



AZIENDA SOCIO SANITARIA

“G. Mancinelli”

Montelparo (FM)

**STRUTTURA RESIDENZIALE RIABILITATIVA
ED ASSISTENZIALE PER DISABILI**

CARTA DEI SERVIZI

2022

**Note informative per una conoscenza dell’Azienda e
per un facile accesso ai servizi ed alle prestazioni**

Carta dei servizi redatta dall’Azienda Socio Sanitaria “G.Mancinelli”
Rev. Del 01.01.2021

La presente Carta dei Servizi viene distribuita e consegnata ai familiari degli utenti, esposta nella bacheca informativa dell’Azienda, pubblicata sul sito dell’Azienda: www.istitutomancinelli.com. Su richiesta viene distribuita alle associazioni di volontariato, ai medici di medicina generale, ai Distretti dell’ASUR, all’UMEA. Nella revisione annuale della Carta dei Servizi vengono sempre recepite le proposte e le indicazioni dei familiari degli ospiti e dei loro tutori.

INDICE

PRESENTAZIONE

1.RADICI STORICHE, RIFERIMENTI VALORIALI CULTURA DI APPARTENENZA	
1.1 Radici storiche	
1.2 Riferimenti valoriali	
1.3 Cultura di appartenenza	
2. METODOLOGIA PEDAGOGICA	
3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	
3.1. Organizzazione del servizio ambulatoriale	
3.2 Organizzazione del servizio residenziale	
4. DEONTOLOGIA E LAVORO DI RETE	
5. OBIETTIVI, METODI, STANDARD APPLICATI, CRITERI DI SCELTA E FORMAZIONE DEL PERSONALE, MONITORAGGIO, SUPERVISIONE E VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO.	
5.1. Obiettivi e metodi	
5.2 Standard di qualità	
5.3 Criteri di scelta e formazione del personale	
5.4 Monitoraggio, supervisione e valutazione dell'intervento	
6. UTENTI A CUI E' RIVOLTO IL SERVIZIO	
7. FINALITA' CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	
8. STANDARD DI QUALITA' OFFERTI	
9. ORGANIZZAZIONE, ACCESSO ALLE PRESTAZIONI, TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE, MODALITA'DELLA PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI	
9.1 Organizzazione del servizio e modalità di accesso alle prestazioni residenziali	
9.2. Organizzazione e regole della vita comunitaria	
9.3. Modalità di accesso alla documentazione personale e gestione dei reclami	
10. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA, MODALITA' DI LAVORO DELL'EQUIPE E STRATEGIE DI FORMAZIONE	
11. QUOTE DI COMPARTECIPAZIONE A CARICO DEGLI OSPITI CON MODALITA' DI PAGAMENTO E PROCEDURA DI RISTORO/RIMBORSO	
12. POLIZZE ASSICURATIVE	
13. DESCRIZIONE DEL CONTRATTO DI OSPITALITA' E PROCEDURA PER L'INFORMAZIONE ALLA PERSONA ASSISTITA E AI SUOI FAMILIARI SUI DIRITTI E LE RESPONSABILITA'	
14. CRITERI E MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA	
15. MODALITA' DI VISITA DAI PARENTI E CONOSCENTI DEGLI OSPITI	
16. SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI	
17. COORDINATORE E RESPONSABILE	
18.PIANTA ORGANICA E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	
19. COME RAGGIUNGERCI	

Gentili Utenti,

l'opuscolo che presentiamo costituisce la *Carta dei Servizi* dell'Azienda Socio Sanitaria "G. Mancinelli" e permetterà di avere una fotografia del nostro operare: i servizi erogati, gli strumenti utilizzati e gli standard di qualità ai quali ci atteniamo.

Questo documento, introdotto per la prima volta dal DPCM 19/5/95, è volto ad assicurare una comunicazione chiara e trasparente dei servizi e delle prestazioni offerte. Condividiamo questo pensiero credendo che la qualità di una struttura assistenziale e riabilitativa sia data, anche, dalla facilità nel poter reperire le informazioni necessarie. Vogliamo garantire trasparenza e accessibilità, portandoVi a conoscenza della nostra identità e del nostro fare: "chi siamo" e "cosa facciamo", al fine di promuovere la consapevolezza di essere soggetto attivo del percorso assistenziale /riabilitativo.

Non assistenza, ma diritto all'assistenza, questo è il valore che ci guida e che rende la nostra Carta dei Servizi il prodotto e lo specchio del lavoro quotidiano: una pubblicazione dinamica e partecipata con gli obiettivi di rispondere alle reali esigenze del territorio e di crescere e migliorare sempre nelle prestazioni e dei servizi erogati.

SEDE E RECAPITI

Struttura Residenziale Via S. Maria Novella s.n.c. –Montelparo- FM- Tel.:0734.78.01.08

mail: info@istitutomancinelli.com

Direttore Sanitario Dott.ssa Maria Fiorella Cioni

Direttore Generale Dott. Emanuele Sassù

La Direzione

1. RADICI STORICHE, RIFERIMENTI VALORIALI E CULTURA DI APPARTENENZA

1.1 Radici storiche

L'Azienda Socio Sanitaria "G. Mancinelli" nasce come emanazione dell'Opera Pia Ente di Servizi Sociali ed Assistenziali di Montelparo, un tempo Ospedale Civile del paese. Nel 1967 ci convertiamo in Istituto Residenziale Medico-Psico-Pedagogico, orientando la nostra attività nell'ambito dell'età evolutiva e dei giovani adulti. In questi anni offrivamo cure ed educazione a minori o giovani che presentavano problemi comportamentali e/o disagi familiari, operando con gli obiettivi del loro recupero e del conseguente re-inserimento nel tessuto sociale.

Nel corso degli anni, con l'entrata in vigore di nuovi riferimenti normativi (art.26 L.833/78), ci siamo convenzionati con il Servizio Sanitario, integrando alle precedenti attività di carattere educativo e psicopedagogico i servizi legati alla medicina riabilitativa e neurologica, attivando un centro ambulatoriale di riabilitazione e potenziando al contempo gli standard ed i servizi di carattere assistenziale.

Operiamo da allora nell'ambito dell'ex art.26, migliorandoci sempre più nel servizio offerto nell'assistenza, nella cura e nella riabilitazione di persone con disabilità gravi e gravissime.

Dal 01.01.2012 siamo accreditati dal Servizio Sanitario Regionale per erogare Servizi Socio-Sanitari con la L.R. 20/2000 e dal 2016 con la L.R 21/2016 per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione funzionali per soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali, sia in regime residenziale per trattamenti RD1.2 ed RD1.3, sia come Presidio che come Centro ambulatoriale di recupero e rieducazione funzionale.

Nel 2020 avviene la trasformazione da IPAB ad ASP (Azienda di Servizi alla Persona).

Attualmente ospitiamo a regime residenziale continuativo giovani adulti o adulti di sesso maschile con disabilità psico-fisiche, con lieve o profondo ritardo intellettivo conseguente a patologie congenite, insorte in fase perinatale, nella primissima infanzia o in seguito a traumi secondari.

La nostra missione, in armonia con la nostra radice storica, è promuovere benessere e offrire assistenza con l'obiettivo di "guadagnare salute".

1.2 Riferimenti valoriali

L'erogazione dei nostri Servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **CONTINUITÀ.** La nostra Azienda garantisce la presa in carico e l'attuazione dei programmi stabiliti in modo continuativo, prestando assistenza e cura nelle diverse fasi del ciclo vitale della persona e differenziando la programmazione sulla base delle nuove esigenze.
- **APPROPRIATEZZA.** Le prestazioni erogate vengono programmate seguendo i principi di

pertinenza, efficacia ed efficienza. Gli interventi e gli obiettivi da raggiungere vengono scelti nel rispetto delle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per gli utenti che per gli operatori. La programmazione delle prestazioni è autorizzata e comprovata dal Servizio Sanitario inviante.

- **PARTECIPAZIONE.** Il Centro garantisce la partecipazione degli utenti e delle famiglie attraverso la concessione di spazi per incontri familiari, l'attivazione di un efficace sistema d'informazione sulle condizioni cliniche e le prestazioni erogate, la rilevazioni del grado di soddisfazione da parte dell'utenza delle prestazioni erogate e della qualità dei servizi, attraverso un questionario predisposto.

- **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ.** I servizi sono erogati secondo regole uguali per Tutti. Ci impegniamo a garantire il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengono conto delle specificità derivanti dall'età, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione. Le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali.

- **DIGNITÀ E RISERVATEZZA.** In nessun modo le esigenze terapeutiche organizzative compromettono il rispetto della persona malata. Si garantisce il rispetto dei dati e la privacy delle informazioni personali.

- **PROFESSIONALITÀ** Il servizio viene erogato da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato, nella consapevolezza del ruolo fondamentale della componente relazionale del lavoro svolto e in maniera professionale.

1.3 Cultura di appartenenza

Il nostro Servizio si ispira e si indirizza al rigoroso rispetto delle norme professionali, morali, etiche, sanitarie e giuridiche inerenti l'esercizio della tutela della salute.

