



## **PRESIDIO DI RIABILITAZIONE "CASA MADRE DEL BUON RIMEDIO"**



## ***CARTA DEI SERVIZI*** ***CICLO CONTINUO - CICLO DIURNO***



## INDICE

Presentazione	pag. 3
Principi ispiratori	pag. 3
Principi fondamentali erogazione servizi	pag. 4
Breve storia della sede operativa	pag. 5
La sede operativa di Gagliano del Capo oggi	pag. 5
La struttura organizzativa	pag. 6
Il presidio a ciclo continuo e diurno	pag. 7
Organico messo a disposizione	pag. 9
Modalità di accesso	pag. 9
Standard specifici del Servizio a ciclo continuo e diurno	pag. 10
Tabella riepilogativa standard specifici	pag. 16
Informazioni sulla struttura	pag. 17
Gestione dei Reclami	pag. 19
Rilevazione grado soddisfazione utenza	pag. 19
Associazione "Famiglie per i disabili" Onlus	pag. 20
Recapiti utili e pubblicizzazione Carta dei Servizi	pag. 21
Certificato di conformità alla norma ISO9001:2015 (Validità novembre 2018- novembre 2021)	pag. 22
Validità della Carta dei Servizi	pag. 23

## **PRESENTAZIONE**

Il Presidio di Riabilitazione “Casa Madre del Buon Rimedio” è **gestito dai Padri Trinitari** che da oltre **60 anni** perseguono la qualità dei propri servizi per fornire a tutti coloro che vi si rivolgono, perché in stato di bisogno, le prestazioni più qualificate all'interno di un sistema finalizzato ad accogliere e garantire il ben – essere di ogni persona nella sua globalità.

**Dal 1999** la sede operativa dei Padri Trinitari di Gagliano del Capo si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità alle dirette dipendenze della Direzione di Sede che garantisce, in collaborazione con le diverse funzioni aziendali, la tenuta sotto controllo, l'implementazione ed il continuo miglioramento del sistema. **E' responsabilità di un Ente certificatore esterno accreditato presso il Ministero della Salute** la verifica periodica di tutti i servizi erogati nella sede operativa (Presidio, RSA, Centro Diurno, Comunità Socio Riabilitativa). L'ultimo certificato di conformità ai requisiti della norma **ISO 9001:2015** è stato emesso dall'ente **DNV-GL** il 2 novembre 2018 ed ha validità triennale (il certificato è riportato a pagina 22 di questa carta dei servizi)

**Tendere alla qualità dei servizi** significa orientare le strategie e gli sforzi di tutta l'organizzazione verso un unico obiettivo. Punto di forza è il coinvolgimento di tutti gli operatori impegnati nei diversi livelli di responsabilità in un processo di miglioramento continuo della qualità tecnica delle prestazioni e delle relazioni tra operatori e pazienti.

**I Padri Trinitari gestiscono direttamente le proprie strutture avvalendosi di personale qualificato** e per garantire la qualità dei servizi offerti valorizzano il proprio ruolo a livello provinciale, regionale e nazionale anche sul terreno della solidarietà sociale, della cultura professionale, del collegamento con le altre Istituzioni.

## **I PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA SONO RICONDUCEBILI**

**alla Costituzione Italiana, art.3**

*“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.....”;*

**art.32** *“La Repubblica tutela la salute, come fondamentale diritto dell'individuo a interesse della comunità. Nessuno può essere obbligato ad un determinato trattamento sanitario.....”;*

**ed allo Statuto Provinciale Ordine della Santissima Trinità, capitolo quarto, art.32,**

*“La SS. Trinità è il principio movente e, per nuovo titolo, la ragione suprema del nostro apostolato. E' compito del religioso trinitario mettersi a servizio della Chiesa Universale e particolare, nelle opere di carità e del sacro ministero, secondo il carisma proprio dell'Ordine. Pertanto le nostre opere devono essere consequenziali all'indole ed allo spirito dell'Ordine”*

**ed art. 37**

*“ Tra le attività sociali che ricoprono un carattere redentivo–misericordioso nella nostra Provincia, sono da annoverarsi gli Istituti Medico–Psico–Pedagogici per la riabilitazione delle persone disabili, Centri di Formazione Professionale e Scuole di Formazione per gli operatori. Tali Centri siano sempre attenti all'aggiornamento delle tecniche e degli operatori secondo la medicina e la psicopedagogia onde rispondere alle esigenze dei ragazzi affidati alle loro cure ed alle domande della società che li affida. Nei Centri il lavoro di tutti gli operatori risponda, oltre alla scienza ed alla tecnica, all'istanza dell'amore cristiano e del carisma dell'Ordine della Santissima Trinità, secondo gli statuti propri dei nostri istituti stilati in conformità con le norme che li regolano dinanzi agli Enti Statali ed approvati dal Consiglio Provinciale. Si adoperino pertanto i religiosi impegnati in tali attività a creare nei Centri il clima di un apostolato redentivo dove il centro di ogni presenza è il Cristo Risorto che soffre nei fratelli”.*

### **PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.**

La carta dei servizi è uno strumento di tutela dei diritti dei pazienti.

