizio ambulatoriale si individuano alcuni standard di qualità che sono considerati particolarmente importanti per la specifica attività svolta e per garantire un livello di qualità riconosciuto livello nazionale e internazionale.

	Standard di qualità
Assistenza sanitaria	
Definizione Aggiornamento e monitoraggio Piano Riabilitativo Individuale	Stesura del Piano Riabilitativo Individuale per ogni ciclo Verifica fine ciclo con relazione finale Monitoraggio obiettivi di trattamento
Effettuazione valutazioni	Somministrazione periodica test diagnostici/funzionali validati scientificamente
Tempo di assistenza ai pazienti	Definito nel progetto terapeutico
Formazione permanente del personale	Supervisione esterna Partecipazione a corsi specifici sull'autismo
Relazioni con i familiari	
Informazioni ai familiari sui trattamenti terapeutici	Consegna del PRI ad ogni ciclo Valutazione specifica ad ogni ciclo per ogni utente e consegna della relazione finale per la verifica di fine ciclo condivisa con medico inviante. Colloqui individuali
Possibilità di colloquio con i sanitari	Il Direttore sanitario ed i medici sono disponibili per i colloqui con i parenti su appuntamento.
Monitoraggio livello di soddisfazione degli utenti	Somministrazione questionario
Tempi di attesa	
Dal primo incontro all'inizio del trattamento	30 giorni

Come contattare e le sedi

La Segreteria dell'ambulatorio di Neuropsicomotricità è presso la Sede di via Diaza 13/15 Prato. Per contattare la segreteria chiamare il numero 0574/21916 o 0574/21889 o l'indirizzo e-mail ambulatorio@operasantarita.it

Le sedi in cui viene svolto l'ambulatorio sono:

- Via Diaz 13/15, Prato
- Via Pomeria 42, Prato
- Via Bisori 19, Prato
- Via Bisori 92, Prato

CONTINUITA' DELLE CURE

Gli Specialisti del servizio mantengono un contatto diretto con i referenti ASL del territorio che hanno in carico il soggetto, confrontandosi telefonicamente o con in incontri periodici, ogniqualvolta ne ravvedono la necessità, riguardo agli interventi socio-assistenziali ed alle eventuali terapie farmacologiche ed a eventuali problemi che necessitano una presa in carico da parte dei servizi pubblici e territoriali. Nel corso di urgenze cliniche viene avvisato prontamente il servizio di emergenza medica territoriale (118).

INFORMAZIONI AL CLIENTE UTENTE

Le modalità specifiche relative al singolo utente sono dettagliate nell'Accettazione del Regolamento e Autorizzazione al Trattamento. Questo documento è consegnato alla famiglia o al tutore dell'utente al fine di rendere note e chiare le modalità di esecuzione del servizio e le attività previste nell'erogazione del servizio.

Al momento dell'ingresso del singolo utente (dopo un periodo di osservazione), l'équipe predispone il Piano Riabilitativo Individuale (PRI) relativo all'utente.

Questo documento è riesaminato/approvato dall'intera équipe al fine di assicurarsi l'adeguatezza del progetto e la capacità (tecnica-professionale) del servizio per l'erogazione.

Al momento dell'ingresso si provvede a far sottoscrivere ai familiari o al tutore il modulo relativo al Consenso per l'uso dei dati personali e a consegnare l'informativa sulla privacy.

ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO

La struttura dell'Opera Santa Rita dispone di una sede centrale dove è presente la segreteria cui poter far riferimento per richieste di informazioni e per gli aspetti amministrativi.

L'area sanitaria è gestita dal Direttore Sanitario. Quest'ultimo ha la funzione di:

- Coordinare le attività del settore sanitario, di cui è responsabile
- Assicurare che la vita di ogni servizio sia perfettamente rispondente alle finalità statutarie ed alla missione dell'Opera
- Coordinare l'intero settore riabilitativo e l'organizzazione delle attività delle strutture
- Essere il referente dei rapporti con le comunità locali e il volontariato.

Per ogni servizio e struttura è nominato un Coordinatore Organizzativo. La funzione ha come responsabilità primarie di:

- Contribuire ad assicurare che il servizio sia perfettamente rispondente alle finalità statutarie ed alla Missione dell'Opera
- Assicurare che la vita della comunità ed il servizio a favore degli ospiti siano svolti nello spirito dello Statuto e della missione dell'Opera e del vigente regolamento del servizio
- Assicurare che sia sempre e comunque garantita la presenza del personale necessario alla tutela degli ospiti curando anche gli opportuni turni di attività lavorativa
- Tenere i contatti con le U.O. e con i Servizi Sociali Territoriali, con i familiari ed i medici referenti degli ospiti secondo le indicazioni del Coordinatore di Area.

Per quanto riguarda le connessioni aziendali interne:

- le pulizie ordinarie dei locali viene effettuata quotidianamente in orario di chiusura dei servizi.

Lavanderia: il materiale è tutto monouso.

Segreteria e amministrazione: il servizio di segreteria del Centro è delegato ad una persona della segreteria generale dell'Opera Santa Rita, sita in via Salita dei Cappuccini, che svolge anche compiti amministrativi per il Centro. I rapporti funzionali del Centro con la segreteria generale aziendale e l'amministrazione sono regolati da apposite procedure e ne è responsabile un educatore con funzione di responsabile organizzativo per ogni servizio della struttura.