Tutti gli operatori devono attenersi al rispetto del codice deontologico attraverso l'adesione ai principali canoni del rispetto dei diritti universali dell'uomo.

Operando nell'assistenza, educazione e riabilitazione, campo per noi prioritario diventa la ricerca, attraverso una formazione continua del personale, delle strategie, tecniche e metodi efficaci per meglio stimolare le possibilità di sviluppo e migliorare la qualità di vita.

Il nostro Team è composto da varie figure professionali, ognuna con un proprio bagaglio di studi, esperienziale e con una propria personalità. L'idea che sottende e guida il lavoro quotidiano è che la diversità è ricchezza e per questo cerchiamo il dialogo e la comunicazione in équipe strutturate, ritenute strumento principe per comprendere il lavoro svolto, gli obiettivi da raggiungere e le modalità con le quali arrivarci.

2. METODOLOGIA PEDAGOGICA

La nostra metodologia è improntata sulla presa in carico globale della persona con disabilità e orientata alla costruzione del suo progetto di vita. Partiamo dalla consapevolezza che ognuno è una persona in divenire e possiede sempre e comunque risorse originali, sorprendenti e creative e che sarà nostro compito, come professionisti, valorizzare.

Abbracciamo in pieno lo schema concettuale bio-psicosociale definito nell'ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute - 2001) che considera la disabilità come *"la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di una persona, i fattori personali, il suo coinvolgimento nelle situazioni di vita e i fattori ambientali, che rappresentano le circostanze in cui vive l'individuo"* operando nella continua ricerca di integrazione tra la prospettiva pedagogica e quella sanitaria. Riconosciuta la pluridimensionalità dei bisogni della persona modus operandi è il lavoro multiprofessionale. Il Progetto di presa in carico pertanto include tutti gli aspetti della vita, dall'assistenza alle attività del tempo libero, il tutto con uno sguardo verso il futuro nelle dimensioni della crescita e delle varie fasi di vita.

L'assistenza medica, infermieristica, fisioterapica ed assistenziale prevede un'organizzazione del lavoro orientata sui bisogni, mentre un servizio di consulenza psicologica garantisce il supporto ai familiari e pianifica interventi di natura psicosociale in collaborazione con gli operatori. L'obiettivo fondamentale di tutti gli interventi è il miglioramento dell'autonomia personale e dell'integrazione sociale degli ospiti, che si riflette pragmaticamente nelle azioni a seguire:

✓ **Personalizzazione della proposta assistenziale, educativa e riabilitativa.** Miriamo ad abilitare, ri-abilitare e potenziare le possibilità concrete di ogni persona con disabilità, valorizzandone le differenti abilità e aumentando il grado di autonomia, indipendenza e autodeterminazione possibile in ciascuno; pur se in presenza di menomazioni significative.

✓ **Vita comunitaria inclusiva.** Promuoviamo laboratori integrati (musicale, artistico ed educativo). Costruiamo con l'utente, le famiglie e il territorio, percorsi partecipati tendenti a favorire la crescita e lo sviluppo integrale della persona e la sua piena inclusione sociale, con particolare attenzione a momenti chiave della vita comunitaria.

✓ **Multidisciplinarietà ed interdisciplinarietà.** Condividiamo e mettiamo in campo tutte le competenze dei diversi professionisti, creando dei percorsi con le famiglie e creando reti tra specialisti interni ed esterni. Collaboriamo con Enti locali, Università, Associazioni e realtà del territorio.

3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Operiamo in regime di Accreditamento il SSR Marche (L.R.21/2016) e gestiamo i seguenti servizi:

1. Servizio RESIDENZIALE, per utenti affetti da diverse patologie, quali ritardi cognitivi di differenti livelli di gravità; in regime RD1.2 ed RD1.3
2. Servizio AMBULATORIALE come Presidio ambulatoriali di recupero e rieducazione funzionale e come centro ambulatoriale di riabilitazione.

3.1. Organizzazione del servizio ambulatoriale

Il Servizio ambulatoriale permette la presa in carico del paziente e delle sue problematiche attraverso una équipe costituita da Medici specialisti, Fisioterapisti, Psicologo e Assistente Sociale per instaurare un approccio che considera in modo globale l'esigenza della persona assistita. Eroga prestazioni a totale carico del SSN in ex art.26 legge 833/78, al fine di consentire il recupero e la rieducazione funzionale e/o il mantenimento delle abilità acquisite a persone con disabilità complessa fisica, psichica, sensoriale o mista, spesso multipla, con possibili esiti permanenti.

Viene effettuata sia una riabilitazione di tipo neurologico sia di tipo ortopedico.

La riabilitazione neurologica si rivolge ai pazienti affetti da disabilità conseguenti a malattie congenite o acquisite a carico del sistema nervoso centrale e periferico e del sistema muscolare come ad esempio emiplegie para-tetraplegiche, sclerosi multipla, morbo di Parkinson, polinevriti, miopatie e paralisi cerebrali infantili. Tale servizio si propone di ridurre le disabilità motorie dei pazienti, favorendo la capacità intrinseca ed adattiva di recupero del paziente.

Il servizio di riabilitazione ortopedica si rivolge a pazienti affetti da disabilità conseguenti a malattie dell'apparato osteo-articolare come scoliosi, traumi osteo articolari, malattie artroreumatiche. Tale servizio mira a ridurre la disabilità conseguente a tale patologia. L'intervento potrà essere singolo per la mobilizzazione articolare, il potenziamento muscolare, la rieducazione propriocettiva e di gruppo per privilegiare sia l'aspetto riabilitativo che educativo preventivo come nella Back School per le lumbalgie e la scoliosi.

La struttura possiede oltre ad una palestra attrezzata, anche una serie di apparecchiature quali Tecar, Magnetoterapia, Ultrasuonoterapia, Elettroterapia ecc..

La struttura eroga altresì prestazioni singole per soggetti che non rientrano nella fascia sopra descritta erogando alle persone affette da disabilità temporanee o permanenti, in regime domiciliare, le seguenti prestazioni:

- assistenza e consulenza fisiatrica;
- rieducazione motoria;
- rieducazione neuromotoria;
- assistenza sociale;
- supporto psicologico;
- terapia fisica strumentale;
- assistenza e consulenza neuropsichiatrica;
- consulenza psicopedagogica;
- sostegno psicologico.

3.2 Organizzazione del servizio residenziale

La Struttura si sviluppa su 3 moduli, organizzati come unità operative, a cui sono assegnati educatori e operatori socio-sanitari. Ogni modulo riporta il nome di un colore e viene differenziato per il carico di assistenza, per le attività educative, la diagnosi dei ragazzi ospitati e la progettazione di interventi. I gruppi all'interno di ogni modulo sono costituiti da circa 13 utenti, il più possibile omogenei per diagnosi e personalità, secondo le indicazioni fornite dall'équipe direttiva multidisciplinare.

La struttura Residenziale è stata differenziata nei seguenti tre moduli:

Modulo 1 (Spazio Blue) a carattere prevalentemente assistenziale e socio-sanitario. Ospita adulti disabili lungo-degenti prevalentemente con patologie neurologiche, non autosufficienti e che necessitano di assistenza in tutti gli atti della vita quotidiana, di trattamento di mantenimento, di tutela e di assistenza sanitaria.

Modulo 2 (Spazio Rosso) ospita giovani adulti con doppia diagnosi, disturbi comportamentali, parzialmente autosufficienti, che necessitano di tutela, di trattamento riabilitativo e di mantenimento e minima assistenza sanitaria.

Modulo 3 (Spazio Verde) ospita adulti con diagnosi appartenenti prevalentemente al disturbo dello spettro dell'autismo a basso funzionamento che necessitano di interventi mirati, educativi, riabilitativi e assistenziali.

Ogni modulo è dotato di stanze con bagno in camera.

I Servizi residenziali sono erogati nell'arco delle 24 ore per tutto l'anno, e sono incluse nella retta le seguenti prestazioni dirette alla persona:

- alberghiere e di trasporto;
- assistenza alla persona;
- infermieristiche;
- riabilitative/educative;
- psicologiche;
- sanitarie;
- sociali.

Prestazioni alberghiere. Comprendono tutte le prestazioni residenziali necessarie per un'adeguata permanenza dell'ospite: pulizia locali, lavanderia, guardaroba e di ristorazione. Dal servizio lavanderia sono esclusi i capi non lavabili con acqua. I famigliari, qualora ritengano opportuno far indossare questi indumenti dovranno farsi carico della lavanderia. Il servizio mensa è attivo tutti i giorni ed i pasti sono preparati internamente.

Sono garantite diete speciali personalizzate per ospiti con esigenze o preferenze particolari (patologie, intolleranze e selettività alimentare).

Il Centro consente uscite di gruppo programmate per attività sociali e ricreative e l'accesso ad attività educative esterne mediante l'utilizzo di un proprio mezzo di trasporto attrezzato per la disabilità. Organizza inoltre il servizio di trasporto per le visite programmate in base alla richiesta scritta del medico curante.