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali( Direttiva Presidente Consiglio Ministri 27/01/1994):

**Eguaglianza ed imparzialità** : I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, garantendo il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura

e dalla religione. Le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

**Continuità:** è impegno prioritario del Presidio garantire un servizio continuo e regolare e ridurre, nel limite del possibile, la durata di eventuali disservizi.

**Disponibilità degli operatori e cortesia:** particolare attenzione da sempre i Padri Trinitari dedicano alla formazione degli operatori per favorire l'aggiornamento delle tecniche ma soprattutto perché ogni "presa in carico" sia una relazione caratterizzata da dedizione, cura, capacità di ascolto.

**Partecipazione:** è garantita la partecipazione degli utenti e delle famiglie attraverso la messa a disposizione di spazi per le riunioni degli utenti e dei familiari (pagina 20 di questa Carta dei Servizi è dedicata all'**Associazione "Famiglie per i disabili"**), l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso e le periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione dei pazienti relativamente alle prestazioni erogate ed alla qualità dei servizi attraverso un questionario predisposto.

**Efficienza ed efficacia:** la Direzione di sede è costantemente impegnata a garantire un progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio adottando le migliori soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

**Rispetto dei diritti della dignità e della riservatezza:** in nessun modo le esigenze diagnostiche, terapeutiche ed organizzative devono compromettere i bisogni della persona malata.

## **BREVE STORIA DELLA COMUNITA' TRINITARIA**

**Nel 1998** la Comunità Trinitaria ha festeggiato gli **800 anni della Fondazione dell'Ordine**. Per la Famiglia Trinitaria è stato un anno giubilare, un anno di memoria storica e di speranza, un anno di rinnovamento alla luce dell'ispirazione originaria e degli attuali orientamenti della Chiesa.

Ancora oggi, dopo 8 secoli, la Comunità Trinitaria fa tesoro del carisma originario e ricerca continuamente nuove modalità per la sua attuazione; ma soprattutto è impegnata nelle varie sedi operative (293 in 4 continenti) nella

liberazione da ogni forma di schiavitù compresa quella materiale, dell'abbandono, della solitudine, del dolore, della malattia (Statuto Provinciale Ordine, art.37. Napoli 3 luglio 1988).

**L'Istituzione Trinitaria, Ente Morale dal 1975** (Decreto Presidente della Repubblica n°23 del 2 gennaio 1975), **è presente in Puglia, nel Salento dal 1958**, con esperienze di vita, di servizi sociali, sanitari, formativi e cooperative di lavoro.

### **LA SEDE OPERATIVA DI GAGLIANO DEL CAPO OGGI È:**

- ◆ **Presidio di Riabilitazione** transitoriamente accreditato con il Servizio Sanitario per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione neurologica art.26 L.N. n°833/78.
- ◆ **Presidio di Riabilitazione accreditato per l'Assistenza Riabilitativa Domiciliare** (Regione Puglia, Atto Dirigenziale n° 153 del 30/06/2015).
- ◆ **Residenza Sanitaria Assistenziale per disabili "San Giovanni dé Matha"**, **accreditata** (Regione Puglia, Atto Dirigenziale n° 41 del 18/02/2013)
- ◆ **Centro Diurno Psichiatrico "Orizzonti Nuovi"** **accreditato** (Regione Puglia, Atto Dirigenziale n° 13 del 12 febbraio 2014)
- ◆ **Comunità Socio Riabilitativa "Mons. Giuseppe Di Donna"** - con atto dirigenziale n° 75 del 30/01/2015 è stata aggiornata **l'iscrizione nel Registro Regionale** delle strutture **autorizzate all'esercizio** per n° 18 posti letto
- ◆ **Provider accreditato presso il Ministero della Salute** per le attività di Educazione Continua in Medicina (ECM).
- ◆ **Titolare di rapporti** di collaborazione ed intesa con Istituti di Ricerca, Enti Locali, Università, Istituti Professionali Statali, Cooperative Sociali, Associazioni di Volontariato, ecc.
- ◆ **Iscritta all'Albo Regionale** degli Enti ed Associazioni di Servizio Civile della Puglia

### **LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

La struttura organizzativa della sede di Gagliano del Capo è progettata e realizzata in linea con gli obiettivi di breve, medio e lungo termine che si intendono raggiungere e che sono esplicitati nella politica della qualità che la Direzione dell'Ente periodicamente definisce e partecipa a tutti gli operatori.