La gestione del personale è aziendale, sia per quanto riguarda il personale a tempo indeterminato che per quello a tempo determinato e a convenzione, ed è regolata da apposita procedura e da una ripartizione di spese prevista nel bilancio aziendale, tenuto conto del programma annuale.

IL PERSONALE

Tutto il personale della Fondazione è inquadrato nel CCNL UNEBA per personale dipendente dalle realtà del settore assistenziale, sociale, socio – sanitario, educativo, nonché da tutte le altre istituzioni di assistenza e beneficenza.

L'affidamento dei servizi avviene altresì nel rispetto delle clausole dei contratti collettivi nazionali e degli accordi decentrati, poste a garanzia del mantenimento del trattamento giuridico ed economico dei lavoratori interessati, nonché nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.)

Il personale corrisponde per numero e requisiti professionali a quanto richiesto dalla vigente normativa. Il personale ha periodiche riunioni d'equipe, incontri con il coordinatore e momenti di supervisione.

Il dettaglio sulle figure professionali presenti è dettagliato all'interno del Regolamento della singola struttura/servizio.

FORMAZIONE

L'equipe dei centri di riabilitazione è in grado di fornire trattamenti per rispondere in modo individualizzato ai bisogni della persona.

La formazione è costante e continua.

Regolarmente tutto il personale partecipa a corsi di aggiornamento professionale sia mediante la partecipazione a corsi e seminari organizzati dalla Fondazione sia mediante la frequenza a momenti formativi promossi a livello regionale o nazionale da agenzie formative. La formazione annuale prevede il raggiungimento dei crediti previsti dal programma nazionale di educazione continua in sanità (ECM). La Fondazione ha una convenzione diretta di collaborazione con la USL per l'organizzazione dei corsi e l'accreditamento ECM.

La Fondazione fa parte di varie associazioni scientifiche tra cui ASIR (Associazione Scientifica Istituti di Riabilitazione Toscana).

SUPERVISIONE

Ad ulteriore garanzia di qualità e di pertinenza metodologica dell'azione educativa è prevista la supervisione da parte di psicologi interni della Fondazione e di professionisti esterni conosciuti a livello nazionale. Il lavoro degli operatori e terapisti è costantemente supervisionato anche da

esperti internazionali.

La supervisione è dunque momento formativo fondamentale in cui strutturare un confronto tra professionalità diverse a garanzia della qualità dell'intervento promosso.

VOLONTARI E TIROCINANTI

Presso i vari servizi possono operare, dopo opportuna ed attenta valutazione e selezione da parte della coordinatrice di area, volontari che desiderano dedicare alcune ore del loro tempo e della loro professionalità a affiancare il lavoro dei terapisti e degli educatori.

Da molti anni i servizi per l'autismo della Fondazione hanno convenzioni con la facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università di Firenze per il tirocinio del corso di laurea per Educatore Professionale e Logopedia e con la facoltà di Psicologia per il tirocinio semestrale post lauream. Negli ultimi anni sono stati introdotti, dato il lavoro altamente professionale svolto, anche tirocinanti di alcune scuole di specializzazione in Psicoterapia che si sono convenzionate con la Fondazione.

ADEMPIMENTI DI LEGGE

Privacy

In relazione alla normativa vigente, e specificatamente in relazione al D.lgs. 196 del 30/06/2003 e del Regolamento UE 2016/679 concernente la *protezione dei dati personali*, del Regolamento 854/2004 *concernenti l'igiene dei prodotti alimentari*, e il D.Lgs. 81/08 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, la Fondazione Opera Santa Rita ha adottato i seguenti provvedimenti conseguenti alle prescrizioni di Legge:

È stata adottata una modalità operativa nella gestione dei dati che prevede, oltre al rispetto della privacy di tutte le persone coinvolte nei progetti, la gestione di tutte le informazioni con modalità protetta. L'Opera ha predisposto e aggiorna il Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS).

Dati personali e sensibili non sono oggetto di diffusione e sono custoditi in base alle misure definite direttamente ed internamente all'Opera Santa Rita.

Sicurezza sul lavoro

Per quanto riguarda la sicurezza sul posto di lavoro si è provveduto al controllo ed alla messa a norma di tutti gli impianti, alla nomina di un responsabile per la sicurezza, alla formazione specifica richiesta, alla stesura del Documento di Valutazione dei rischi. Tutto il personale è costantemente formato e aggiornato sia sulla sicurezza che sul piano di prevenzione.

Ogni struttura ha un responsabile antincendio e uno per il pronto soccorso.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Presso le strutture e presso la Segreteria (per il servizio domiciliare) è disponibile la cassetta della posta per la raccolta rilievi, reclami, suggerimenti da parte dell'utente e di associazioni rappresentative di tutela.

L'Opera 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 via Salita dei Cappuccini, 1 – Prato dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13.

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

CENTRI DI RIABILITAZIONE

SERVIZI AMBULATORIALI

Per i reclami telefonici chiamare il numero 0574/21245.

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 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 i Servizi Territoriali di riferimento.

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

A conclusione di un lungo e meticoloso lavoro, nel 2002 i servizi dell'Opera Santa Rita hanno ottenuto dall'ente RINA la certificazione di qualità seconda la norma ISO 9001. Tale certificazione attesta la qualità dei servizi erogati dall'Opera Santa Rita, costantemente impegnata nel monitoraggio e nel miglioramento della sua offerta educativa.

La Carta dei Servizi è periodicamente revisionata e aggiornata come previsto dal sistema qualità della Fondazione, certificato secondo la normativa ISO 9001.