Prestazioni di assistenza alla persona. Si esplicano attraverso tutte quelle attività di aiuto alla persona per l'acquisizione progressiva o il mantenimento di autonomia e autogestione.

Consistono nella cura della persona e igiene personale, nell'aiuto nelle attività quotidiane, nella mobilitazione e nella deambulazione, nella vigilanza e stimolazione continua.

Il personale specializzato (OSS) assicura le prestazioni di aiuto personale (cure e pulizie personali, aiuto nelle attività di vita quotidiana), stimolando comunque l'ospite all'utilizzo delle proprie capacità.

Prestazioni infermieristiche. Riguardano gli interventi di prevenzione e cura svolti a tutela della salute degli ospiti, attraverso la somministrazione dei medicinali prescritti, l'esecuzione dei trattamenti diagnostici e curativi, la sorveglianza e il rilevamento delle condizioni generali del paziente e gli interventi di urgenza.

Prestazioni riabilitative/educative. Riguardano l'attuazione del progetto redatto nel Piano Individualizzato, comprese le attività rivolte alla socializzazione, volte a favorire l'integrazione dell'ospite nel tessuto cittadino ospitante. In particolare sono programmate iniziative che presuppongono un coinvolgimento nelle diverse realtà del territorio.

Prestazioni psicologiche. Sono finalizzate alla supervisione degli operatori, all'osservazione e alla rilevazione delle capacità funzionali degli ospiti, alla stesura e verifica dei progetti individualizzati, al sostegno alle famiglie e alla cura dei rapporti con i Referenti UMEA di competenza.

Prestazioni sanitarie. Consistono nell'accesso alla Struttura del MMG di libera scelta e di medici specialisti per consulenza medico-psichiatrica e medico-fisiatra. In caso di necessità su prescrizione del MMG consulenze specialistiche esterne.

4. DEONTOLOGIA E LAVORO DI RETE

L'Azienda opera costantemente in rete con il territorio e con le famiglie. Risorsa della nostra struttura è il contesto nella quale è inserita: un piccolo paese accogliente che interagisce e contiene, così da rendere possibile che la cura non sia solo appannaggio del nostro centro ma dell'intero paese.

Le famiglie degli ospiti sono gli esperti principali e pertanto assumono un ruolo essenziale nella relazione educativa. Il territorio diviene importante interlocutore a favore dell'integrazione, attore col quale promuovere una costruttiva politica della disabilità al fine di favorire l'inclusione e la partecipazione della persona. Intervengono così nel progetto di rete verso la persona assistita le varie agenzie educative e sanitarie:

- la Regione, quale soggetto legiferante (in esecuzione e nel contesto delle leggi quadro statali) che sottende all'applicazione delle norme in materia di definizione degli standard, nonché di autorizzazione ed accreditamento della struttura (L.R. 21/2016).
- Il Comune, attraverso il Sindaco, nella designazione del Consiglio di Amministrazione, rappresenta un referente istituzionale obbligato per il rapporto costante che intercorre necessariamente tra questo e l'Istituto.
- L'Azienda Sanitaria Unica Regionale, in particolare l'ASUR Area Vasta n. 4, che ha il compito di effettuare il controllo a carattere sanitario.

- Tirocinanti e volontari. Il loro contributo diviene importante anche in funzione di un più intenso rapporto col territorio, del miglioramento dell'offerta riabilitativa, dell'apporto di idee ed energie. L'Azienda ha attivato convenzioni con Centri ed Enti di Formazione e Università.

5. OBIETTIVI, METODI, STANDARD APPLICATI, CRITERI DI SCELTA E FORMAZIONE DEL PERSONALE, MONITORAGGIO, SUPERVISIONE E VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO.

L'assistenza e la riabilitazione sono percorsi assistenziali, educativi e terapeutici, che tendono ad accudire, mantenere, abilitare, stimolare le capacità e le potenzialità esistenti nella persona disabile.

5.1. Obiettivi e metodi

Orientiamo il nostro lavoro rivolti ai seguenti obiettivi:

- **assistere la persona** in tutte le dimensioni della sua vita: dagli aspetti sanitari alla cura completa dell'ospite, dalla soddisfazione dei bisogni primari all'attenzione delle necessità psicologiche e familiari.
 - **Sviluppare, abilitare e potenziare** le possibilità concrete di ogni persona valorizzandone le differenti abilità pur se in presenza di menomazioni significative.
 - **Accompagnare la persona lungo l'intero arco di vita** rispondendo ai diversi bisogni che le diverse tappe presentano e migliorando la qualità della vita.
 - **Aumentare il grado di autonomia** indipendenza e autodeterminazione possibile in ciascuno.
 - **Favorire l'instaurarsi di un rapporto equilibrato con il mondo circostante** orientato al raggiungimento del benessere individuale e collettivo.
 - **Costruire** con le persone disabili, le famiglie e il territorio **percorsi partecipati** tendenti a favorire la crescita e lo sviluppo integrale della persona e la sua piena inclusione sociale.

Per raggiungere tali obiettivi è diventato per Noi prioritario ricercare, attraverso una formazione continua del personale, le strategie, le tecniche, i metodi necessari, efficaci e integrati per meglio assistere ed accompagnare durante l'intero arco della vita.

Lavoriamo promuovendo il benessere organizzativo, finalizzato alla prevenzione del burn-out. In questo modo si è cercato di stabilire l'impronta della nostra Struttura, focalizzandoci sulla consapevolezza e sulla trasmissione di modus operandi, che sono diventate vere e proprie regole da seguire.

5.2 Standard di qualità'

Tutto il personale è orientato a seguire i seguenti standard di **qualità delle prestazioni di assistenza alla persona**:

FATTORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
PERSONALE	<p>La struttura garantisce una dotazione organica conforme alle norme e agli standard di personale qualificato e competente assunto tramite concorso pubblico. La struttura garantisce per il servizio esternalizzato.</p> <p>Tutto il personale è in possesso dei titoli professionali.</p> <p>Il personale incaricato è a conoscenza dei regolamenti interni e di tutti i protocolli.</p> <p>Il personale svolge un monte ore minimo di formazione ed aggiornamento annuo sulla base della normativa ECM.</p>
CURA DELLA PERSONA	<p>Gli Operatori addetti all'assistenza forniscono agli ospiti un aiuto costante per la cura della persona (igiene quotidiana, bagno settimanale e adeguata vestizione) nel pieno rispetto della riservatezza riguardo al corpo, alle malattie, alle questioni personali degli ospiti e rispetto ai Piani di Assistenza Individualizzati.</p> <p>Gli operatori garantiscono una adeguata cura dell'alloggio (riassetto camera, riordino effetti personali, personalizzazione degli ambienti, rispetto protocolli, procedure di pulizia e sanificazione).</p>

5.3 Criteri di scelta e formazione del personale

La Struttura, nel rispetto delle normative, dei principi di trasparenza, efficacia ed efficienza, con l'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti assume il personale solo tramite concorso pubblico. Tutto il personale segue corsi di aggiornamento professionale sia interni che esterni alla struttura. Annualmente tutto il personale viene formato ed informato in materia di sicurezza sul lavoro. Il personale afferente l'area sanitaria provvede alla propria formazione continua frequentando corsi accreditati ECM. L'Azienda si impegna continuamente, attraverso il lavoro di équipe e relazionale, a rafforzare in tutto il personale dipendente i seguenti principi:

- **GENTILEZZA.** Il nostro lavoro è permeato dalla sofferenza, in quanto chi ha bisogno di noi è in condizioni di difficoltà. Il personale è formato a tutti i livelli per essere accogliente, saper ascoltare ed essere educato.
- **RISPETTO DELLE REGOLE.** Si garantisce la promozione del rispetto, soprattutto verso gli ospiti. Le regole sono strumenti e risorse che permettono il buon funzionamento del lavoro di tutti, nella massima sicurezza ed efficienza.
- **UNICITA'.** Ogni persona è da accogliere nella sua unicità. Rispettare in ogni individuo la differenza di idee, di genere, di razza e di cultura. La diversità è un bene che crea ricchezza, ogni persona è unica anche nella sua fragilità e come tale va curata.
- **ASCOLTO ATTIVO.** Ogni richiesta merita una risposta; dare sempre riscontro a chi ci ha manifestato un bisogno. A volte è sufficiente offrire attenzione e ascolto, altre volte invece bisogna comprendere le richieste perché non sempre chi soffre è in grado di esprimere ciò di

cui necessita. Valutare se si è in grado di dare una risposta o se è necessario coinvolgere altre figure professionali, ma non far cadere nel vuoto nessuna domanda.

- **TRASPARENZA.** Chiarezza e trasparenza semplificano ogni situazione. L'ospite è sempre presente: ci osserva e ci ascolta in ogni momento. Spiegare sempre cosa sta succedendo e perché: dalla pianificazione del percorso di cura alla semplice manovra di igiene quotidiana. Questo permette di mettere il nostro interlocutore a proprio agio e renderlo ben disposto verso la relazione.