La dotazione di risorse è stabilita in base alla pluriennale esperienza nell'erogazione dei servizi e nel rispetto di indicazioni, disposizioni normative, linee-guida e regolamenti nazionali e regionali.

**L'Ordine della SS. Trinità** provvede periodicamente alla nomina del **Rettore**. Al Rettore è affidata la **Direzione Generale** della sede operativa.

Il Rettore si avvale della collaborazione **di personale di area sanitaria, tecnica ed amministrativa**. Medici e tecnici laureati: neurologo, neuropsichiatra infantile, fisiatri, psicologi, pedagogisti, assistenti sociali, fisioterapisti, terapisti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, logopedisti, educatori, infermieri, assistenti socio – sanitari con funzioni educative e di sostegno, accompagnatori disabili; di personale per le attività complementari e collegate e di personale di supporto organizzativo.

### **PRESIDIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE A CICLO CONTINUO E DIURNO**

#### ***CICLO CONTINUO – 50 posti letto -***

*Il servizio è attivo 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.*

*Possibili rientri in famiglia per il fine settimana e/o per brevi periodi secondo il calendario stabilito all'inizio dell'anno dalla direzione di sede e consegnato ad ogni famiglia*

#### ***CICLO DIURNO – 30 posti -***

*Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì per 46 settimane l'anno, esclusi i giorni festivi infrasettimanali, secondo il calendario stabilito all'inizio di ogni anno dalla direzione di sede e consegnato ad ogni famiglia*

**DESTINATARI:** soggetti portatori di minorazioni fisiche, psichiche, sensoriali e/o plurime dipendenti da qualunque causa (ex art. 26, L.N. 833/78).

**PATOLOGIE MAGGIORMENTE ASSISTITE:** Autismo e disturbi gravi dello sviluppo; epilessia generalizzata; sindrome di Down, ed altre anomalie cromosomiche; ritardo mentale di grado lieve, moderato e grave con disturbi del comportamento e compromissione del grado di autosufficienza; stati psicotici su base organica.

La riabilitazione funzionale a ciclo continuo e diurno si attua attraverso **la presa in carico globale** del soggetto da parte di un team multidisciplinare che dopo la prima visita specialistica e l'iter di approfondimento valutativo predisporre il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), la sua durata ed il programma. Ogni progetto riabilitativo è condiviso e prevede il coinvolgimento della famiglia del paziente. Il Coordinatore del team è il Medico Specialista (Neuropsichiatra Infantile o Neurologo e Fisiatra).

Ogni **Progetto Riabilitativo Individuale** definisce i settori in cui attuare l'intervento riabilitativo e, per ogni intervento le motivazioni per le quali viene proposto e gli obiettivi che si intendono raggiungere, i tempi previsti e le professionalità da impiegare.

Ogni **intervento riabilitativo** viene predisposto, monitorato e verificato periodicamente e/o al bisogno dal team multidisciplinare attraverso interventi collegiali periodici.

**Il Presidio offre servizi** di fisiochinesiterapia, logoterapia, consulenza psicologica e sociale, attività educative-relazionali, laboratori per le attività manuali ed artistiche, spazi per la vita di relazione.

Nelle palestre riabilitative oltre alla riabilitazione tradizionale il Presidio, attraverso una continua attività di formazione ed aggiornamento del proprio personale, offre ai pazienti la possibilità di utilizzare:

√ **le strategie riabilitative del Prof. Adriano Ferrari** per disabilità motoria ed esiti di Paralisi Cerebrale Infantile;

√ **il metodo TEACCH e ABA:** trattamento cognitivo comportamentale per i disturbi dello spettro autistico e per i disturbi del comportamento;

√ **il metodo Feurestein** per il ritardo mentale ed il disturbo degli apprendimenti scolastici;

√ **il trattamento neuropsicologico** per i disturbi neuropsicologici acquisiti e/o congeniti;

√ **la comunicazione aumentativa ed alternativa (CAA):** tutte le modalità di comunicazione che possono facilitare e migliorare la comunicazione di tutte le persone che hanno difficoltà ad utilizzare i più comuni canali comunicativi, soprattutto il linguaggio orale e la scrittura.

√√ Particolare rilevanza assume nel presidio a ciclo continuo e diurno il **lavoro educativo**. Lavoro professionale ma .....garantire il ben-essere di



ogni persona nella sua globalità significa che non basta assistere e custodire, ma è necessario accompagnare, promuovere, responsabilizzare e voler bene. Il lavoro educativo nonostante gli ostacoli quotidiani ed il lento raggiungimento di obiettivi va sorretto da atteggiamenti positivi, contagiati da speranza ed ottimismo.