5.4 Monitoraggio, supervisione e valutazione dell'intervento

L'Istituto Mancinelli opera una presa in carico globale del paziente, dall'assistenza alla riabilitazione medico-psico-pedagogica. L'équipe multidisciplinare composta da medico responsabile psichiatra, una psicologa, un medico fisiatra, n.2 fisioterapisti, un'assistente sociale, n.5 infermieri, OSS ed educatori che provvedono alla presa in carico globale dell'utente. Per ogni ospite viene redatta una cartella di ingresso, corredata dalla cartella clinica, curata ed aggiornata dai componenti dell'équipe.

La psicologa, confrontandosi con i vari membri dell'équipe multidisciplinare, entro i primi 90 giorni dall'ingresso, redige un progetto terapeutico individualizzato, definendo obiettivi ed attività che compongono l'intervento riabilitativo.

Successivamente ogni utente viene costantemente monitorato, clinicamente e nell'andamento del programma riabilitativo, dei laboratori e delle attività svolte.

Se ritenuti necessari e con la collaborazione familiare, vengono programmati incontri di sostegno e parent training con i genitori degli ospiti. Il Progetto Riabilitativo viene rinnovato annualmente e trasmesso per via telematica entro i 30 giorni dalla data di inizio all'ASUR di appartenenza che provvederà all'approvazione del Progetto ed alla sua verifica.

La validazione del progetto è effettuata dalla ASL di appartenenza dell'ospite, a cui viene inviato il Progetto. La verifica viene svolta direttamente dalla ASL di riferimento o dalla ASL Territoriale delegata dal Servizio inviante.

Qualora si riscontrassero problemi o inadeguatezze della progettazione effettuata, le eventuali modifiche vengono registrate nella sezione relativa alla "verifica Intermedia".

Nel caso vengano evidenziate in verifica intermedia, problematiche insorte che richiedono nuova taratura degli obiettivi annuali fissati, l'équipe di lavoro provvede alle modifiche necessarie in qualsiasi momento dell'anno.

Qualora siano previste nuove attività o nuovi obiettivi, è possibile ridefinire, reintegrare alcuni obiettivi ed interventi del piano. Ogni modificazione verrà condivisa sia in équipe, che con la famiglia.

Quotidianamente e regolarmente la Struttura assicura ad ogni utente il monitoraggio delle condizioni cliniche, l'andamento del programma riabilitativo, dei laboratori e delle attività svolte, al fine di perseguire il benessere globale dell'ospite.

A 12 mesi dalla progettazione iniziale la psicologa effettua una verifica finale che serve come valutazione iniziale per la progettazione dell'anno successivo. Tale verifica finale verrà condivisa con i familiari e trasmessa al Servizio di appartenenza.

6. UTENTI A CUI E' RIVOLTO IL SERVIZIO

La nostra Struttura accoglie persone di sesso maschile maggiorenni in condizioni di disabilità, con nulla o limitata autonomia e non, richiedenti interventi assistenziali, riabilitativi e socio-

sanitari continuativi. Ospitiamo persone per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia valutata, temporaneamente o definitivamente, impossibile o contrastante con il progetto individuale.

Gli utenti, per essere ammessi, devono necessariamente presentare le seguenti caratteristiche:

- avere compiuto i 18 anni;
- essere in possesso della L.104/92 e di invalidità civile;
- avere una patologia compatibile con il gruppo di riferimento ed il servizio offerto.

Per il regime RD1.3 viene inoltre richiesto l'impegno dei familiari, o in loro vece dei tutori/curatori/ A.D.S./comuni, al pagamento dell'integrazione della retta stabilita.

L'ammissione segue ad un impegno formale da parte del Servizio di appartenenza, della famiglia e della struttura ospitante.

7. FINALITA' CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La nostra struttura prevede lo svolgimento di attività rivolte al singolo ed al gruppo che vengono riesaminate almeno una volta all'anno in base alle abilità/capacità possedute ed agli interessi percepiti negli ospiti. Tali attività vengono proposte a cicli e la programmazione è comunicata settimanalmente agli operatori da parte del Direttore insieme al calendario della turnazione. Il calendario settimanale può subire occasionalmente variazioni in base ad esigenze specifiche degli ospiti e all'organizzazione interna della struttura. Ogni variazione viene comunque condivisa in équipe.

L'erogazione dei servizi previsti in struttura rispetta gli standard previsti dalla normativa regionale, del regolamento interno e della carta dei servizi, sulla base di appositi documenti interni di definizione e di registrazione e viene regolarmente tenuta sotto controllo.

Fra le attività riabilitative/educative segnaliamo:

- riabilitazione neuromotoria;
- recupero e rieducazione funzionale motoria;
- riabilitazione posturale;
- terapia fisica e massoterapia;
- ginnastica respiratoria;
- idrokinesiterapia (periodo estivo);
- addestramento utilizzo degli ausili;
- riabilitazione cognitiva;
- riabilitazione all'autonomia;
- laboratorio musicale;
- laboratori didattici;
- laboratori di comunicazione;
- ippoterapia;
- escursioni al mare o in montagna;
- assistenza e consulenza fisiatrica;
- rieducazione motoria;
- rieducazione neuromotoria;
- assistenza sociale;
- sostegno psicologico e psicoterapia;

Inoltre eroga agli utenti ed ai loro familiari servizi di:

- parent training e supporto psicologico;
- Orientamento sociale.

8. STANDARD DI QUALITA' OFFERTI

Gli Indicatori di Qualità dei servizi offerti dall'Azienda Socio Sanitaria "G.Mancinelli" possono essere considerati come livelli di qualità garantita. Gli enti invianti, le famiglie e gli utenti possono quindi verificare in maniera concreta ed immediata i servizi erogati.

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD
Mensa e Pasti	<ul style="list-style-type: none"> -Manuale di autocontrollo HACCP adottato dall'Azienda. -Menù settimanale. -Possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati per specifiche patologie. -Numero reclami inerenti al servizio ristorazione. -Orario pasti differenziato per tipologia di assistenza. 	<ul style="list-style-type: none"> -Verranno garantiti spazi adeguati, mensa, luminosi e spaziosi. -Verrà garantita la qualità e varietà dei pasti con aderenza ai bisogni alimentari dei singoli ospiti tracciabili attraverso appositi registri. -Verrà garantita e tracciata una distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della giornata. -Viene garantito il servizio cucina interna con possibilità di menù differenziati in base alle esigenze cliniche giornaliere.
Detersione e sanificazione della biancheria	<ul style="list-style-type: none"> -Cicli di lavaggio giornalieri della biancheria degli ospiti. 	<ul style="list-style-type: none"> -Verrà garantita la sanificazione di tutti i lettericci e il servizio lavanderia. Il lavaggio e la stiratura della biancheria degli utenti è a carico del servizio lavanderia interno per tutti gli ospiti, senza costi aggiuntivi per la famiglia. Sono esclusi dal servizio i capi non lavabili in acqua.
Igiene degli ambienti	<ul style="list-style-type: none"> -Piano di sanificazione per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. -Schede di sicurezza di tutti i prodotti utilizzati per la detersione e la sanificazione. -Piani di lavoro per la pulizia giornaliera degli ambienti. 	<ul style="list-style-type: none"> -Viene garantita la detersione e la sanificazione dei locali e dei servizi igienici che è affidata al personale della struttura, adeguatamente addestrato attraverso procedure standardizzate di detersione e sanificazione.
Assistenza e vigilanza alla persona	<ul style="list-style-type: none"> -Turnazione degli operatori socio-sanitari. -Numero di operatori socio sanitari presenti in servizio. -Protocolli di gestione delle emergenze mediche ed organizzative. 	<ul style="list-style-type: none"> -Il servizio garantisce assistenza costante e H24 attraverso personale qualificato nell'arco dell'intera giornata, rispettando la normativa vigente riguardo il carico di assistenza persona:utente. -Si garantirà la continuità dell'assistenza agli ospiti in caso di urgenza o eventi imprevisti per il trasporto in ospedale, mentre non verrà garantito il servizio di assistenza durante il ricovero in ospedale.