**Le attività si svolgono sia a livello individuale che di micro/macro gruppo e sono sempre in relazione alla disabilità presentata:**

- molto grave, grave,
  - con problemi di tipo comportamentale,
  - con particolari caratteristiche di complessità
- oppure
- con età adulta e lunga permanenza presso la nostra sede
  - parzialmente autonome.

***Per ognuno di questi ambiti è necessario far progetto, coniugare costantemente professionalità e cuore, per offrire ad ogni persona disabile una dimensione di vita dignitosa e rispettosa della sua diversità.***

### **ORGANICO MESSO A DISPOSIZIONE** **DEL PRESIDIO A CICLO CONTINUO E DIURNO**

- Medico specialista in Neuropsichiatria, Neurologia, Fisiatria
  - Psicologo ● Assistente Sociale ● Infermieri
  - Fisioterapisti ● Logopedisti ● Educatori
- Operatori Socio Sanitari (OSS): con funzioni di supporto educativo, di assistenza alla persona, trasporto.

### **MODALITÀ DI ACCESSO**

I pazienti possono contattare l'assistente sociale del Presidio telefonicamente (0833.797240) o di persona che provvede ad informare l'utente sui requisiti necessari per usufruire del servizio richiesto.

In caso di corrispondenza bisogno/offerta l'assistente sociale provvede a prenotare la "prima visita" che sarà effettuata entro un tempo medio di

attesa non superiore a 10 giorni salvo diversa indicazione da parte dell'utente e/o della sua famiglia.

Nel corso della prima visita (effettuata da Neurologo e/o dal Neuropsichiatra infantile, Psicologo, Assistente Sociale) viene valutata l'idoneità all'inserimento.

In caso di disponibilità immediata di posti viene redatto il Progetto Riabilitativo Individuale Iniziale ed inviato al Medico di Base.

L'inserimento in struttura è subordinato alla prescrizione del periodo di trattamento a cura del Medico di Base secondo quanto definito dall'art. 26 della L.N. n°833/78 e dalla DGR n°1392/01.

**All'atto dell'ammissione il paziente dovrà presentare la seguente documentazione:**

- √ regolare prescrizione del Medico di Base
- √ copia codice fiscale e n° 1 foto
- √ libretto attestante le vaccinazioni
- √ copia attestato di invalidità
- √ tessera sanitaria (per i pazienti a ciclo continuo cancellazione del medico di scelta ed attribuzione del medico di base del distretto di ubicazione del Presidio)
- √ esiti esami strumentali e di laboratorio richiesti per la presa in carico

**All'utente ed ai familiari viene consegnata la seguente documentazione:**

- √ Carta dei Servizi
- √ Modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy
- √ Copia del contratto Presidio – Paziente
- √ Copia consenso informato per ogni tipo di prestazione effettuata

**STANDARD SPECIFICI DEL SERVIZIO DI**  
**RIABILITAZIONE A CICLO CONTINUO E DIURNO**

Gli standard specifici sono gli impegni riferiti al servizio offerto del Presidio

**Tempo di attesa per la prima visita dal momento della prenotazione.**

Ogni potenziale utente può contattare il Presidio telefonicamente (0833/797240) o di persona. In ogni caso il "primo contatto" viene gestito dall'assistente sociale che provvede ad informare l'utente sui requisiti

necessari per usufruire del servizio. In caso di corrispondenza bisogno/offerta di servizio l'assistente sociale provvede a prenotare la "prima visita" che sarà effettuata entro un tempo medio di attesa non superiore ai 10 giorni (salvo particolari esigenze espresse dall'utente e/o dalla sua famiglia)

#### **Comunicazione esito prima visita.**

I risultati della prima visita sono comunicati dall'assistente sociale così come la data di inserimento in struttura, in caso di disponibilità immediata di posti.

In caso contrario l'assistente sociale provvede all'iscrizione del nominativo nella lista di attesa.

#### **Termine periodo osservazione preliminare.**

Dal momento dell'accoglienza inizia il "periodo di osservazione" per lo approfondimento valutativo, della durata di massimo 45 giorni, al termine del quale si avrà la conferma o meno della presa in carico.

#### **Verifiche periodiche del team multidisciplinare.**

Ogni otto mesi viene effettuata una verifica del Progetto Riabilitativo Individuale. Lo scopo delle verifiche è quello di accertare l'efficacia del Progetto Riabilitativo Individuale, analizzare le osservazioni ed i fatti salienti registrati nel periodo di riferimento e decidere in merito ad eventuali azioni correttive e/o preventive da intraprendere, eventualmente revisionando /aggiornando il Progetto Riabilitativo Individuale. In caso di necessità sono previste ulteriori verifiche.