Sicurezza ordinaria e straordinaria	<ul style="list-style-type: none"> -Formazione certificata addetto antiincendio. -Formazione certificata primo soccorso BLSD. -Piani di emergenza-piano di esodo visibile-corretta installazione della cartellonistica di sicurezza. -Possesso di certificazioni impianti-regolare e documentata manutenzione nel rispetto delle normative vigenti. 	<ul style="list-style-type: none"> -Viene garantita la sicurezza della struttura e degli ambienti di vita attraverso la predisposizione di impianti, dotazioni di sicurezza e corsi formativi per il personale, atti a garantire la sicurezza degli ospiti in caso di emergenza e/o pericolo.
Personale	<ul style="list-style-type: none"> -Possesso del titolo di studio idoneo alla qualifica professionale. -Corsi di formazione ed aggiornamento -Supervisione e controllo personale esternalizzato. 	<ul style="list-style-type: none"> -La struttura garantisce una dotazione organica conforme alle norme e agli standard, di personale qualificato e competente scelto assunto tramite concorso pubblico. -La struttura garantisce per il servizio esternalizzato
Accompagnamento e trasporto	<ul style="list-style-type: none"> -N.3 mezzi di trasporto di proprietà della struttura (n.1 automobile, n.2 pulmini di cui uno attrezzato per trasporto disabili). -Manutenzione periodica dei mezzi di trasporto . -Programmazione settimanale visite. -Programmazione settimanale delle uscite ed attività extramoenia. 	<ul style="list-style-type: none"> -Disponibilità di trasporto e di accompagnamento in caso di necessità. -Garantire la sicurezza in caso di trasporto Accompagnamento in caso di visite richieste dal MMG . -Disponibilità di trasporto ad attività extramoenia.
Assistenza religiosa	<ul style="list-style-type: none"> -Celebrazione mensile della S. Messa. -Visite del parroco agli ospiti allettati. 	<ul style="list-style-type: none"> -E' garantita l'assistenza religiosa secondo il rito cattolico e la celebrazione della messa. -La struttura garantisce imparzialità e libertà di fede religiosa.
Tirocini formativi	<ul style="list-style-type: none"> Convenzione tirocini con Centri di formazione ed Università. Numero stagisti. 	<ul style="list-style-type: none"> -Possibilità di partecipazione attiva e qualificata di alunni in corso di formazione. -Disponibilità di formazione con i Tutor dipendente della struttura che affianca e supervisiona nel percorso di apprendimento
Visite e contatti familiari	<ul style="list-style-type: none"> -Presenza di un registro presenze e visite. -La struttura ha dotato di un Tablet gli ospiti per effettuare videochiamate. 	<ul style="list-style-type: none"> -Si garantiscono ai familiari la possibilità di venire a far visita al proprio caro e trascorrere dei momenti in sua compagnia in un apposito spazio dedicato previo appuntamento telefonico. -E' garantita la possibilità di fare dei rientri in famiglia concordandone la modalità con l'équipe multidisciplinare. -E' garantita la possibilità di effettuare telefonate e videochiamate nei limiti degli orari previsti

Monitoraggio e valutazione dell'intervento	<ul style="list-style-type: none"> -Presenza di adeguati protocolli terapeutici. -Presenza di progetto Riabilitativo-Assistenziale individuale. -Presenza di cartella clinica. -Varietà e programmazione delle attività proposte suddivise in attività intramoenia ed attività extramoenia . -Monitoraggio e confronti in équipe multidisciplinari. 	<ul style="list-style-type: none"> -Vengono garantiti i contatti, gli scambi di informazioni e lavoro di rete con le ASUR ed i Comuni che hanno in carico l'utente. -Si garantisce per ogni ospite la redazione di un piano individualizzato aggiornato annualmente e trasmesso alle ASUR competenti. -Si garantisce la presenza di una cartella clinica per ogni ospite.
Accesso alle strutture	<ul style="list-style-type: none"> -Accesso alle strutture. -Possibilità di fornire informazioni chiare e semplici. -Presenza di un punto informazione. -Presenza di adeguata segnaletica. -Possibilità di far accedere i disabili in tutta la struttura con abbattimento di tutte le barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati. -Rispetto del divieto di fumo e applicazione della legislazione antifumo. -Relazioni con gli utenti di facile riconoscibilità del personale (tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento). -Possibilità di segnalazione disservizi. - Possibilità di presentazione di osservazioni e/o reclami. 	<ul style="list-style-type: none"> -Viene garantito l'accesso alla struttura. -Viene garantito il diritto all'informazione.
Privacy	<ul style="list-style-type: none"> -Rispetto della privacy. -Applicazione della legislazione sulla tutela dati personali. -Richiesta consenso informato alla gestione dei dati personali all'atto del ricovero. - Informazione corretta e consegna opuscolo informativo. 	<ul style="list-style-type: none"> -Si garantisce il diritto alla Privacy

9. ORGANIZZAZIONE, ACCESSO ALLE PRESTAZIONI, TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE, MODALITA' DELLA PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

9.1 Organizzazione del servizio e modalità di accesso alle prestazioni residenziali

L'accesso a regime residenziale avviene previa richiesta da parte del Servizio UMEA delle ASUR di residenza del paziente. Gli stessi avviano la pratica relativa all'inserimento dell'assistito presso il Centro, inviando una richiesta di ammissione, indirizzata alla Direzione Sanitaria, con una relazione clinica e sociale relativa al paziente.

La richiesta può essere inviata tramite mail al seguente indirizzo: info@istitutomancinelli.com oppure tramite Pec: azienda.mancinelli@pec.it.

L'eventuale inserimento nella lista d'attesa sarà preceduto da:

- valutazione multidimensionale dei competenti servizi ASL;
- colloquio tra il richiedente o il servizio addetto e il Medico Responsabile della nostra Azienda e la Psicologa. Una volta espletate le suindicate procedure si valuterà,

durante la riunione d'équipe direttiva multidisciplinare, l'eventuale idoneità all'inserimento. E' cura della Ns Azienda rispondere per iscritto al servizio proponente sull'inserimento o meno in lista d'attesa.

Qualora l'équipe medico-socio-sanitaria valuti positivamente la compatibilità tra il paziente e la specificità riabilitativa dell'Istituto, verrà inserito in una lista d'attesa. I tempi per l'inserimento non sono valutabili in quanto lo scorrimento della lista d'attesa è determinato da dimissioni o decessi.

Hanno priorità le richieste provenienti dal Tribunale e quelle legate a situazioni familiari estremamente problematiche.

I contatti preliminari per l'accesso alle prestazioni residenziali e l'avvio della pratica d'inserimento possono essere presi sia in sede, presso l'Ufficio di Direzione Sanitaria, sia telefonicamente, al numero telefonico 0734 -780108 dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 14:00.

Al momento dell'ammissione i primi tre mesi di inserimento sono di prova e si testa l'effettiva compatibilità dell'utente con la Struttura. In questi tre mesi viene redatto il primo Progetto Riabilitativo Individuale (PAI/PRI), che sarà rinnovato con cadenza annuale e corrisponde alla richiesta di permanenza all'interno della nostra Struttura.

L'ammissione dovrà essere concordata con il Direttore della struttura.

Prima ammissione verrà inviata alla famiglia l'elenco dei documenti da consegnare all'ingresso e del guardaroba necessario.

Il giorno dell'ammissione il caregiver o i familiari effettueranno un colloquio con il Direttore Sanitario e la Psicologa, finalizzato a raccogliere informazioni utili per favorire l'inserimento dell'ospite, recepire le autorizzazioni necessarie al trattamento, presentare la struttura, la sua organizzazione, le regole di ammissione e dimissione e tutti gli aspetti economici del servizio.

Presa in carico

Successivamente alla fase di ammissione, nei primi tre mesi di inserimento, l'équipe multidisciplinare redige un progetto terapeutico individualizzato con definizione degli obiettivi ed interventi da seguire.

La presa in carico è globale e si provvede a dare:

- assistenza all'utente e alla famiglia nella prima fase di inserimento ed adattamento in Comunità.
- Sostegno in caso di difficoltà o problematiche emergenti. Colloqui individuali e con la famiglia volti a contenere ed elaborare eventuali dinamiche emotive, emergenti a seguito del cambiamento dell'ambiente di vita.

Dimissione

La dimissione dell'ospite può avvenire al termine del percorso riabilitativo, ossia per raggiungimento degli obiettivi previsti nel Progetto Riabilitativo Individualizzato, o per il cambiamento delle condizioni cliniche con conseguente necessità di Servizi Sanitari differenti, su giudizio dell'équipe multidisciplinare e del Servizio afferente.

In entrambi i casi la dimissione viene concordata con il Servizio inviante, pianificata e organizzata al fine di accompagnare l'utente nel passaggio in altra Struttura.

Oltre alle condizioni descritte, la Struttura ospitante o i familiari dell'ospite/tutore possono in qualsiasi momento fare rinuncia al Progetto di assistenza e riabilitativo: per motivi personali o familiari, per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria e le regole della convivenza,

per perdita del rapporto di fiducia e collaborazione tra la Struttura e la famiglia, con rifiuto del trattamento proposto.

9.2. Organizzazione e regole della vita comunitaria

Operiamo a ciclo continuativo tutti i giorni dell'anno. La quotidianità si svolge seguendo ritmi ben definiti ed attività educative e riabilitative. Gli utenti vengono divisi per piccoli gruppi, omogenei in termini di capacità e competenze. Nel corso dell'anno le attività vengono differenziate in base alla stagionalità e prevedono anche uscite sul territorio.

Compiti e strutturazione del quotidiano sono scanditi da ritmi precisi, in cui si alternano i momenti ordinari dell'igiene personale, della vestizione e dei pasti, con momenti finalizzati allo svolgere specifiche attività di socializzazione, educative e riabilitative.

In relazione agli spazi, tutti gli ospiti imparano presto a riconoscere le varie funzioni delle stanze del reparto, ma anche quelle riservate alla refezione e gli spazi per le attività riabilitative, che comunque non si esauriscono all'interno degli ambienti dell'Istituto, ma implicano spesso l'uscita verso il territorio.

La giornata è scandita con orari e attività che seguono l'organizzazione descritta nella tabella.

ORARI	ATTIVITA'
6.00-8.30	Sveglia e cura del Sé (igiene personale e training sull'autonomia personale)
8.30-10.00	Preparazione della colazione e successiva somministrazione, riordino dei locali mensa, assunzione della terapia farmacologica e monitoraggio clinico infermieristico.
10.00-12.00	Il personale in turno organizza la giornata, si programmano e si svolgono attività individualizzate o di gruppo ed eventuali uscite nel paese piuttosto che nelle zone limitrofe. Gli ospiti partecipano a laboratori interni o attività extramoenia.
12.00-13.30	Training autonomie domestiche, apparecchio e assunzione del pranzo. Il personale di assistenza ed educativo dispensa il pasto e mette in atto modalità di aiuto volte a favorire l'autonomia, il supporto nel bere, mangiare e servirsi. Il personale in turno è inoltre impegnato anche nella relazione, rassicurazione degli ospiti con funzioni, all'occorrenza, di mediazione rispetto alle relazioni interpersonali.
13.30-15.30	Riordino della mensa ed igiene personale dopo i pasti. Al termine del pasto è previsto un momento di relax comunitario in cui è possibile vedere la TV, ascoltare musica e riposare a letto.
15.30-16.30	Merenda e riordino refettorio.
16.30-18.00	Vengono riprese le attività educativo/riabilitative prendendo in considerazione la possibilità di effettuare uscite socializzanti nel territorio. Chi rimane all'interno della struttura prosegue con le attività educative/riabilitative con il gruppo degli ospiti, stimola l'utenza al mantenimento dei rapporti interpersonali e alla vita di gruppo. Si garantisce il mantenimento delle capacità residue della persona prestando aiuto per le attività non sostenibili dalle risorse individuali dell'assistito.

18.00-19.30	Cena. Il personale di assistenza dispensa il pasto e mette in atto modalità di aiuto volte a favorire l'autonomia e il supporto nel bere, mangiare e servirsi. Il personale in turno è inoltre impegnato anche nella relazione, rassicurazione degli ospiti con funzioni, all'occorrenza, di mediazione rispetto alle relazioni interpersonali. Dopo cena si passa all'eventuale somministrazione farmacologica.
19.30-21.00	Al termine del pasto è previsto un momento di igiene personale in preparazione della notte. L'IP provvede alla somministrazione farmacologica. Gli ospiti vengono accompagnati a letto.
21.00-6.00	Gli ospiti vengono accompagnati a letto. Durante la notte il personale in turno, OSS e IP controlla costantemente, ad intervalli di tempo regolari, ogni ospite.

9.3. Modalità di accesso alla documentazione personale e gestione dei reclami

I dati relativi alle singole persone disabili in trattamento vengono debitamente raccolti all'interno della cartella clinica nella quale sono contenuti:

- diaria degli interventi effettuati; - diaria sociale con aggiornamento dei dati sociali e di tutela;
- diaria delle attività extrariabilitative - valutazioni degli specialisti;
- il progetto riabilitativo individuale;
- la programmazione delle attività;
- le verifiche periodiche;
- i dati relativi ai ricoveri e/o eventuali indagini mediche effettuate presso altre strutture sanitarie.

Ogni certificazione può essere richiesta presso l'ufficio di segreteria.

Per il rilascio della documentazione socio- assistenziale o sanitaria si applicano le disposizioni contenute nel decreto legislativo 445 in materia di autocertificazione. E' inoltre applicata, in base al principio della trasparenza amministrativa la legge relativa al rispetto della privacy. La domanda di rilascio di copia della documentazione sanitaria e/o socio- assistenziale può essere inoltrata alla Direzione Sanitaria compilando l'apposito modulo messo a disposizione presso l'ufficio dell'URP.

La richiesta può essere inviata per PEC allegando copia del documento di identità del richiedente e copia del versamento di € 15.00 sul cc bancario dell'Azienda.

I tempi massimi di attesa per il rilascio dei referti e della cartella clinica è di un mese.

Il rilascio della documentazione avviene a seguito di richiesta scritta da parte degli aventi diritto e i tempi massimi di attesa sono: 15 giorni lavorativi per i certificati, relazioni cliniche, psicologiche e socio-sanitarie; 30 giorni lavorativi per la cartella clinica.

Per migliorare la qualità del servizio i fruitori possono dare dei suggerimenti, intervenendo direttamente nelle assemblee annuali o fissando dei colloqui con la direzione del servizio.

La Direzione si impegna a raccogliarli, a valutarli e discuterli con l'équipe multidisciplinare al fine di dare risposta in tempi brevi all'utente.

La nostra politica è vedere ogni suggerimento come possibilità di miglioramento, espressione di una insoddisfazione, che a sua volta richiede una risposta ma che può essere utile per

conoscere i problemi esistenti, eventuali disfunzioni, e per prevedere possibili e adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni e dell'organizzazione del servizio.

La procedura per la raccolta dei reclami è la seguente: la segnalazione va prodotta entro 15 giorni dall'accaduto e può avvenire in via verbale, telefonica o scritta. Nel caso si proceda formalmente si chiede che sia correlata eventualmente da documenti.

La risposta al reclamo sarà comunque garantita e, per disfunzioni di rilevante entità, sarà scritta e inviata entro 30 giorni dalla segnalazione.

La funzione relativa alla tutela degli utenti del Centro viene affidata alle seguenti figure: Presidente del Consiglio di Amministrazione, in qualità di Legale Rappresentante del Centro - Direttore Generale e Direttore Sanitario.

Per migliorare il servizio la Struttura mette a disposizione dei questionari di gradimento che possono essere compilati in forma anonima. I questionari sono a disposizione presso gli uffici della segreteria e possono essere riconsegnati inserendoli nella cassetta della posta.

10. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA: MODALITA' DI LAVORO DELL'EQUIPE E STRATEGIE DI FORMAZIONE PERMANENTE PER GLI OPERATORI

Il personale dell'Azienda Socio Sanitaria "G.Mancinelli" è composto da figure qualificate in base alla L. R. 20/2000 e successivi regolamenti attuativi: n. 1 del 2004 e n. 3 del 2006.

La Struttura è organizzata per nuclei il cui governo funzionale è affidato al Direttore che assicura l'organicità dei Servizi e una loro corretta armonizzazione.

Il Consiglio d'Amministrazione, nominato dal Sindaco, è l'organo amministrativo dell'azienda ed è costituito da un Presidente (in qualità di rappresentante legale), e da quattro membri consiglieri.

Al Consiglio d'Amministrazione competono le definizioni delle politiche e degli indirizzi aziendali, la programmazione e l'emanazione delle direttive e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali; il tutto in conformità con le Linee Guida del Piano Sanitario Nazionale e Regionale.

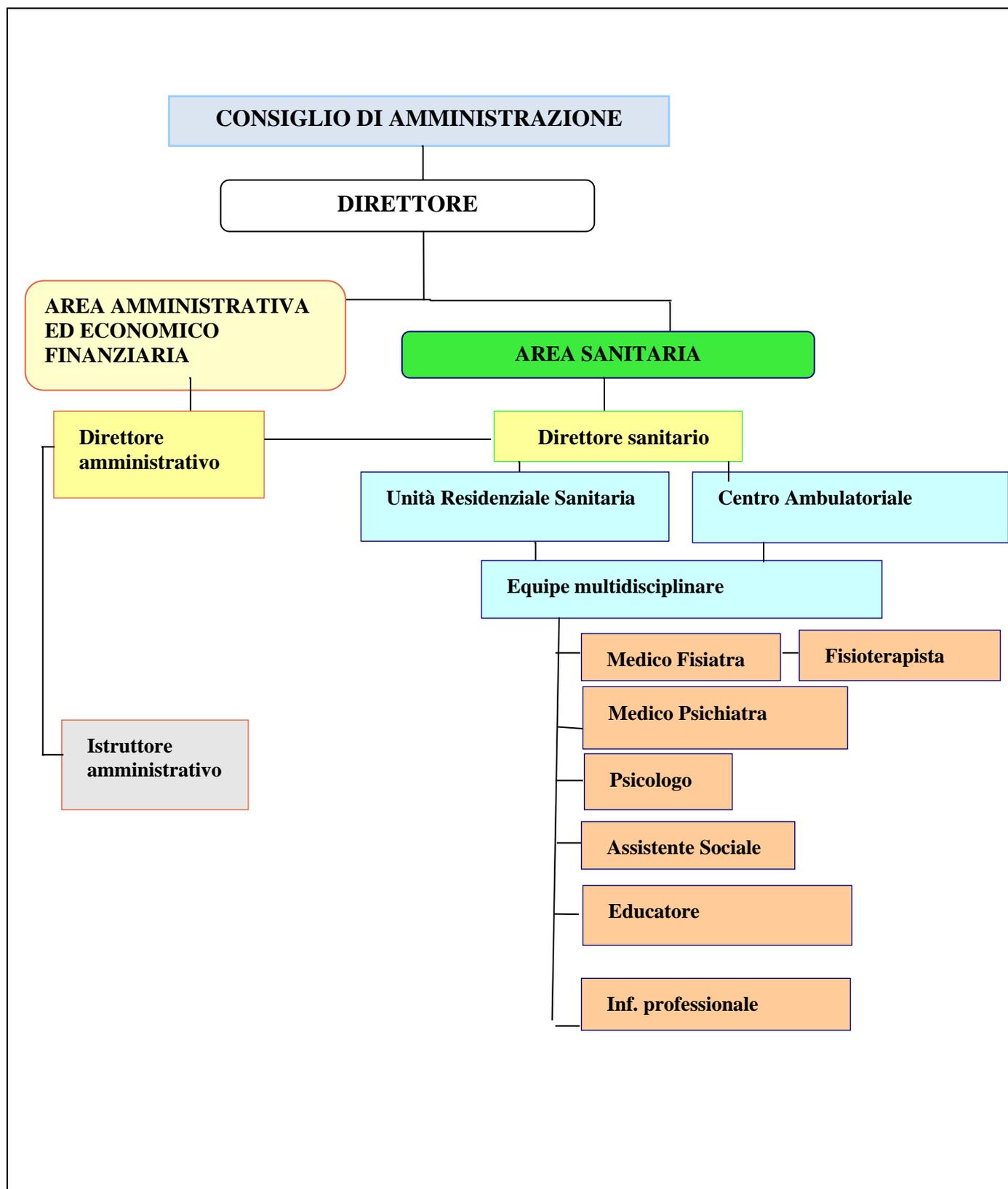
La Struttura ha provveduto alla definizione dell'organizzazione interna definendo l'organigramma della dirigenza, con relativa matrice delle responsabilità ed attività.