#### **Assistenza infermieristica, terapia farmacologica, continuità assistenziale ed emergenze sanitarie.**

Quotidianamente viene garantita dal personale medico ed infermieristico un'adeguata assistenza sanitaria ed il monitoraggio continuo della malattia e della disabilità.

I pazienti residenti al momento dell'ingresso vengono assegnati per tutta la durata della degenza ad un nuovo medico di base. Tale medico svolge attività ambulatoriale nell'infermeria del Presidio una volta alla settimana ed effettua visite ai pazienti, al bisogno, su chiamata degli infermieri.

Un apposito **protocollo operativo** disciplina le modalità del servizio di continuità assistenziale e le emergenze sanitarie.

### **Orari di accesso previsti per le visite dei familiari.**

L'accessibilità ai familiari in visita è sempre assicurata.

Per i pazienti a ciclo continuo ogni giorno dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Per i pazienti a ciclo diurno ogni giorno dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

I familiari che si trattengono in visita e richiedono di essere presenti e partecipi alle attività devono essere autorizzati dal Direttore Medico del Presidio.

Le visite non devono essere di ostacolo alle attività sanitarie, riabilitative educative e non devono recare disturbo alla privacy degli altri pazienti.

Le visite sono registrate a cura del Servizio Sociale.

### **Rientri in famiglia dei pazienti residenti**

In base alla normativa attualmente in vigore ogni paziente può rientrare in famiglia per n°30 giorni nell'anno con diritto alla conservazione del posto.

Il Progetto Riabilitativo Individuale può prevedere, nell'interesse del paziente ed al fine "di evitare i danni di una protratta istituzionalizzazione" (DGR n°533/88), rientri in famiglia più lunghi e frequenti che saranno garantiti in presenza di famiglie motivate e disponibili all'accoglienza.

### **Uscite brevi per i pazienti residenti**

Per i pazienti, in condizioni cliniche favorevoli, è consentito effettuare brevi uscite con i familiari o altri accompagnatori. Al momento di uscire, il familiare o l'accompagnatore deve firmare l'apposito Registro disponibile nell'Ufficio di Servizio Sociale o, se giorno festivo, nell'infermeria.

### **Servizio trasporto**

Il Presidio gestisce direttamente il servizio trasporto dei pazienti a ciclo diurno dal proprio domicilio alla struttura e viceversa. Il servizio è messo a disposizione anche per i rientri in famiglia dei pazienti a ciclo continuo, per raggiungere gli ambulatori specialistici del Distretto socio sanitario, per la frequenza di luoghi di aggregazione, piccole gite, ecc.

**Disponibilità del telefono per le comunicazioni tra pazienti e familiari (e viceversa).**

L'assistente sociale garantisce il mantenimento di un'adeguata comunicazione tra utente e famiglia.

**Disponibilità del personale sanitario per l'informazione sullo stato di salute del proprio familiare.**

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle proprie (o del familiare) condizioni di salute, pertanto il personale sanitario è disponibile per fornire tutti i chiarimenti necessari, anche telefonicamente, ogni giorno, esclusi i festivi.

**Segretariato sociale (0833/797240)**

L'assistente sociale del Presidio è a disposizione di tutti i pazienti e familiari, mantiene stretti rapporti con le strutture territoriali di appartenenza. E' disponibile per fornire informazioni riguardanti le norme e provvedimenti legislativi a favore dei pazienti o per quanto altro possa interessare i familiari su quesiti di ordine socio – assistenziale.

**Disponibilità della cartella sanitaria o di altra documentazione su richiesta.**

Durante il periodo di degenza o all'atto della dimissione o successivamente può essere richiesta copia della cartella sanitaria o di altra documentazione mediante richiesta scritta (il modulo è disponibile negli uffici Centralino e Servizio Sociale). Quanto richiesto è rilasciato entro sette giorni.

**Consegna relazione di dimissione.**

Ogni dimissione viene accompagnata da un'apposita relazione scritta nella quale viene riportata la motivazione della dimissione. Tale relazione viene consegnata al momento della dimissione.

**Pulizia delle ambienti di vita e soggiorno.**

La pulizia degli ambienti di vita e soggiorno viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici viene assicurata più volte nella stessa giornata.

**Servizio di Lavanderia – Guardaroba e gradimento dello stesso**

Il servizio Lavanderia è affidato alla **Cooperativa Sociale "Libera"** il cui personale quotidianamente si fa carico del ritiro/consegna biancheria.

**Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione del servizio**

### **Cambio biancheria.**

Il cambio di biancheria da letto viene assicurato 2 volte la settimana.

Per esigenze particolari dell'utente si provvede quotidianamente, anche più volte al giorno.

### **Servizio mensa e gradimento dello stesso.**

Il servizio Mensa è affidato alla **Cooperativa Sociale "Agape"**.

La preparazione dei pasti viene effettuata con la massima cura, con prodotti di qualità forniti da ditte specializzate del settore.

La cucina è organizzata in modo da rispondere alle normative vigenti in materia di controllo HACCP

I Menu' predisposti dalla **Biologa Nutrizionista** sono mensili a rotazione settimanale e sono approvati dal competente servizio ASL.

<b>Orari somministrazione pasti:</b>
Colazione: 8.30 - 9.00      Pranzo: ore 12.45-13.30
Merenda: ore 16.00      Cena: ore 19.00 - 19.30

**Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione del servizio.**

### **Norme di sicurezza per gli utenti e visitatori**

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza.

### **Attività collaterali del servizio di riabilitazione a ciclo continuativo e diurno**

Il Presidio tenuto conto delle indicazioni sanitarie e delle esigenze di ogni singolo paziente garantisce:

√ l'accesso all'istruzione scolastica;

√ la frequenza di luoghi di aggregazione esterni (centro polivalente, palestre, piscina, altro);

- √ attività ricreative organizzate al fine di permettere ai pazienti di vivere in un ambiente il più possibile aperto e partecipato – il Presidio è da sempre aperto ad associazioni e gruppi di volontariato (campi scuola, manifestazioni, sagre, ecc.);
- √ organizzazione nel periodo estivo di periodi di vacanza montagna/mare;
- √ organizzazione stagione balneare (luglio) con uscite serali programmate;
- √ disponibilità struttura per incontri periodici con i pazienti e/o familiari e loro associazioni di rappresentanza per favorire l'informazione, la formazione e la condivisione delle problematiche relative alla disabilità,
- √ organizzazione manifestazioni musicali e teatrali
- √ il trasporto, accompagnamento ed eventuale assistenza per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno.



**TABELLA DI SINTESI DEGLI STANDARD SPECIFICI**  
**RIABILITAZIONE A CICLO CONTINUO E DIURNO**

<b>FATTORI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORE</b>		<b>STANDARD</b>
<b>Tempestività, puntualità e regolarità del servizio</b>	1	Tempo di attesa per la prima visita dal momento della prenotazione	Entro 10 giorni
	2	Termine periodo di osservazione preliminare.	45 giorni dall'inserimento
	3	Visite specialistiche	Garantite
	4	Verifiche periodiche dell'équipe multidisciplinare	Periodiche in base al PRI
	5	Assistenza sanitaria ed infermieristica	24 h/24 h
<b>Personalizzazione e umanizzazione del trattamento</b>	6	Orari d'accesso previsti per le visite dei familiari	Ogni giorno 10.00 -12.00 16.00 -18.00
	7	Rientri in famiglia	In base a quanto stabilito nel Progetto Riabilitativo Individuale
	8	Rientri in famiglia ed uscite brevi per i pazienti residenti	Garantiti, con autorizzazione
	9	Disponibilità del telefono per le comunicazioni tra pazienti e familiari	24h/24h
<b>Completezza e chiarezza dell'informazione Sanitaria</b>	10	Disponibilità personale sanitario per l'informazione sullo stato di salute	continua esclusi giorni festivi
	11	Segretariato sociale – disponibilità assistente sociale	continua esclusi giorni festivi
	12	Disponibilità della cartella sanitaria o di altra documentazione sanitaria	7 gg. dalla richiesta
	13	Consegna relazione di dimissione	Contestualmente alla dimissione
	14	Rilascio certificati amministrativi	7 giorni dalla richiesta
<b>Confort prestazioni alberghiere</b>	15	Pulizia degli ambienti di vita e soggiorno	Quotidiana
	16	Gradimento servizio pulizia ambienti vita e soggiorno	Rilevazione annuale
	17	Servizio Guardaroba / Lavanderia	Garantito da Cooperativa Sociale "LIBERA"
	18	Gradimento servizio guardaroba/lavanderia	Rilevazione annuale
	19	Cambio biancheria da letto	2 volte la settimana e/o al bisogno
	20	Servizio mensa	Garantito Cooperativa Sociale "AGAPE"
	21	Gradimento servizio mensa	Rilevazione annuale



## INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Il Presidio di Riabilitazione a ciclo continuo e diurno si trova nella sede operativa centrale dei Padri Trinitari, a soli 5 chilometri da Santa Maria di Leuca, sulla SS. 275 ed è perfettamente integrato nel contesto urbano del Comune di Gagliano del Capo.