La struttura direttiva attualmente è composta da un Direttore Generale e un Direttore Sanitario. Il Direttore Sanitario del centro è un medico specializzato in Psichiatria, ricopre il ruolo di Medico Responsabile del Servizio residenziale ed è responsabile dei progetti riabilitativi ed assistenziali. Si avvale della collaborazione dell'équipe direttiva multidisciplinare formata da un Medico Fisiatra, una Psicologa/Psicoterapeuta, un'Assistente Sociale e n.5 infermieri professionali. L'Organizzazione del Centro prevede uno stretto rapporto interdisciplinare tra i vari membri dell'équipe direttiva e dell'équipe formata da tutto il personale che direttamente lavora con gli utenti : fisioterapista, Infermieri, Educatori, OSS e esperti della riabilitazione.

La Struttura assicura una pianificazione annuale in merito a: obiettivi specifici; risorse economiche, umane e tecnologiche; attività e standard di prodotto; piani organizzativi e modalità di verifica. Tali rapporti si concretizzano nel passaggio continuo di informazioni tramite comunicazioni verbali e relazioni scritte, attraverso soprattutto riunioni di équipe, in

cui si delineano e si verificano le linee operative riguardanti le attività riabilitative e l'organizzazione quotidiana, nonché le linee operative individualizzate per ciascun paziente. L'organigramma del personale della struttura prevede diverse professionalità: direttore generale, direttore sanitario medico, medico psichiatra, medico fisiatra, psicologo/psicoterapeuta, assistente sociale, infermieri professionale, fisioterapisti, educatori professionali, operatori socio-sanitari, ausiliari, addetti alla cucina ed al servizio guardaroba (ved. Tab. 1).

Tab. 1 Organigramma



Direttore:

Direttore Sanitario: ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro dell'équipe, di monitoraggio e documentazione delle attività e dei percorsi educativi, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali. Ha inoltre il compito di raccordo delle attività educative e riabilitative, monitorizza e supporta il personale nella stesura dei PEI e negli inserimenti di nuovi ospiti. Si rende disponibili per incontri con le famiglie e con gli Enti.

Psicologo: effettua incontri di supervisione con tutto il personale impegnato, finalizzati al miglioramento della qualità di vita degli ospiti, valuta e redige i piani individualizzati per gli ospiti e predispone le attività ed i gruppi di lavoro, effettua il sostegno alle famiglie, redige la cartella di ingresso, valuta i nuovi inserimenti, monitora l'andamento del piano individualizzato, si confronta con il territorio e partecipa alla programmazione formativa del personale.

Educatori: hanno compiti che si fondano sulla rilevazione delle capacità residue, dell'autonomia acquisibile, delle abilità di base e di risorse/attitudini ed interessi del soggetto e presuppongono una programmazione educativa connessa all'analisi dei bisogni e all'orientamento degli approfondimenti individuali.

OSS: sono professionisti qualificati con specifiche competenze socio-sanitarie e assistenziali, hanno compiti di cura della persona, pulizia ed igiene degli ambienti di vita degli ospiti. Stimolano l'utenza al mantenimento dei rapporti interpersonali, accompagnandola alle uscite esterne alla struttura. Garantiscono il mantenimento delle capacità residue della persona prestando aiuto per le attività non sostenibili dalle risorse individuali dell'assistito.

Ausiliario / Addetto alla pulizia: svolge mansioni di igiene e pulizia degli ambienti della struttura sulla base di quanto previsto nel piano di lavoro. Per tutte le professionalità presenti si definisce un adeguato piano di formazione con aggiornamento annuale, rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed ospite.

Piano aggiornamento: tutto il personale è in possesso dei requisiti necessari per ricoprire il proprio ruolo e frequenta corsi di formazione specifici interni ed esterni.

Programma annuale: annualmente tutto il personale viene formato ed informato in materia di sicurezza sul lavoro. Il personale afferente l'area sanitaria provvede alla propria formazione continua frequentando corsi accreditati ECM.

11. QUOTE DI COMPARTECIPAZIONE A CARICO DEGLI OSPITI CON MODALITA' DI PAGAMENTO E PROCEDURA DI RISTORO/RIMBORSO

Le rette giornaliere di degenza sono stabilite dalla Regione Marche e differenziate in base alla presa in carico.

TIPOLOGIA RETTA	RD1.2	RD1.3
Quota Sanitaria ASUR Area Vasta pro die	167.07	84.40
Quota Alberghiera Utente / Comune pro die		36.17
QUOTA COMPLESSIVA DIE	167.07	120.57

Le modalità di pagamento sono recepite dal contratto sottoscritto fra l'ente gestore e l'utente e/o suo familiare e/o tutore e dal regolamento della Comunità, consegnato al momento della sottoscrizione del contratto.

La retta è comprensiva di tutti i servizi descritti nel presente documento nel punto precedente " Prestazioni e Servizi compresi nella retta ".

Il richiedente dovrà altresì comunicare l'intenzione di richiedere un contributo economico per l'integrazione della retta per difficoltà economiche al Servizio Sociale del Comune di provenienza, fino alla fine dell'istruttoria l'utente è tenuto al pagamento della retta per intero.

L'utente dovrà presentare copia di delibera assunta dal Comune di appartenenza con relativo impegno di spesa.

12. MODALITA' DI COORDINAMENTO E COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI E DELLE RISORSE DEL TERRITORIO (SERVIZI INVIANTI, ENTI PUBBLICI, SERVIZI E AGENZIE DEL PUBBLICO E DEL PRIVATO)

Con le ASUR Regionali, con i Servizi UMEA di riferimento, si prevedono incontri occasionali in caso di necessità legata allo stato di salute dell'ospite o per modificazione del progetto.

I Servizi Sanitari fuori Regione adottano modalità di verifica per delega al Servizio UMEA dell'ASUR 4, oppure provvedono ad effettuare colloqui con personale dell'équipe o programmano visite in struttura.

I MMG, il personale infermieristico e il Direttore Sanitario hanno un rapporto diretto di interscambio, sia telefonico che telematico al fine di aggiornare le condizioni mediche degli utenti, le terapie farmacologiche o per programmare incontri valutativi. Il MMG è comunque presente in Struttura per ogni emergenza /evenienza e periodicamente, in base alle esigenze dell'ospite. Nello specifico i rapporti l'Area Vasta 4 si articolano secondo tre principi fondamentali:

- **CONTROLLO:** cioè la necessità, da parte dell'ASUR, di controllare che il lavoro nei servizi sia qualitativamente e quantitativamente adeguato a quanto richiesto dalla normativa.
- **VIGILANZA:** la necessità di vigilare sulle condizioni cliniche ed il progetto attivato. Il Responsabile Area Disabilità può recarsi presso la sede del servizio in qualsiasi momento in modo da poter effettuare controlli non programmati. I Servizi sono in questo modo sottoposti a due tipi di controllo: uno interno da parte del Direttore Sanitario, ed uno esterno da parte dell'Ente convenzionato.
- **COLLABORAZIONE E SOSTEGNO:** Il lavoro di rete nel territorio è condizione basilare per promuovere e potenziare le capacità di autonomia personale. Nello specifico prevediamo

collaborazioni con strutture esterne che effettuano riabilitazione e attività educative (piscina, centro ippoterapia...).