Il complesso immobiliare è formato da interventi contigui, realizzati in tempi diversi in adiacenza alla chiesa oggi dedicata a San Francesco da Paola.

La struttura negli anni è stata oggetto di consistenti interventi di adeguamento agli standard strutturali e tecnologici previsti da disposizioni normative nazionali e regionali ed ad una complessiva redistribuzione degli spazi e degli ambienti destinati alle attività del Presidio a ciclo continuo, diurno ed ambulatoriale ed alle attività della Residenza Sanitaria Assistenziale per disabili .

L'intera struttura è fornita del Certificato di Prevenzione Incendi rilasciato dal Ministero dell'Interno – Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco ed è stata adeguata alle vigenti disposizioni in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro (D.lgs. 81/2008)

Il complesso che ospita il Presidio a ciclo continuo-diurno si compone di **ambienti per le attività di direzione, tecniche, amministrative e sanitarie**: Direttore Medico Presidio, ambulatori medici, psico-pedagogici, kinesiterapia, psicomotricità, logopedia, terapia occupazionale, musicoterapia, palestre, infermeria, servizio sociale, laboratori pedagogici, laboratori protetti, sale soggiorno – sale ricreative – giochi. Uffici direzionali, tecnici ed amministrativi.

### Ambienti per l'ospitalità:

- ✓ camere degenza (2-3-4 posti, con Tv color e bagno in camera),
- ✓ camere, servizi igienici e soggiorno per i familiari in visita,
- ✓ cucina modernamente attrezzata e sala mensa con capacità ricettiva di 150 posti, sala pranzo ospiti, (tutti i servizi inerenti la preparazione e

distribuzione pasti sono stati implementati seguendo i principi della HACCP, previsto dalla L.N. n°155/97),

**Spazi esterni, attrezzature e risorse:**

pineta, campo di calcio, campo di pallavolo, anfiteatro, maneggio coperto e scoperto, scuderie, agrumeto, cavalli ed animali piccola taglia (asinelli, daini, pavoni, oche, caprette, ecc.).

**Dotazioni strumentali**

Un obiettivo perseguito nelle diverse strutture dei Padri Trinitari è la personalizzazione di tutte le camere e gli ambienti di vita e soggiorno. Particolare cura è stata rivolta nell'arredo degli ambienti che rendono la struttura nel suo complesso gradevole e confortevole.

L'intero edificio è dotato di:

- √ Impianto di climatizzazione centralizzato ed a gestione autonoma
- √ Impianto di filodiffusione centralizzato con possibilità di esclusione e regolazione volume da ogni singolo ambiente
- √ n° 3 ascensori di cui 1 uso lettiga
- √ Generatore autonomo di elettricità;
- √ Parcheggio privato per i parenti degli ospiti.



### **GESTIONE DEI RECLAMI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI**

L'obiettivo è quello di realizzare un sistema efficace ed efficiente per garantire una risposta a chi presenta una segnalazione / reclamo e migliorare così i servizi stessi della struttura.

Il Presidio garantisce la funzione di tutela nei confronti di ogni utente attraverso la possibilità di inoltrare un reclamo per segnalare un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.

I reclami (comprese le segnalazioni di disservizio, i suggerimenti e le proposte) possono essere presentate attraverso le seguenti modalità:

- compilazione del modulo prestampato disponibile presso l'Ufficio "Centralino" e sul sito [www.trinitarigagliano.it](http://www.trinitarigagliano.it), sottoscritto dall'utente e depositato nella cassetta posta all'ingresso del Presidio oppure inviato a: Ufficio Qualità, Piazza Padri Trinitari, 73034 Gagliano del Capo;
- tramite segnalazione telefonica (0833/797243) oppure fax (0833/797218) all'attenzione dell'Ufficio Qualità.

L'Ufficio Qualità congiuntamente alla Direzione di sede, fornirà una risposta scritta entro 30 giorni lavorativi.

### **RILEVAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza ha lo scopo di promuovere e facilitare tra la Direzione di sede ed ogni singolo paziente la comunicazione per conoscere l'opinione sui servizi ricevuti, sulle modalità di erogazione ed eventualmente ricevere input di miglioramento.

Le rilevazioni sono annuali. I questionari sono disponibili presso l'Ufficio Centralino oppure sul sito [www.trinitarigagliano.it](http://www.trinitarigagliano.it). Il questionario compilato potrà essere inserito nell'apposita cassetta posta all'ingresso del Presidio oppure inviato a: Ufficio Qualità, Piazza Padri Trinitari, 73034 Gagliano del Capo.

**ASSOCIAZIONE "FAMIGLIE PER I DISABILI" Onlus**

L'Associazione nasce nel 2003, su iniziativa di alcuni familiari di pazienti interni e seminterni del Presidio di Riabilitazione "Casa Madre del Buon Rimedio" con l'obiettivo di promuovere e realizzare una "nuova cultura" di attenzione ai bisogni delle persone portatrici di disabilità attraverso la partecipazione e la collaborazione attiva alle scelte di politica sociale e la proposizione di soluzioni innovative e sperimentali.

Con particolare riguardo nei confronti delle persone accolte nelle strutture e nei servizi gestiti dai Padri Trinitari, l'Associazione si occupa di:

- diffondere l'informazione in merito ai servizi pubblici e privati disponibili per le persone disabili, in ragione delle loro condizioni fisiche e psichiche;
- rendere accessibili le informazioni su ausili, terapie alternative e tutto ciò che in Italia ed all'estero è di aiuto per le persone disabili;
- sostenere i familiari nel riconoscimento dei loro diritti;

L'Associazione è iscritta all'anagrafe unica della Regione Puglia (settore di attività, assistenza sociale e socio sanitaria) e nell'elenco, curato dall'Agenzia delle Entrate, delle organizzazioni che beneficiano del 5 per mille dell'Irpef (Codice Fiscale: 90022460753)

L'associazione opera in collaborazione con la nostra sede operativa per l'attuazione di varie iniziative: progetto ippoterapia, potenziamento laboratori, ecc. ed inoltre può patrocinare, promuovere ed organizzare iniziative, manifestazioni, incontri culturali e promozionali facendosi portavoce delle esigenze e necessità delle persone disabili in ogni sede e con i mezzi ritenuti ragionevoli.

Presidente: Avv. Prof. Vincenzo Tondi della Mura

Sede operativa:

Ufficio di Servizio Sociale (Assistente Sociale - Vittoria Milo)

**RECAPITI UTILI**

<b>CENTRALINO</b>	<b>0833.797111</b>	<b>FAX 0833.797218</b>
<b>PADRE PASQUALE PIZZUTI -RETTORE</b>	<b>0833.797200</b>	<b>FAX 0833.797236</b>

<b>DE IACO MARIA GRAZIA – Neuropsichiatra Infantile - DIRETTORE MEDICO PRESIDIO</b>	<b>0833.797206</b>
---	--------------------

<b>ROSAFIO ANNA MARIA- PSICOLOGA</b>	<b>0833.797238</b>
--------------------------------------	--------------------

<b>MILO VITTORIA – ASSISTENTE SOCIALE</b>	<b>0833.797240</b>
---	--------------------

<b>INFERMERIA</b>	<b>0833.797208</b>
-------------------	--------------------

**BORRELLO PAOLA (0833.797213), PISCOPIELLO VITO (0833.797201)**  
**UFFICI AMMINISTRATIVI**

**PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori del Presidio e sarà nuovamente oggetto continuo di iniziative di pubblicizzazione ad ampio spettro.

La presente carta dei Servizi è disponibile:

- √ sul sito [www.trinitarigagliano.it](http://www.trinitarigagliano.it)
- √ negli spazi d'attesa del Presidio a ciclo continuo, diurno ed ambulatoriale
- √ nell'Ufficio di Servizio Sociale e nell'Ufficio Centralino

e distribuita

- √ ai pazienti del servizio a ciclo continuo e diurno
- √ ai Medici di Medicina Generale
- √ alle Associazioni di volontariato
- √ alle Istituzioni pubbliche interessare ed a tutti coloro che ne faranno richiesta



**La presente Carta dei Servizi è valida sino a nuova revisione**

*Tutte le notizie riportate sono aggiornate alla data del 10/12/2018.*

*La Carta dei Servizi (IV revisione del 10/12/2018)*

*prima della pubblicizzazione*

*è stata supervisionata dal Gruppo di Lavoro e dal Responsabile di Area Medica,*

**D.ssa Maria Grazia DE IACO**

***ed è stata approvata dal Rettore Padre Pasquale PIZZUTI***

Eventuali aggiornamenti, prima della prossima edizione cartacea, saranno riportati sul sito:

[www.trinitarigagliano.it](http://www.trinitarigagliano.it)

La Carta dei Servizi (IV revisione)

**del Presidio di Riabilitazione "Casa Madre del Buon Rimedio" dei Padri Trinitari  
a ciclo continuo e diurno**

è stata curata dalla **D.ssa Donatella COLACI**



*Alessano, venerdì 20 aprile 2018*  
**Visita Pastorale di Sua Santità Papa Francesco  
sulla tomba del Servo di Dio Don Tonino Bello**