13. DESCRIZIONE DEL CONTRATTO DI OSPITALITA' E PROCEDURA PER L'INFORMAZIONE ALLA PERSONA ASSISTITA E AI SUOI FAMILIARI SUI DIRITTI E LE RESPONSABILITA'

I contenuti essenziali del Contratto di ospitalità sono:

1. Le prestazioni a carico dell'Azienda (ivi compresi i servizi offerti, di rispetto della privacy, di rispetto dei protocolli assunti, di rendere nota la carta dei servizi, di costituire documentazione sanitaria o sociosanitaria, ecc.);

2. Le prestazioni a carico dell'Ospite (tra cui il pagamento della retta e le relative Modalità, anche nei casi di provvisoria assenza dalla unità d'offerta, il versamento di eventuali depositi);

3. Il rilascio della certificazione delle rette ai fini fiscali, per i servizi che prevedono una compartecipazione al costo da parte dell'utenza, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi;

La nostra attività si ispira e si indirizza al rigoroso rispetto delle norme professionali, morali, etiche, sanitarie e giuridiche inerenti l'esercizio della tutela della salute. Previo inserimento dell'assistito, la Direzione, unitamente all'équipe, svolge un colloquio informativo con la famiglia del paziente, illustrando diritti e responsabilità reciproci nel processo di cura.

Gli utenti hanno diritto:

- alla conoscenza del funzionamento dei servizi del Centro;
- alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori;
- al costante aggiornamento del personale;
- ad essere assistito e curato con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana e dei propri diritti e convinzioni etico-religiose;
- ad avere un'informazione completa riguardo allo stato di salute ed ai trattamenti educativi e terapeutici a cui sarà sottoposto;
- ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili solo in altre strutture;
- a ricevere informazioni complete e comprensibili che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a trattamenti terapeutici;
- a ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano riservati e pertanto comunicati solo a parenti o medici da lui identificati;
- a esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni, segnalando eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio e ad avere un riscontro delle segnalazioni;
- alla continuità della prestazione richiesta, alla privacy; alla sicurezza.

La partecipazione degli utenti avviene attraverso incontri e colloqui individuali e di gruppo e sulla compilazione periodica di un questionario di rilevazione dello stato di soddisfazione del fruitore rispetto al servizio erogato.

Ai familiari/tutori degli utenti viene chiesto:

- di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio;
- di non disturbare gli altri ospiti;
- di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi per se e per gli altri ed eventualmente concordare con un membro dell'équipe l'introduzione di eventuali oggetti;
- di rispettare gli orari e i tempi concordati per visite e telefonate come da indicazioni fornite all'inserimento.
- di comunicare tempestivamente al Centro eventuali assenze;
- di partecipare attivamente agli incontri informativi;
- di accettare le cure proposte per il proprio assistito;
- di rispettare gli spazi della struttura e i divieti in ambienti non autorizzati da persone non addette al servizio. L'ingresso al reparto è consentito ai familiari solamente nei casi di effettiva urgenza e necessità previa autorizzazione della Direzione.
- Di rispettare gli impegni di spesa assunti nel contratto di ospitalità. I familiari sono tenuti ad occuparsi del vestiario dell'ospite e ad interessarsi del suo stato di salute e del suo benessere psico-fisico.

14. CRITERI E MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA

La famiglia può contattare in qualsiasi momento i membri dell'équipe telefonando al numero: **0734-780108** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00, E' possibile anche inviare una mail all'indirizzo: scuola.mancinelli@libero.it oppure info@istitutomancinelli.com
Per contattare i referenti delle Unità Operative telefonare al numero: **0734-780108** digitando l'interno desiderato negli orari precisati nella seguente tabella:

RUOLO	PROFESSIONISTA	GIORNO	ORARIO
Direttore Interno 231	Dott. Emanuele Sassù	Dal lunedì al venerdì	h. 8:00 – 13:00
Direttore Sanitario/Psichiatra Interno 235	Dott.ssa Maria Fiorella Cioni	lunedì - venerdì	h. 9:00 – 13:00
Infermeria	Cotechini Erika Giovagnetti Sara Massi Chiara Michelessi Giacomo Michelessi Valentina Poli Gessica	Tutti i giorni	h.13.20-15.00 h.19.30-20.30
Psicologo/ Psicoterapeuta Interno 212	Dott.ssa Federica Straccia	Dal lunedì al venerdì	h. 9:00 – 14:00
Assistente sociale Interno 235	Dott.ssa Maria Cocci	Lunedì-Mercoledì Venerdì	h. 9:00 – 14:00
Medico Fisiatra Interno 225	Dott. Michele Tomassini	I° e IV° giovedì del mese	h. 9:00 – 14:00

Fisioterapista Interno 225	Dott.ssa Lorena Camela Dott. Simone Ventura	Dal lunedì al venerdì	h 8:00 – 13:00 h 14:00 – 17:00

E' previsto almeno un incontro all'anno informativo e di condivisione del Progetto Terapeutico/assistenziale e Riabilitativo. Alle famiglie si offre anche un servizio di consulto telefonico in quanto spesso le distanze non aiutano per poter effettuare incontri periodici. La struttura prevede due riunioni annuali di condivisione degli obiettivi generali con i familiari (dicembre-luglio).

15. MODALITA' DI VISITA DAI PARENTI E CONOSCENTI DEGLI OSPITI

Le visite possono essere svolte, previo appuntamento telefonico, da prendere dalle ore 15.00 alle ore 16.00, dal lunedì al venerdì, al numero 320/2319412.

Gli orari di visita sono dal lunedì alla domenica, dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Qualora si desiderasse pranzare con il proprio congiunto sarà necessario avvertire il personale. L'Azienda offre l'opportunità, per gli ospiti che hanno difficoltà ad uscire, di pranzare insieme all'interno della Struttura, in una sala preposta agli incontri protetti, previa prenotazione da svolgersi presso l'Infermeria. Altrimenti i familiari sono tenuti a rispettare gli orari dei pasti se gradiscono che il congiunto mangi dentro la struttura.

La Struttura mette a disposizione, per i familiari residenti fuori comune, un alloggio, dando in tal modo la possibilità di passare un tempo più lungo con i propri cari.

16. SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI

Disponiamo di un'ampia e luminosa sala adibita a refettorio e di una cucina interna, gestita da n.3 conduttori di cucina. I pasti preparati per gli ospiti seguono menù stagionali (estivo ed invernale) quadrisettimanali. L'orario dei pasti viene differenziato per tipologia di assistenza nelle seguenti fasce orarie:

- colazione ore 8.00-9.00;
- pranzo ore 12.00-13.30;
- cena ore 18.00-19.30

La tipologia di dieta da seguire viene descritta nel piano Individualizzato, così come viene specificata la consistenza e l'assistenza. Se sono presenti allergie al momento di ingresso è necessario consegnare la certificazione medica.

Il cibo è un bisogno innato, ma anche l'espressione della cultura, del gusto e della piacevolezza. Per tali ragioni la nostra Azienda cerca di "coccolare" gli ospiti con menù differenziati, sani, ma anche equilibratamente ghiotti, proponendo serate a tema gastronomico (pizza, grigliate...) e promuovendo incontri sociali, rivolti anche ai familiari, intorno ad una tavola.

La Struttura prepara pasti gluten free ed è attenta a personalizzare la dieta sulla base delle esigenze cliniche (selettività alimentare, gusti personali, indicazioni cliniche...)

17. COME RAGGIUNGERCI

L'Azienda Socio Sanitaria "G. Mancinelli" è sito nel Comune di Montelparo (FM), in Via S. Maria Novella, in un'area collinare a tradizione rurale. Offre ai suoi ospiti la quiete e le opportunità d'interazione ed integrazione sociale tipiche della vita di un piccolo centro. Montelparo si trova immersa nella Comunità Montana dei Monti Sibillini ed è uno dei comuni della Provincia di Fermo.

Diverse sono le possibilità per raggiungere la nostra Struttura:

- da **Pescara** prendere l'A14 in direzione Ancona ed uscire a Pedaso, prendere via Valdaso direzione Comunanza e proseguire per circa 25 Km fino a che non si incontra l'indicazione per Montelparo. Proseguire per altri 7 Km circa seguendo le indicazioni.
- Da **Ancona** prendere l'autostrada A14 in direzione Pescara ed uscire a Pedaso, quindi proseguire come descritto sopra.
- Da **Roma** prendere l'autostrada A24 **Aquila–Teramo**, una volta a Teramo si deve raggiungere, tramite la Strada Provinciale 80, il casello dell'autostrada A14 di Giulianova. Da qui si va in direzione Ancona fino a Pedaso e quindi proseguire come sopra descritto.



Azienda Socio Sanitaria “G. Mancinelli”
Via Santa Maria Novella
63853 Montelparo (FM)
Tel: 0734.780108
Fax: 0734/781288

scuola.mancinelli@libero.it
info@istitutomancinelli.com
azienda.mancinelli@pec.it
www.istitutomancinelli.com



Azienda Socio Sanitaria “G.Mancinelli”